

**Espediente-zk.: 2026-011019**

**Saila: Mugikortasuna eta Jasangarritasuna**

**LEHIA-KONKURRENTZIAKO PROZEDURAREN OINARRIAK, BILBOKO  
HIRIKO GARRAIO KOLEKTIBO TURISTIKORAKO JABARI  
PUBLIKOAREN GAINEKO ALDI BATERAKO BAIMENA EMATEKO**

**EGILEAK:**

**Garraio Erregularreko Sailataleko burua**



Firmado digitalmente  
por IBON  
AURREKOETXEA  
PUJANA - 78888449J

## Aurkibidea

|                 |                                                             |           |
|-----------------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>        | <b>XEDEA .....</b>                                          | <b>4</b>  |
| <b>2</b>        | <b>AURREKARIAK .....</b>                                    | <b>5</b>  |
| <b>3</b>        | <b>EREDU JURIDIKOA ALDATZEA .....</b>                       | <b>6</b>  |
| <b>4</b>        | <b>JARDUERAREN IZAERA .....</b>                             | <b>7</b>  |
| <b>5</b>        | <b>ALDI BATERAKO JABARI PUBLIKOKO BAIMENA IZATEA .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>6</b>        | <b>DEIALDI PUBLIKOAREN BEHARRA .....</b>                    | <b>9</b>  |
| <b>7</b>        | <b>BAIMEN-KOPURUA.....</b>                                  | <b>10</b> |
| <b>8</b>        | <b>ARAU BIDE EKONOMIKOA .....</b>                           | <b>11</b> |
| <b>9</b>        | <b>BAIMENARI LOTUTAKO UDAL-INFORMAZIO ELEMENTUAK .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>10</b>       | <b>BAIMENEN INDARRALDIA .....</b>                           | <b>13</b> |
| <b>11</b>       | <b>EMATEKO PROZEDURA.....</b>                               | <b>14</b> |
| <b>12</b>       | <b>BAIMENAREN AMAIERA .....</b>                             | <b>15</b> |
| <b>13</b>       | <b>UDALAREN JARRAIPENA, IKUSKAPENA ETA KONTROLA .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>ANEXO 1.</b> | <b>BETEKIZUN TEKNIKOAK.....</b>                             | <b>17</b> |
| A1.1            | BALDINTZA OROKORRAK .....                                   | 17        |
| A1.1.1          | <i>Baimenaren aplikazio-eremu geografikoa .....</i>         | 17        |
| A1.1.2          | <i>Baimena hasteko baldintzak .....</i>                     | 17        |
| A1.1.3          | <i>Irudi korporatiboa .....</i>                             | 17        |
| A1.1.4          | <i>Baimendutako enpresak baliabideak jartzea.....</i>       | 18        |
| A1.1.5          | <i>Zerbitzuaren jarraipen- eta kontrol-mekanismoa .....</i> | 18        |
| A1.1.6          | <i>Gorabehera esanguratsuak .....</i>                       | 18        |
| A1.1.7          | <i>Krisi-protokoloak .....</i>                              | 19        |
| A1.1.8          | <i>Dokumentazioa .....</i>                                  | 19        |
| A1.1.9          | <i>Datuen jabetza.....</i>                                  | 19        |
| A1.2            | CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO .....           | 19        |
| A1.2.1          | <i>Hop-on hop-off zerbitzuaren ustiapena .....</i>          | 19        |
| A1.2.2          | <i>Nahitaezko salbuespenezko zerbitzuak.....</i>            | 20        |
| A1.3            | UDALAREN SEINALEZTAPEN- ETA INFORMAZIO-ELEMENTUAK .....     | 21        |
| A1.3.1          | <i>Totemak .....</i>                                        | 21        |
| A1.4            | BAIMENDUTAKO ENPRESAK IZAN BEHARREKO BALIABIDEAK .....      | 23        |
| A1.4.1          | <i>Kotxe-tokia .....</i>                                    | 23        |
| A1.4.2          | <i>Zerbitzuko ibilgailuak.....</i>                          | 23        |
| A1.4.3          | <i>Mantentze- eta/edo ikuskapen-ibilgailuak .....</i>       | 24        |
| A1.4.4          | <i>Ibilgailuan instalatutako ekipamendua .....</i>          | 24        |

|                 |                                                                         |           |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A1.4.5          | Webgunea.....                                                           | 25        |
| A1.5            | ZERBITZUA USTIATZEKO GUTXIENEO BALDINTZAK .....                         | 26        |
| A1.5.1          | Plangintza .....                                                        | 26        |
| A1.5.2          | Zerbitzuaren funtzionamendua.....                                       | 28        |
| A1.5.3          | Ikuskapena.....                                                         | 29        |
| A1.5.4          | Gorabeheraren bat gertatuz gero, agintariekin koordinatzea .....        | 30        |
| A1.5.5          | Erabiltzaileentzako arreta.....                                         | 30        |
| A1.5.6          | Autobusen mantentze-lanak .....                                         | 31        |
| A1.5.7          | Autobusen garbiketa .....                                               | 32        |
| A1.5.8          | Zerbitzua ustiatzeko bitartekoen mantentzea.....                        | 33        |
| A1.5.9          | Geralekuak indargabetzea .....                                          | 33        |
| A1.5.10         | Bus turistikoaren zerbitzuaren kartelak eta informazioa.....            | 34        |
| A1.5.11         | Bandalismoa .....                                                       | 34        |
| A1.5.12         | Ezbeharrak.....                                                         | 34        |
| A1.5.13         | Aseguruak.....                                                          | 34        |
| A1.6            | KANONA ORDAINTZEA .....                                                 | 35        |
| A1.7            | ZERBITZUAREN DIRU-SARRERAK .....                                        | 35        |
| A1.7.1          | Kudeaketa ekonomikoa.....                                               | 35        |
| A1.7.2          | Publizitatea eta/edo babesletza .....                                   | 36        |
| A1.8            | ZERBITZU-MAILAK .....                                                   | 37        |
| A1.8.1          | A1 – Zerbitzuaren puntualtasuna .....                                   | 37        |
| A1.8.2          | A2 – Erabiltzaileentzako arretaren indizea.....                         | 38        |
| A1.8.3          | A3 – Autobus-flotaren garbitasuna.....                                  | 39        |
| A1.8.4          | A4 - Antzemandako kalitate turistikoa.....                              | 39        |
| <b>ANEXO 2.</b> | <b>HAUTAKETA-PROZESURAKO OINARRIAK .....</b>                            | <b>41</b> |
| A2.1            | EMATEKO PROZEDURA.....                                                  | 41        |
| A2.2            | PUBLIZITATEA .....                                                      | 41        |
| A2.3            | OINARRIAK ETA GAINERAKO DOKUMENTAZIOA ESKURATZEKO LEKUA .....           | 41        |
| A2.4            | PROPOSAMENAK ETA ESKATUTAKO DOKUMENTAZIOA AURKEZTEA.....                | 41        |
| A2.5            | HAUTAKETA-IRIZPIDEAK .....                                              | 44        |
| A2.5.1          | Eskaintza ekonomikoa (60 puntu).....                                    | 44        |
| A2.5.2          | Eskaintza tekniko (40 puntu).....                                       | 44        |
| A2.6            | ALDI BATERAKO JABARI PUBLIKOAREN GAINEKO BAIMENAK EMATEKO EBAZPENA..... | 44        |
| A2.6.1          | Balorazio-batzordea Osaera eta puntuazio-zerrenda.....                  | 45        |
| A2.6.2          | Ebazpena.....                                                           | 45        |
| <b>ANEXO 3.</b> | <b>BILBOKO HIRIKO BUS TURISTIKOAREN GUTXIENEO ZERBITZUAREN</b>          |           |
|                 | <b>DEFINIZIOA 47</b>                                                    |           |
| <b>ANEXO 4.</b> | <b>BILBOKO HIRIKO BUS TURISTIKOAREN ZERBITZUKO BIDAIARIEN</b>           |           |
|                 | <b>KOPURUAK 2025. URTEAN.....</b>                                       | <b>49</b> |
| <b>ANEXO 5.</b> | <b>BAIMEN BAKAR BATERA MUGATZEAREN JUSTIFIKAZIOA .....</b>              | <b>50</b> |
| A5.1            | ERANSKINAREN XEDEA .....                                                | 50        |
| A5.2            | BEHARREZKOTASUN- ETA PROPORZIONALTASUN-PRINTZIPIOAK .....               | 50        |

|      |                                                  |    |
|------|--------------------------------------------------|----|
| A5.3 | OPERADORE-KOPURUA MUGATU GABEKO AGERTOKIA .....  | 50 |
| A5.4 | BAIMENA BAT BAINO GEHIAGO DAUDEN AGERTOKIA ..... | 51 |
| A5.5 | BAIMEN BAKARREKO AGERTOKIA.....                  | 51 |
| A5.6 | ONDORIOA .....                                   | 52 |

## 1 XEDEA

Dokumentu honek lehia-konkurrentziako prozedura baten oinarriak ezartzen ditu, Bilboko hirian hiri barruko garraio kolektibo turistikoaren zirkulazioak, geldialdiak eta aparkatzeak berez dakarren udal-jabari publikoaren aprobetxamendu bereziari dagokion jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimena emateko.

Prozeduraren helburua da hop-on hop-off modalitateko hiri barruko garraio kolektibo turistikoaren jarduerari lotutako udal-jabari publikoaren erabilera berezia antolatzea, eta, beste alde batetik, bermatzea erabilera hori bateragarria dela bide eta espazio publikoen erabilera erkide orokorrarekin, hiri-mugikortasunarekin, bide-segurtasunarekin, irisgarritasun unibertsalarekin, hiri-ingurunearen babesarekin eta hiriarentzat interesekoa den turismo-jarduera bat modu egokian gauzatzearekin.

## 2 AURREKARIAK

Azken urteotan, Bilbo nazioarteko hiri-helmuga turistiko erreferentzial gisa finkatu da, turismo jasangarri, orekatu eta hazkunde handikoa duelako. 2025eko urtariletik azarora bitartean bakarrik, Bilbok 1.301.554 turista hartu zituen, aurreko urteko aldi berean baino % 13,1 gehiago, eta nazioarteko bisitarien ehunekoa % 52tik gorakoa izan zen, aire-konexio berriei eta sustapen-estrategiei esker. Hazkunde horrez gain, eskualdeko turismoaren bilakaera positibo orokorrean oinarriturik, azpimarratu behar da Bilbok lidergo-posizioa lortu duela Euskadin; izan ere, lurraldeko turismo osoaren % 28,4 hartzen du eta 2024an Bizkaiko turisten % 70 inguru hartu zituen.

Bilbok nabarmen handitu du ostatu-ahalmena azken urteotan, eta hotelen, hostelen eta apartamentu turistikoen hazkundera barne hartzen duen modernizazio-prozesu batean integratu da. Hiria Helmuga Turistiko Adimendunen Sareko kide da 2019az geroztik, eta nazioartean nabarmentzen jarraitzen du tresna teknologiko berriak eta kudeaketa-estrategia berritzaileak aplikatzeagatik.

Udal-estrategiak turismo orekatua lehenesten du ikuspegi ekonomiko, sozial eta ingurumenekoetatik. Ikuspegi jasangarri horrek gidatzen ditu ekitaldien antolaketa, nazioarteko merkatuetan egindako sustapena eta turismo-ostatuen nahiz zerbitzu turistiko osagarrien arauketa.

Kokapen estrategiko horretan, bus turistikoa jarduera osagarria da, bisitariei hiriaren eta haren interesgune nagusien ikuspegi panoramikoa eskaintzeko.

Bus turistikoaren zerbitzua hop-on hop-off modalitatean eman izan da, eta erabiltzaileei aukera eman die hiriko ibilbide turistikoan aurrez ezarritako geldialdietan igo eta jaisteko. Konfigurazio horrek aukera ematen du bidaiariak aldeztu aurretik zehaztutako puntuetan igotzea eta jaistea antolatzeke eta jarduera hiriko gune turistiko garrantzitsuekin lotzeko.

Orain arte, jarduera hori Bilbobuseko hiri-garraio erregularreko zerbitzuaren kontratu nagusiaren barruan kudeatu da. Hala ere, hop-on hop-off modalitateko hiri barruko autobus turistikoen zerbitzuen izaera juridikoari buruzko azken bilakaera jurisprudentzialak beharrezkoa egiten du jarduera hori hiri-garraio publiko erregularren kontratutik bereiztea eta araubide juridiko propioa ematea.

Zehazki, Auzitegi Gorenaren doktrinaren arabera, jarduera mota horrek ez du zerbitzu publikoaren izaerarik, eta ez da interes publikoko zerbitzua; aitzitik, konkurrentzia librean garatu ahal izan behar duen jarduera ekonomikoa da, hargatik eragotzi gabe baimen baten mende egotea eta beharrezkoak eta proportzionatuak diren mugak edo murrizketak ezartzea.

### 3 EREDU JURIDIKOA ALDATZEA

Bus turistikoaren eredu juridikoa berrikusteko beharra Auzitegi Gorenaren Administrazioarekiko Auzien Salako Hirugarren Atalak 2024ko azaroaren 25ean emandako 1871/2024 Epaiak ezarritako doktrinatik dator, eragina baitu hiri barruko autobus turistikoen hop-on hop-off modalitateko zerbitzuen izaeran.

Doktrina horren arabera, turismo-garraioaren modalitate horrek, ibilbideak, ordutegiak, maiztasunak eta geldialdiak izan arren, ez du zerbitzu publiko izaerarik, eta ez da interes publikoko zerbitzua; aitzitik, konkurrentzia librean garatu ahal izan behar duen jarduera ekonomikoa da.

Dena dela, konkurrentzia libre horrek ez du eragotziko udalak esku hartzea, baldin eta udal-jabari publikoaren erabilera berezia beharrezkoa bada jarduera gauzatzeko, bereziki zenbait bide, gareleku, linea-buru edo hiri-espazio behin eta berriro erabiltzeagatik. Halako kasuetan, jarduera baimen baten mende jar daiteke, bai eta interes orokorra bermatzeko beharrezkoak eta proportzionatuak diren eta ahalik eta murriztaileenak ez diren mugen edo murrizketen mende ere.

Ondorioz, Bilbon ezarriko den eredua ez da zerbitzu-kontratu gisa konfiguratu behar, ezta zerbitzu publikoen emakidako kontratu gisa ere; aitzitik, jarduerari atxikitako ibilgailuen zirkulazioak, geldialdiak eta aparkatzeak eragindako udal-jabari publikoaren aprobetxamendu bereziari dagokion jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimenaren araubidea eratu behar da.

Ikuspegi-aldaketa horren ondorioa da Udalak ez duela zerbitzu publiko baten prestazioa kontratatzen; aitzitik, interes turistikoko jarduera ekonomiko pribatu bat garatzeko beharrezkoa den udal-jabari publikoaren erabilera berezia arautu eta baimentzen duela, interes orokorra babestea xede duten baldintzen pean.

## 4 JARDUERAREN IZAERA

Hop-on hop-off modalitateko hiri barruko garraio kolektibo turistikoa izaera turistikoko jarduera ekonomikoa da, baimendutako enpresa batek arriskua eta mentura beraren gain direla garatzen duena, eta erabiltzaileei aurrez ezarritako geldialdiak dituen ibilbide turistikoa bat eskaintzean datzana.

Jarduera hori ez da hiri-garraio erregularreko udal-zerbitzu publikoaren parte, eta ez du garraio publikoaren sare arrunta ordeztzen edo osatzen. Haren helburu nagusia turistikoa, kulturala eta hiriaren sustapenari lotua da, eta ibilbide panoramiko baten bidez Bilbo ezagutu nahi duten bisitari eta erabiltzaileei zuzenduta dago.

Udalaren esku-hartzea ez da, beraz, zerbitzu publiko baten titulartasunean oinarritzen; aitzitik, udal-jabari publikoaren erabilera berezia antolatzeko beharrezanean eta jarduera hori hiri-mugikortasunarekin, bide-segurtasunarekin, irisgarritasunarekin, hiri-ingurunearen babesarekin, garraio publiko erregularrarekiko bateragarritasunarekin eta bide eta espazio publikoen erabilera erkide orokorrarekin bateragarri garatzen dela bermatzeko beharrezanean oinarritzen da.

Baimendutako enpresa izango da jardueraren antolakuntzaren eta ustiapenaren arduraduna, eta beharrezko baliabide pertsonal, tekniko, material, komertzial eta teknologikoak jarri beharko ditu, bai eta aplikatu beharreko araudiaren arabera eska daitezkeen gaikuntza-titulu, lizentzia edo baimen sektorial guztiak eskuratu ere.

## **5 ALDI BATERAKO JABARI PUBLIKOKO BAIMENA IZATEA**

Hop-on hop-off modalitateko hiri barruko garraio kolektibo turistikoaren jarduerak udal-bide eta -espazio publikoak behin eta berriz erabiltzea eskatzen du zerbitzuari atxikitako ibilgailuek zirkulatu, geldialdiak egin eta, hala badagokio, aparkatzeko.

Erabilera horretarako beharrezkoa da udal-jabari publikoaren aprobetxamendu berezia egitea; izan ere, ez da bide publikoen erabilera erkide orokorrera mugatzen, baizik eta hiriko zenbait ibilbide, geraleku, linea-buru eta espazioaren erabilera berezi, antolatu eta errepikakorra egin behar da.

Horregatik, jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimena tresna juridiko egokia da. Horren bidez, Udalak udal-jabari publikoaren erabilera berezia gaitzen du baldintza jakin batzuetan, hargatik eragotzi gabe baimendutako enpresak bere kontura lortu behar izatea bere jarduera garatzeko beharrezkoak diren lizentzia, baimen, baimen sektorial edo gaikuntza-titulu guztiak, Herri Administrazioen Ondarearen azaroaren 3ko 33/2003 Legearen 86. artikuluan ezarritakoarekin bat etorritz.

Baimena aldi baterakoa izango da, errebokatu ahal izango da eta prekarioan emango da, eta ez du inolako eskubide mugagaberik sortuko udal-jabari publikoaren gainean. Baimena ematea oinarri arautzaileak, baldintza teknikoak eta baimendutako enpresak eskabidean bere gain hartutako betebeharrak betetzearen mende egongo da. Era berean, baimena ezin izango da eskualdatu.

Aurreikusitako iraupena lau (4) urtekoa izango da, hargatik eragotzi gabe Udalak aldatzeko, eteteko edo errebokatzeko dituen ahalmenak, oinarri arautzaileetan eta aplikatu beharreko araudian ezartzen diren baldintzetan.

## **6 DEIALDI PUBLIKOAREN BEHARRA**

Hiri barruko garraio turistikoaren jarduera konkurrentzia librean garatzeko aukera izan behar da. Hala ere, horretarako udal-jabari publikoaren erabilera berezia beharrezkoa denez, Udalak erabilera hori baimen baten mende jar dezake, baldin eta publizitate-, gardentasun-, objektibotasun-, diskriminaziorik ezaren, premia- eta proportzionaltasun-irizpideen arabera jartzen badu.

Lehia bidezko konkurrentzia-prozeduraren bidez egiten den deialdi publikoak aukera ematen du lehia askea eta udal-jabari publikoaren beharrezko antolamendua bateragarri egiteko. Prozedura horren bidez, enpresa interesdunen parte-hartzea ahalbidetzen da, eskabideen alderaketa objektiboa bermatzen da eta ezarritako irizpideen arabera interes orokorrari ondoen erantzuten dion proposamena hautatzen da.

Lehia-konkurrentzia bereziki egokia da baimenen kopurua mugatu behar denean, erabilgarri dagoen espazio publikoaren urritasunarekin, geralekuen edukierarekin, zirkulazioan izan dezakeen eraginarekin, bide-segurtasunarekin, irisgarritasunarekin edo hiriko beste erabilera batzuekiko bateragarritasunarekin lotutako arrazoiengatik.

Prozedura oinarri arautzaileen bidez artikulatuko da, eta, besteak beste, honako hauek ezarriko dituzte: baimenaren xedea, iraupena, araubide ekonomikoa, baldintza teknikoak, aurkeztu beharreko dokumentazioa, hautaketa-irizpideak, jarraipen-araubidea, azkentze- eta errebikatzeko arrazoiak eta ebazpena emateko eskumena duen organoa.

## 7 BAIMEN-KOPURUA

Prozedura honetan eman beharreko jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimenen gehieneko kopurua bat izango da.

Baimen bakarrera mugatzea interes orokorreko arrazoi objektiboetan oinarritzen da, zeinak lotuta baitaude udal-jabari publikoaren antolamenduarekin, geldialdi- eta erregulazio-eremuen gaitasun mugatuarekin, hiri-mugikortasunean izan dezakeen eraginarekin, bide-segurtasunarekin, irisgarritasunarekin eta hiri-garraio publiko erregularrarekin nahiz bide-sarearen gainerako erabilerekin bateragarri izateko beharrarekin.

Muga horrek ez du esan nahi jarduera ekonomiko bat erreserbatzen denik edo udal-zerbitzu publiko bat eratzen denik; aitzitik, udal-jabari publikoaren aprobetxamendu berezia antolatzeke neurri bat da, Bilboko hiri- eta mugikortasun-ezaugarriei erreparatuta hartua.

Baimena lehia bidezko konkurrentzia-prozeduraren bidez emango da, ezarritako baldintzak betetzen dituzten enpresa interesdun guztiei irekita, eta baimena eskuratzeko lehia askea bermatuz.

Baimen bakarrera mugatzearen justifikazioa 5. eranskinean jasota dago. Baimen bakarrera mugatzearen justifikazioa.

Muga deialdi honetara eta baimenaren indarraldira mugatzen da, hargatik eragotzi gabe Udalak etorkizuneko deialdietan eredua berrikusi ahal izatea, baldin eta mugikortasunaren baldintzak, espazioen erabilgarritasuna, turismo-eskaria, zerbitzuaren konfigurazioa edo hiri-baldintzak aldatzen badira.

## 8 ARAUBIDE EKONOMIKOA

Baimena kostu bidezkoa izango da, jarduera ekonomiko bat garatzeko udal-jabari publikoaren aprobetxamendu berezia baitakar.

Baimendutako enpresak bere eskaintza ekonomikotik eratorritako urteko kanona ordaindu beharko dio Bilboko Udalari, prozeduraren oinarri arautzaile hauetan ezarritako baldintzetan.

Kanona udal-jabari publikoaren aprobetxamendu bereziaren kontraprestazioa da, eta independentea izango da baimendutako enpresak jardueraren ustiapenetik lortzen dituen diru-sarrerekiko; diru-sarrera horien barruan sartzen dira, besteak beste, txartelen salmentatik, merkaturatze turistikotik, merkataritza-akordioetatik, publizitatetik edo baimendutako babesletzetatik eratorritakoak. Diru-sarrera horiek guztiak baimendutako enpresaren esku geratuko dira, zerbitzuaren operadorea den aldetik.

Baimendutako enpresak arriskua eta mentura beraren gain direla hartuko du jardueraren ustiapen ekonomikoa, eta horren barruan honako hauek sartuko dira: langileen, ibilgailuen, mantentze-lanen, kotxetegien, sistema teknologikoen, merkaturatzearen, aseguruen, erabiltzaileei arreta ematearen, informazioaren, garbiketaren, publizitatearen, gorabeheren kudeaketaren eta jarduera garatzeko beharrezkoak diren gainerako kostuen gastuak.

## **9 BAIMENARI LOTUTAKO UDAL-INFORMAZIO ELEMENTUAK**

Bilboko Udalak gaur egun bus turistikoaren zerbitzuak erabiltzen dituen geralekuetan instalatutako zenbait informazio-elementu ditu.

Jabari publikoaren gaineko baimenaren eredu berriaren esparruan, elementu horiek baimendutako jarduera seinaleztatzeko eta hari buruzko informazioa emateko erabili ahal izango dira, baldintza teknikoetan ezarritakoaren arabera.

Baimendutako enpresak bere gain hartuko ditu oinarri hauetan elementu horien erabilerari, eguneratzeari, mantentzeari eta, hala badagokio, ordeztuari buruz ezarritako betebeharrak.

## 10 BAIMENEN INDARRALDIA

Baimenak lau (4) urteko iraupena izango du, Herri Administrazioen Ondarearen azaroaren 3ko 33/2003 Legearen 92.3 artikuluekin bat etorriz. Epe hori egiaztapenari eta zerbitzuan jartzeari buruzko aktatik aurrera hasiko da zenbatzen, jarduera hasteko eskatutako baldintzak betetzen direla egiaztatu ondoren.

Epe hori egokitzen jotzen da, jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimena delako; izan ere, jarduera behar adinako epean modu ordenatuan ustiatzeko aukera ematen du eta, aldi berean, konkurrentziaren murrizketa luzeegia saihesten du.

Iraupen-epea amaitutakoan, Udalak aukera izango du lehia bidezko konkurrentzia-prozedura berri bat deitzeko, baimen-kopurua berrikusteko, baldintza tekniko edo ekonomikoak aldatzeko eta eredia turismo-eskariaren bilakaerara, hiri-mugikortasunera, espazio publikoaren erabilgarritasunera eta hiribilduaren beharizanetara egokitzeko.

Baimena aurretiaz azkendu edo errebokatu ahal izango da oinarri arautzaileetan eta aplikatu beharreko araudian aurreikusitako kasuetan, bereziki interes publikoko arrazoiengatik, baimena emateko baldintzak ez betetzeagatik, udal-jabari publikoari eragiteagatik edo eskatutako baldintzak galtzeagatik.

## 11 EMATEKO PROZEDURA

Baimena lehia bidezko konkurrentzia-prozeduraren bidez emango da, behar adinako publikotasuna bermatuta eta ezarritako betekizunak betetzen dituzten enpresa interesdun guztiei parte hartzeko aukera emanda.

Oinarri arautzaileek zehazten dute enpresek zer dokumentazio aurkeztu beharko duten; dokumentazio horren barruan, erantzukizunpeko adierazpena, proposamen teknikoa, proposamen ekonomikoa eta aplikatu beharreko hautaketa-irizpideak daude.

Eskaeren balorazioa balorazio-batzorde batek edo horretarako izendatzen den talde teknikoak egingo du. Organo horrek aurkeztzen den dokumentazioa egiaztatuko du, proposamenak ezarritako irizpideen arabera baloratuko ditu eta balorazio horren arabera proposamena igorriko dio ebazteko eskudun den organoari.

Baimena emateko ebazpenak zehaztuko ditu baimendutako enpresa, aplikatu beharreko kanona, ustiapen-baldintzak, enpresak bere gain hartutako konpromisoak eta jarduera zerbitzuan jartzeko epea.

Prozeduran parte hartzeak berekin dakar oinarri arautzaileak, baldintza teknikoak, araubide ekonomikoa eta baimenetik eratorritako betebeharrak osorik onartzea.

## 12 BAIMENAREN AMAIERA

Baimenaren iraupena lau (4) urtekoa bada ere, aurretiaz amaitu ahal izango da ondare-araudia ez betetzeagatik, bai eta honako kasu hauetan ere:

- Baimendutako enpresak jarduera bertan behera uztea, bere aurreikuspen ekonomikoak bete ez direlako. Nolanahi ere, eskaintzan jasotako udal-kanonaren ordainketa ezin izango da abandonu horren arrazoi gisa alegatu, eta, beraz, ezin izango da kanonaren murrizketarik egin Bilboko Udalaren alde aurreko berariazko onespenerik gabe. Jarduera baimendutako enpresaren ekimenez uzten bada bertan behera, enpresak Bilboko Udalak zehaztuko dion behar besteko dokumentazioa aurkeztu beharko du, hartutako erabakia arrazoitze eta justifikatzeko.
- Baimena errebokatzea oinarriak ez betetzeagatik. Udalak baimenaren errebokatzea izapidetu ahal izango du interes publikoaren ondorioz, baldin eta jarduera modu desegokian gauzatzeagatik arriskuan jartzen badira bide-segurtasuna, erabiltzaileak, herritarrek edo Udala bera, edo egiaztatzen bada behin eta berriro ez direla betetzen ezarritako zerbitzu-adierazleak. Oinarri hauek betetzen ez badira, errebokatzeak ez du kalte-ordainerako eskubiderik sortuko baimendutako enpresaren alde.

## **13 UDALAREN JARRAIPENA, IKUSKAPENA ETA KONTROLA**

Bilboko Udalak une oro gordeko ditu baimendutako udal-jabari publikoaren erabilera berezia ikuskatzeko, kontrolatzeko eta gainbegiratzeko ahalmenak.

Baimendutako enpresak Udalari eman beharko dio baimenaren baldintzak betetzen direla egiaztatzeko beharrezkoa den informazio guztia, besteak beste, eragiketei, bidaiariei, gorabeherei, eraginei, erreklamazioei, erabilitako ibilgailuei, ordutegiei, tarifei eta oinarri arautzaileetan ezartzen den gainerako informazioari buruzkoa.

Udalaren jarraipena honako hauetara bideratuko da: udal-jabari publikoaren erabilera egokia kontrolatzea; baimenaren baldintzak betearaztea; hiri-mugikortasuna, bide-segurtasuna eta irisgarritasuna babestea; erabiltzaileei emandako arreta gainbegiratzea eta jardueraren gutxieneko kalitate turistikoa bermatzea.

Jarraipen horren ondorioz, Udalak ez du jardueraren zuzendaritza enpresariala bere gain hartuko, eta ez da aldatuko baimendutako enpresak jarduera modu pribatuan eta arriskua eta kontura beraren gain direla ustiatu beharra.

## **ANEXO 1. BETEKIZUN TEKNIKOAK**

### **A1.1 Baldintza orokorrak**

#### **A1.1.1 Baimenaren aplikazio-eremu geografikoa**

Zerbitzua garatzen den lurralde-eremua Bilboko hiriaren udal-mugarteak osatzen du. Horren osagarri gisa, eremu geografikoa udal-mugarte horretatik kanpo dauden bide-sareko tarteetara zabaltzeko, bai eta zerbitzua kudeatzen duen entitatearen kotxetegitik ibilgailuak sartzeko, sarean txertatzeko eta handik kentzeko eragiketetarako ere.

Eremu geografikoa beste lurralde batzuetara ere zabaltzeko ahal izango da interes publikoko arrazoiengatik, baldin eta enpresaren, Bilboko Udalaren eta eremu geografiko zabaltzeko horrek ukitzen dituen gainerako entitateen artean aldez aurreko adostasuna badago, eta indarrean den legeriarekin bat badator.

#### **A1.1.2 Baimena hasteko baldintzak**

Zerbitzuari hasiera emateko, baimendutako enpresak hurrengo apartatuan adierazitako baldintzak bete beharko ditu, zerbitzua eskatutako funtzionaltasunen % 100arekin eta jarduera behar bezala gauzatzeko beharrezko gutxieneko baliabideekin operatibo egon dadin.

Horretarako, zerbitzua hasteko ahalmena egiaztatuko da, eta egiaztatzeari eta sistema zerbitzuan jartzeari buruzko akta egingo da. Une horretatik aurrera hasiko da baimenaren 48 hilabeteko iraupen-epea zenbatzen.

Zerbitzua bere gain hartu ahal izateko, pertsona juridikoak beharrezko baliabide guztiak izan beharko ditu, oinarri hauetan ezarritako betekizunekin bat etorriz, bai giza baliabideen ikuspegitik, bai baliabide teknikoaren ikuspegitik, bai ezarritako gainerako betebeharrei dagokienez ere.

#### **A1.1.3 Irudi korporatiboa**

Bus turistikoaren zerbitzuaren eta hura osatzen duten elementuen irudi korporatiboa baimendutako enpresak proposatuko du eta Bilboko Udalak onetsiko du, hala badagokio. Horretarako, baimendutako enpresari ezarri beharreko diseinua eta arau grafikoak emango zaizkio, eta horrek sortzen dituen gastuak haren kontura izango dira. Diseinu hori zerbitzuko ibilgailuetan, ezartzen diren informazio- eta/edo salmenta-puntuetan, bulegoetan eta Udalak jendaurrean ikusgai jartzeko egokitzat jotzen duen edozein elementutan ezarriko da.

Elementuen kolore nagusia, oro har, gorria izango da (RAL 3020), baina Udalak kolore hori aldatzea onetsi ahal izango du, dela modu orokorrean, dela elementu jakin baterako.

Ibilgailuek zerbitzuaren logotipoak eramango dituzte ondo ikusteko moduko leku batean eta Udalak adierazitako tamainan.

#### A1.1.4 Baimendutako enpresak baliabideak jartzea

Baimenaren indarraldian, baimendutako enpresaren kontura izango dira kudeaketarako baliabide materialak eskuratzeko eta ordezteko gastu guztiak, bai eta baliabide horiek kontserbatzeko, mantentzeko eta ustiatzeko behar diren gastuak ere.

Baimendutako enpresak egiten dituen erosketa-, zerbitzu- eta finantzaketa-kontratuek edo beste edozein xede eta izaeratarako kontratuek aplikatu beharreko lege-araubidea errespetatu beharko dute. Aplikatu beharreko arauak ez betetzeagatik sor daitekeen edozein erantzukizun baimendutako enpresarena izango da bakar-bakarrik.

#### A1.1.5 Zerbitzuaren jarraipen- eta kontrol-mekanismoa

Zerbitzuaren jarraipena eta kontrola egiteko, jarraipen-bilerak egingo dira, eta haien helburua izango da zerbitzuaren jarduna teknikoki berrikustea eta haren garapena planifikatzea.

Jarraipen-bilerak hilero egingo dira, baina maiztasun hori aldatu ahal izango da Bilboko Udalaren jarraibideen arabera, baimenaren kudeaketaren beharrianen arabera.

Bileretan, oinarri arautzaileetan ezarritako zerbitzu-adierazleen bilakaera berrikusi beharko da, bai eta jardueraren jardun egokia ebaluatzeko interesgarritzat jotzen diren beste KPI batzuen ere.

Baimendutako enpresak jarraipen-bileraren akta egingo du. Akta horretan jasoko dira bileran aztertutako gaiak eta irekitako lan-ildoak, baita adierazleen emaitzak ere. Akta hori Udalaren esku jarriko da, berrikus dezan, gehienez ere hiru (3) laneguneko epean.

Jarraipen-bileraren funtzionamendu egokia bermatzeko, bilera egin baino gutxienez hiru (3) lanegun lehenago aztertu beharreko puntuei buruzko dokumentazio guztia entregatu beharko die baimendutako enpresak Udalak izendatzen dituen langileei. Adierazitako epean entregatzen ez den dokumentazioa ez da bilera horretan aztertuko, eta hurrengo bilerara atzeratuko da. Baimendutako enpresa izango da egoera horrek eragin ditzakeen atzerapenen edo ez-betetzeen erantzule.

Udalak, jarraipen-bilerez eta informazioa emateko ezarritako sistemaz gain, baimendutako enpresak emandako zerbitzuaren gaineko ikuskapen-lanak egin ahal izango ditu, ikuskapeneko langile propioen edo, beharrezkoa bada, baimendutako kanpoko langileen bidez. Baimendutako enpresak une oro erraztu beharko ditu ikuskapen-lan horiek.

#### A1.1.6 Gorabehera esanguratsuak

Baimendutako enpresak Udalari jakinaraziko dizkio zerbitzua ematen den bitartean gertatzen diren gorabehera esanguratsu guztiak, posta elektronikoaren bidez edo hark zehazten duen euskarri informatikoaren bidez. Gorabehera esanguratsutzat joko dira erabiltzaileen, gidaritzako langileen, bide publikoaren, ingurumenaren edo zerbitzuaren irudi publikoaren segurtasunean kalteak eragin ditzaketen anomalia, eraso, isurketa, sute edo istripu guztiak.

Gorabehera horien berri berehala eman beharko dio baimendutako enpresak Udalari, kasu bakoitzean Udalak zehazten dituen kanal eta bitartekoen bidez.

#### A1.1.7 Krisi-protokoloak

Baimendutako enpresak barneko krisi-protokolo batzuk izan beharko ditu, gerta daitezkeen egoera bereziei erantzuteko eta zerbitzurako aurreikusitako jardun arrunta nabarmen alda dezaketen egoerei aurre egiteko. Egoera berezi horien artean, adibidez, osasun-larrialdiak edo ezohiko fenomeno meteorologikoak egon daitezke.

Protokoloak espezifikoa izango dira gertaera edo egoera berezi bakoitzerako. Ildo horretan, bai gertakaria izan aurretik, bai hura garatzen ari den bitartean, Udalak eta gainerako administrazio eskudunek jarraibideak, krisi-protokoloak edo jarduketa-betebehar zehatzak ezarri ahal izango dituzte.

Baimendutako enpresak bere protokoloak jasotako jarraibideen arabera txertatzeko eta egokitzeko konpromisoa hartuko du. Edozein krisi-protokolo aktibatzen denean, berehala jakinaraziko zaio Udalari, horretarako aurreikusitako bideen bidez.

Protokoloak urtero berrikusi eta eguneratuko dira, eta Udal Larrialdi Plana nahiz plana gauzatzearekin lotutako larrialdi-zerbitzuak kontuan hartuta prestatu beharko dira.

#### A1.1.8 Dokumentazioa

Baimendutako enpresaren ardura izango da bere eginkizunak betetzeko beharrezkoa den dokumentazio guztia eskuratzea eta, beharrezkoa denean, sortzea ere, baldin eta dokumentazio hori Bilboko Udalaren esku ez badago (planoak, baimenak, eskuliburuak, kartografia eta abar).

#### A1.1.9 Datuen jabetza

Baimendutako enpresa izango da erabiltzaileen datuen jabea.

Baimendutako enpresak Bilboko Udalaren esku jarri beharko ditu zerbitzuaren operazioari buruz sortzen diren datu guztiak (bidaiariak, ibilbide-denborak, ibilgailuen kokapena eta abar), baldin eta Bilboko hiri osoan mugikortasuna kudeatzeko baliagarriak badira.

Baimendutako enpresak bere gain hartu beharko du Bilboko Udalak informazio hori bitarteko telematikoen bidez eskuratu ahal izateko behar diren baliabideen kostua, bai eta informazio hori BilbaoTIKek kudeatutako udalaren IKT plataforman integratu ahal izateko behar diren baliabideen kostua ere, bai denbora errealeko informazioari dagokionez, bai informazio historikoari dagokionez.

### A1.2 Condiciones para el desarrollo del servicio

#### A1.2.1 Hop-on hop-off zerbitzuaren ustiapena

Baimen honen esparrua hop-on hop-off zerbitzu turistikoaren ustiapen integrala da, eguneko, gaueko eta urtaroko modalitateak barne, bai eta udal-ekimenez edo baimendutako enpresaren ekimenez eta Udalaren aldez aurreko baimenarekin turismo-eskariaren eta udal-plangintzaren arabera eskaintzen diren ibilbide tematiko edo bereziak ere.

Zerbitzu hori ez da Udalak eskaintzen dituen udal-zerbitzuen parte; aitzitik, udal-jabari publikoaren gainean baimendutako jarduera turistikoa da, eta baimendutako enpresak kudeatzen du osorik.

Hop-on hop-off formatuko geldialdiak dituen zerbitzua da, eta erabiltzaileak ibilgailutik jaitsi eta berriro igo ahal izango dira kostu gehigarririk gabe, nahi adina aldiz, 24 orduko epean.

Ustiapenak berekin dakar, gutxienez, Bilboko Udalak zehaztutako ibilbideak, geldialdiak, ordutegiak eta maiztasunak betetzea, bai eta baimendutako enpresak proposatu eta Bilboko Udalak baimentzen dituen ibilbide eta zerbitzu turistiko osagarriak ere. Proposatutako geralekuek hurbileko interesguneen panoramika egokiena eskainiko dute; edozein kasutan ere, bide-segurtasuna ahalik eta gehien bermatuko da, eta trafikoan ahalik eta eragin txikiena sortuko da.

Baimendutako enpresak bere jarduera planifikatu beharko du erabilgarri duen flota turistikoaren, langileen, turismoaren urtarotako gorebeheren eta hiriko mugikortasun-baldintzen arabera.

Bidaiariak Bilboko Udalak behin betiko baimendutako geralekuetan bakarrik jaso eta utzi ahal izango dira, eta zerbitzua emateko erabiltzen diren ibilgailuak gerakeku horietan bakarrik egongo dira erabiltzaileak igo edo jaisteko behar den denboran. Udalaren baimen espresik ezean, hasierako eta amaierako geralekuak bakarrik izango dira bidaiariak egoteko, igotzeko edo jaisteko geralekuak.

Baimendutako enpresak konpromisoa hartzen du ibilbidea eta proposatutako geraleku bakoitza etengabe aztertzeko, bide-segurtasuna ahalik eta gehien bermatzeko eta zerbitzuaren garapen osoan trafikoaren gaineko eragina ahalik eta gehien murrizteko.

Baimendutako enpresak zerbitzu turistikoa ibilbide edo zerbitzu osagarriekin integratzea proposatu ahal izango du (walking tours, funikularra, ibai-garraioa eta abar), baina integrazio hori Udalaren baimen espresaren mende egongo da, dokumentu honetan hasieran aurreikusitako zerbitzutik harago mugikortasunean izan dezakeen eraginari dagokionez.

### A1.2.2 Nahitaezko salbuespenezko zerbitzuak

Baimendutako enpresak pertsonak garraiatzeko salbuespenezko zerbitzuak egin beharko ditu udaleko beste eragile batzuentzat edo Udalaz kanpoko entitateentzat, baldin eta zerbitzu horiek Udalak eskatzen baditu.

Baimendutako enpresak, Bilboko Udalarentzat inolako kosturik gabe, hilean turismo-garraioko zerbitzu bat (1) egin beharko du udal-eragileentzat edo haiei lotutako entitateentzat, udal-arduradunaren aldez aurreko baimenarekin.

Udalarentzako hileko doako zerbitzu horretatik harago, zerbitzuak entitate publiko batek eskatzen dituenean, baimendutako enpresak zerbitzu horien kostua justifikatu beharko du, Bilboko Udalari deklaratu beharko dizkion eta hark onetsi beharko dituen kostuen arabera.

Baimendutako enpresak uste badu ezin duela zerbitzua ezarritako baldintzetan eman, berehala jakinarazi beharko dio udal-arduradunari, hark egoera horrek sor ditzakeen kalteak saihesteko edo murrizteko behar diren neurriak har ditzan.

Salbuespenezko zerbitzu turistikoak ez dira kontuan hartuko zerbitzu turistikoaren kalitate-adierazleak kalkulatzeko, haien izaera apartekoa eta programatu gabea dela eta. Zerbitzu horien adibide izan daitezke kultura-ekitaldiei, kongresuei edo urtaroko jarduera puntualei lotutako ibilbide bereziak.

### **A1.3 Udalaren seinaleztapen- eta informazio-elementuak**

Bilboko Udalak seinaleztapen- eta informazio-elementuak ditu baimendutako geraleku turistikoetan instalatuta.

Elementu horien helburua geralekuak identifikatzea eta baimendutako jarduerari lotutako informazioa ematea da. Elementu horiek erabiltzeak ez du esan nahi zerbitzua ustiatzeko behar diren baliabide materialak enpresa baimenduaren esku jartzen direnik; baliabide horiek enpresa baimenduak berak jarri beharko ditu.

Elementu horiek erabiltzeko, mantentzeko, eguneratzeko eta ordeztzeko baldintzak hurrengo apartatuetan ezarritakoak izango dira.

#### **A1.3.1 Totemak**

Baimendutako jarduerak hop-on hop-off zerbitzuaren geraleku turistiko ofizialetan instalatutako udal-totemak erabiliko ditu. Totem horiek, jabari publikoko ondasuntzat jotzen direnez, udal-inbentarioaren parte dira, eta haien erabilera oinarri hauetan ezarritako eginkizunetara mugatzen da bakarrik.

Totem turistikoak seinaleztapen bertikaleko elementuak dira, eta honako xede hauek dituzte:

- baimendutako geraleku turistiko bakoitza ofizialki identifikatzea;
- hop-on hop-off zerbitzuari buruzko funtsezko informazioa eskaintzea;
- Udalak emandako oinarrizko informazio-elementuak integratzea;
- operadoreak gehitu behar duen ekipamendu turistikoaren euskarri finko gisa jardutea;
- inolaz ere merkataritza-xedeetarako ez erabiltzea, Udalaren baimen espresa izan ezean.

Udalaren erantzukizuna da zirkulazio-kodeari lotutako seinaleztapen bertikal edo horizontal arautua (H/V), bai eta espaloiak edo plataformak egokitzea eta mantentzea ere, geraleku turistikoa Bilbobusen zerbitzuko geraleku erregular batekin bat datorrenean.

Baimendutako enpresaren erantzukizuna da, geraleku berrien kasuan, honako hauek instalatzea, mantentzea (baita ordeztzea beharrezkoa denean ere) eta eguneratzea, Udalarentzat inolako kosturik gabe:

- totemak, bai egiturari dagokionez, bai zimenduei dagokienez, kartelak, mapa turistikoak eta geralekuen planoak, piktograma irisgarriak, braillea eta ukimen-mapak, zerbitzuaren webguneari edo aplikazio ofizialari lotutako QR kodeak, irisgarritasun-elementu osagarriak, hala nola Map's Voice edo baliokideak, baimendutako urtaroko edo aldi baterako kartelak, biniloak, xaflak eta zerbitzu turistikoaren berezko materialak;
- zerbitzuak bakarrik erabiltzeko gaitu diren geralekuetako espaloiak eta plataformak egokitzea.

Baimendutako enpresak instalatutako elementu guztiek honako baldintza hauek bete beharko dituzte:

- zerbitzuaren irudi korporatibo ofiziala;
- totemen diseinu homogeneoa;
- iraunkortasun-, irisgarritasun- eta irakurgarritasun-irizpideak;
- eguraldiaren eta bandalismoaren aurkako erresistentzia.

Geraleku turistiko bat eta zerbitzu erregularreko geraleku bat leku berean daudenean:

- Baimendutako enpresak turismo-totemean baino ezin izango du esku hartu.
- Ez ditu bere gain hartuko espaloiak, plataformak edo drainatze-sistemak egokitzeko obrak, haiek Udalari baitagozkio.

Bandalismoa, istripua edo narriadura gertatuz gero, baimendutako enpresaren ardura izango da berak instalatutako elementu ez-arautu guztiak ordeztzea. Egiturazko kalteak edo H/V elementuei lotutako kalteak Udalari jakinarazi beharko zaizkio, eta Udalak hartuko du bere gain haien konponketa.

Totem berriak lekuz aldatzeko, desinstalatzeko edo instalatzeko, Udalaren aurretiazko baimena beharko da. Baimendutako enpresak bere gain hartuko ditu turismo-totema lekuz aldatzearen eta haren elementuak berriro instalatzearen kostuak.

Ibilbide-aldaketen, geraleku berrien edo turismo-beharren ondorioz beste instalazio batzuk behar direnean, Udalak eredia, kokapena eta ezaugarriak zehaztuko ditu, eta baimendutako enpresak hartuko du bere gain elementu guztien instalazioa.

Totemak ezin izango dira honako hauetarako erabili:

- baimenik gabeko publizitatea,
- zerbitzuarekin loturarik ez duten komunikazioak,

- baimenetik kanpoko elementuak jartzea,
- onartu gabeko salmenta- edo informazio-euskarriak.

## **A1.4 Baimendutako enpresak izan beharreko baliabideak**

### **A1.4.1 Kotxe-tokia**

Baimendutako enpresak kotxe-toki edo base operatibo bat izatearen ardura izango du. Kotxe-tokia ez da zertan zerbitzu honetarako bakarrik erabiltzekoa izan, baina enpresak jarduera garatzeko erabiltzen dituen autobus turistikoak behar bezala aparkatzeko, garbitzeko, prestatzeko eta egunero berrikusteko aukera eman beharko du. Instalazioa enpresaren jabetzakoa, alokatua edo enpresaren beste jarduera batzuekin partekatua izan daiteke, baina edozein kasutan ere turismo-zerbitzua emateko behar diren baldintzak bete beharko ditu.

Kotxe-toki horrek ibilgailuen segurtasuna bermatzeko bete beharreko neurriak bete beharko ditu, eta baimendutako enpresa izango da haren zaintza, mantentze eta kontserbazioaren erantzule bakarra.

Kokapenaren berri Udalari eman beharko zaio, jakitun egon dadin.

Udalak edozein unetan ikuskatu ahal izango du toki hori, eta baimendutako enpresak beharrezko bitartekoak jarri beharko ditu ikuskapen hori atzerapenik gabe egin dadin.

### **A1.4.2 Zerbitzuko ibilgailuak**

Baimendutako enpresak, bere baliabide propioen bidez, jarduera garatzeko behar diren ibilgailuak izan beharko ditu. Bus turistikoaren zerbitzua garatzeko erabiltzen dituen autobus motako ibilgailuek bi solairuko autobusak izan beharko dute, eta ingurumen-sailkapeneko ZERO Isuriak edo ECO kategoriakoak.

Baimenaren indarraldian, ibilgailuen gehieneko antzinatasuna 14 urtekoa izango da.

Ibilgailuek goiko solairua irekita edukiko dute, estalkia kentzeko modukoa izango baita, eta guztiz solairu baxukoak eta mugikortasun urriko pertsonentzat irisgarriak izango dira. Autobus guztiek arrapala bat izan beharko dute, mugikortasun urriko pertsonak errazago sartu eta irteteko.

Klimatizazioa (hotza/beroa) izan beharko dute gutxienez beheko solairuan.

Ibilgailuek goiko solairuan alboko eta aurreko babes-itxitura jarraitu bat izango dute, bai eta babes-barra eta piktogramak ere, non adieraziko baita debekatuta dagoela zutik jartzea, geroa izan ezik, goiko solairutik kanporantz gorputza modu arriskutsuan ateratzea eta objektuak kanpora jaurtitzea.

Ibilgailu guztiek, goiko solairuko estalkia jarri eta kentzeko modukoa denez, estalki tolesgarriekin estali ahal izateko prest egon beharko dute, euritik eta bestelako fenomeno atmosferikoetatik babesteko, bai eta adarretatik edo goratutako beste objektu batzuetatik ere.

Ibilgailuaren altuerak bermatu beharko du zerbitzua bidaiarientzako segurtasun-baldintzetan eman ahal izango dela bere ibilbideetan eta kapota zabaldua eraman beharreko lekuetan.

Ibilgailuaren luzerak bermatu beharko du, edozein kasutan, ibilbideek eskatzen dituzten maniobra guztiak egin ahal izango dituela. Zerbitzuan jarri aurretik, simulazio bat egin beharko da kalean.

Aplikatu beharreko araudia betez, ibilgailuek gutxienez sartzeko bi ate eta barruko bi eskailera izan beharko dituzte, geldialdietan sartzeko eta irteteko denborak arintzeko.

Ibilgailuek dagozkien baimenak eta homologazioak izan beharko dituzte, indarrean dagoen legeriaren arabera zirkulatu eta bidaiariak garraiatu ahal izateko.

#### A1.4.3 Mantentze- eta/edo ikuskapen-ibilgailuak

Baimendutako enpresak mantentze-, ikuskapen- edo laguntza-lanak egiteko behar diren ibilgailuak eduki beharko ditu, eta ibilgailu horien erabilgarritasunak edo haietarako sarbideak ezin izango du atzerapenik edo gainkosturik eragin zerbitzua ematean.

Ibilgailuak behar bezala gaitutako langileek erabiliko dituzte, eta beren bulegoekin komunikatuta egon beharko dute; horretarako, esku libreko sistema homologatuak izango dituzte.

Bidean mantentze-lanak egiteko erabiltzen diren ibilgailuek, gutxienez, material islatzaileko eta hiri-eremuetarako neurri normalizatuetakoa seinale hauek izan beharko dituzte, bakoitza dagokion tripode-euskarriarekin: bi aldeetarako nahitaezko noranzkoaren seinalea, obren ondoriozko arrisku-seinalea, 30 km/h-ko abiadura-mugaren seinalea eta galtzada-estutzearen arrisku-seinalea. Era berean, kono islatzaileak izango dituzte. Seinaleztapenak une oro bete beharko ditu Bilboko hirian indarrean dauden Obra Finkoen Seinaleztapenari buruzko Jarraibideak.

Baimen honetan erabiltzen diren ibilgailuek 2007/34/EE Zuzentarauan eta hura ordeztu edo osatzen duen araudian ezarritako batez besteko soinu-mailaren muga-balioak bete beharko dituzte, beren tipologiari aplikagarri zaion neurrian.

Erabiltzen diren ibilgailu guztiek ez-kutsatzaileak izan beharko dute. Merkatuan dagoen eskaintzak baimendutako enpresari ez badio aukera ematen zerbitzuari lotutako ibilgailuentzat ezarritako baldintzak betetzeko, Bilboko Udalak beste ibilgailu mota bat erabiltzeko baimena eman ahal izango du.

#### A1.4.4 Ibilgailuan instalatutako ekipamendua

Hop-on hop-off zerbitzua emateko ibilgailuan instalatutako ekipamendu tekniko guztia baimendutako enpresak hornitu, instalatu, konfiguratu eta mantendu beharko du. Ez da udalaren titulartasuneko sistema integraturik jarriko zerbitzuaren esku.

Ibilgailuek, gutxienez, honako sistema hauek izan beharko dituzte:

- TPV terminal homologatu baten bidezko salmenta-sistema, ibilgailu barruan instalatua, txartel turistikoak saldu eta baliozkotzea ahalbidetuko duena, bai eta txartel fisikoaren

bidezko ordainketa, contactless ordainketa eta QR kodea duten váucherrak baliozkotzea ere ahalbidetuko dituen.

- GPS bidezko georreferentziakoa duten audiogida eleaniztunak, gutxienez hamasei (16) hizkuntzatan edo Udalak zehazten duen hizkuntza kopuruan. Sistema horrek honako hauek izan beharko ditu:
  - i. GPSa, iruzkinak sinkronizatzeko.
  - ii. IP55 ziurtagiria, sendoa, eta hautsaren aurkako babesa duena.
  - iii. Hamasei (16) kanal eta ibilgailuko beste gailu batzuekiko bateragarritasuna. Gutxienezko hizkuntzak honako hauek izango dira: gaztelania, euskara, galegoa, katalana, ingelesa, frantsesa, alemana, italiera, portugesa, arabiera, japoniera, errusiera eta txinera, bai eta gaztelaniazko zeinu-gida ere.
- Barruko informazio-pantailak eta/edo audiogidarekin sinkronizatutako bideo-sistema.
- Indukzio magnetikoko begizta eramangarriak, entzumen-desgaitasuna duten pertsonen audiogidaren jarraipena egin ahal izan dezaten.
- Megafonia-sistema eta gidarientzako mikrofonoa, baimendutako langileek, bereziki turismo-gidariei edo laguntza-langileek, denbora errealean esku hartu ahal izan dezaten.
- Autobusaren bi solairuetan kokatutako bozgorailuak, audiogiden, abisuen eta mezu operatiboen erreprodukzio homogeneoa eta argia bermatzeko.
- Gailuak kargatzeko USB konektoreak, eserlekuetan instalatuak, gutxienez konektore bat (1) bi eserlekuko (2), ibilgailuaren bi solairuetan.
- Erabiltzaileentzako doako WiFi.
- Haurrentzako aisialdi-elementu oinarritzakoak (koadernoak, koloreak edo antzeko beste elementu batzuk).

#### A1.4.5 Webgunea

Baimendutako enpresak bus turistikoaren zerbitzuaren webgune ofizial bat gaitu beharko du, irisgarria, eguneratua eta baimenaren indarraldi osoan erabilgarri egongo dena, hop-on hop-off zerbitzuaren informazio-, arreta- eta merkaturatze-kanal nagusi gisa jardun dezan. Webguneak, gutxienez, honako nahitaezko informazio hau jaso beharko du:

- Ibilbidearen deskribapen osoa eta ibilbidearen mapa interaktiboa.
- Hop-on hop-off geralekuen eta hurbileko interesguneen kokapena.
- Denboraldi bakoitzeko ordutegiak eta maiztasunak.
- Tarifak, deskontuak eta erabilera-baldintzak.
- Zerbitzuaren arauak eta ohiko galderak.

- Udalak onetsitako informazio turistiko osagarria.
- Arreta- eta gorabehera-kudeaketako kanaletarako sarbide zuzena.
- Txartelen online salmenta, váucher digitala eta QR kodea emitituko dituen.
- Zerbitzuaren aplikazio mugikorrerako esteka, halakorik dagoenean.
- Irisgarritasun unibertsalaren politikarekiko integrazioa (Map's Voice, braille digitala, irakurketa erraza eta abar).

Webgunea, gutxienez, zortzi (8) hizkuntzatan egongo da erabilgarri: gaztelania, euskara, ingelesa, frantsesa, alemana, italiara, portugesa eta katalana. Udalak hizkuntza gehigarriak txertatzeko eskatu ahal izango du, hiriaren profil turistikoaren bilakaeraren arabera.

Webguneak UNE 139803 Arauan edo hura ordeztzen duen arauan ezarritako irisgarritasun-baldintzak bete beharko ditu, honako hauek barne:

- irakurketa errazeko bertsioa;
- pantaila-irakurgailuekiko bateragarritasuna;
- kontraste irisgarria;
- nabigazio sinplifikatua;
- webgunetik eskuragarri dagoen zeinu-hizkuntzako interpretazio-zerbitzuaren integrazioa.

Webguneak DBEOk eta Segurtasun Eskema Nazionalak (SEN) ezarritako segurtasun- eta arau-betetze-estandarrak bete beharko ditu. Gainera, PCI-DSS estandarraren arabera ziurtatutako ordainketa-pasabide seguru bat izan beharko du, bai eta ordainketetan eta sarbideetan iruzurraren aurkako babes-sistemak ere.

Enpresa izango da webgunea etengabe eguneratuta mantentzearen arduraduna, ibilbideetan, ordutegietan, tarifetan, gorabeheretan edo informazio turistiko garrantzitsuan egiten den edozein aldaketa txertatuz, hala dagokionean, Udalak aldeztu aurretik baliozkotu ondoren.

## **A1.5 Zerbitzua ustiatzeko gutxieneko baldintzak**

### **A1.5.1 Plangintza**

Baimendutako enpresa izango da Bilboko Udalak onetsitako definiziotik abiatuta bus turistikoaren zerbitzuaren plangintzaren arduraduna.

Enpresak, eskaintza aurkezten duen unean, behar adina baliabide eta bitarteko izan beharko ditu turismo-zerbitzua baimena formalizatzen den unean abian jartzeko konpromisoa hartu ahal izateko.

Udalak ezarriko ditu ibilbide turistikoak, hop-on hop-off geralekuak, hasiera- eta amaiera-ordutegiak, gehieneko eta gutxieneko maiztasunak eta denboraldia. Baimendutako enpresak

ibilbide alternatiboak ezarri ahal izango ditu, baldin eta Udalak ezarritako ibilbide nagusiari ere eusten badio. Hasieran ezarritako bus turistikoaren zerbitzuak Mazarredo zumarkaleko 67 zenbakian izango ditu irteera eta helmuga (Guggenheim Museoko turismo-bulegoaren ondoan), gutxi gorabehera hamabi (12) kilometroko luzera eta ordubeteko (1) iraupena izango ditu, eta inguru hauetan izango ditu geralekuak:

Guggenheim Bilbao

*6131 Mazarredo/Guggenheim*

San Mamés

*8136 San Mamés*

Euskalduna – Itsas Museoa

*6231 Kale Nagusia 85*

Casilda Iturriza parkea – Arte Ederren Museoa

*6206 Kale Nagusia 43*

Azkuna Zentroa

*6226 Urkixo/Bizkaia pl.*

Plaza Biribila

*6113 Kale Nagusia 7*

Arriaga antzokia

*5102 Areatza / Arriaga*

Zazpikaleak - Alde Zaharra

*5106 Erribera/Merkatua*

Udaletxea

*2108 Ernesto Erkoreka / Udaletxea*

Artxandako funikularra

*2105 Campo Volantín 23*

Zubizuri

*2105 Campo Volantín 23*

## Deustuko Unibertsitatea – Pasabidea

### 1435 Deustuko Unibertsitatea

Udalak ibilbidea aldatu ahal izango du mugikortasun-beharrak, ekitaldiak edo trafiko-mozketak daudenean.

Baimendutako enpresa izango da bus turistikoaren zerbitzuaren eguneroko plangintzaren arduraduna, eskura dauden baliabide teknikoak eta giza baliabideak kontuan hartuta. Honako hauek izango dira haren erantzukizunak:

- Bus turistikoaren zerbitzuaren definizioa betetzeko behar diren ibilgailuak zehaztea.
- Zerbitzua ematea bermatzeko behar diren beste langile jartzea eta haien txandak programatzea.
- Ibilgailu bakoitzaren geldialdi bakoitzeko igarotze-tarteak zehaztea, Bilboko Udalak ezarritako plana betetzeko.
- Zerbitzua bermatzeko behar diren baliabide eta bitarteko teknikoak zehaztea.
- Zerbitzuari euskarria emateko edo zerbitzuari eragin diezaiokeen edozein gorabehera konpontzeko behar diren bitarteko osagarrien antolaketa eta erabilera planifikatzea.

#### A1.5.2 Zerbitzuaren funtzionamendua

Zerbitzuaren funtzionamenduak zerbitzuaren prestazio egokia bermatzeko behar diren neurriak garatu beharko ditu, beharrezkoak diren erregulazio-jarduketak eginez.

Gutxieneko zerbitzua urteko hirurehun eta hirurogeita bost (365) egunetan emango da, eta gutxieneko maiztasuna hirurogei (60) minutukoa izango da espedizioen artean behe-denboraldian eta hogeita hamar (30) minutukoa goi-denboraldian. Jarraian, denboraldiak deskribatzen dira:

- **Goi-denboraldia:** ekainaren 1etik irailaren 30era, biak barne (122 egun); Aste Santuko astelehenetik Pazko Asteko domekara arte (14 egun); eta ekitaldi berezietan; udako denboralditik kanpoko jaiegunei lotutako aldietan ere (20 egun inguru); guztira, goi-denboraldiko 156 egun izango dira. Bus turistikoaren funtzionamendu-ordutegia 10:30etik 19:30era bitartekoa izango da, eta 19 bira egingo ditu (zerbitzuak 30 minutuan behin).
- **Behe-denboraldia:** guztira 209 egun dira. Bus turistikoaren funtzionamendu-ordutegia 10:30etik 19:30era artekoa izango da, eta 10 bira egingo ditu (zerbitzuak 60 minutuan behin).

Eskarian eragina duten turismo-, kultura-, kirol- edo instituzio-ekitaldien egunetan (Aste Nagusia, Erregeen Kabalgata, San Mameseko ekitaldiak, kongresuak, jaialdiak, Gau Zuria eta abar), Udalak aldi baterako eskaintza-handitzeak, langile-errefortzuak, ordutegi-luzapenak edo

maiztasun-handitzeak eskatu ahal izango ditu, baldin eta horrek ez badakar giza baliabideak eta baliabide teknikoak handitzea, eta horrek arriskuan jar badezake baimendutako enpresarentzat zerbitzuaren bideragarritasuna.

Gurutzaontziak iristen diren egunetan, behe-denboraldian, zerbitzua berariaz eta eskariari egokituta indartuko da, eta goi-denboraldiko ohiko zerbitzuaren pareko mailetara iritsi ahal izango da. Errefortzuaren dimentsionamendua gurutzaontziko bidaiarientzat aurreikusitako bolumenera egokituko da, eta turismo-esperientzia egokia bermatu beharko du, gehiegizko itxaronaldiak saihestuz eta ibilgailuetan leku erabilgarriak daudela ziurtatuz. Nolanahi ere, aldaketa horiek ezin izango dute zerbitzuaren bideragarritasuna arriskuan jarri baimendutako enpresarentzat, eta, ondorioz, Udalaren eta baimendutako enpresaren artean adostu beharko dira.

Baimendutako enpresak Desbideratze Turistikoen Plan bat aurkeztu beharko du, bide-itxieren, ekitaldien edo gorabeheren aurrean zerbitzuaren jarraitutasuna bermatzeko. Desbideratze Turistikoen Planak ordezkotako ibilbideak, aldi baterako seinaleztapena eta erabiltzaileei berehalako informazioa emateko protokoloak jaso beharko ditu.

Zerbitzuaren funtzionamendurako behar diren giza baliabideen dimentsionamenduak langileen saturazioa saihestu beharko du, pertsona batek bere eginkizunak normaltasunez betetzeko dituen gaitasunak kontuan hartuta. Horretarako, eta kontuan hartuta eragiketak berekin dakartzala zerbitzuaren garapen egokiaren monitorizazioa, erregulazio-lanak egitea, gidariarekin komunikatzea, hala dagokionean larrialdi-zerbitzuekin komunikatzea eta tailerrarekin nahiz langileen arduradunekin koordinatzea, operadore bakoitzeko bi (2) autobus aldi berean kudeatzeko gaitasuna dagoela jotzen da. Zerbitzuaren egungo egoera kontuan hartuta, egin beharreko bus turistikoaren zerbitzua 3. eranskinean definitzen da.

Funtzionamenduaren jarraipenaren helburua izango da zerbitzuaren prestazio egokia bermatzea, ezarritako kalitate-estandarren arabera.

Baimendutako enpresa arduratuko da honako hauetarako behar diren bitartekoak eta tresnak izateaz:

- Bus turistikoaren zerbitzuaren funtzionamenduaren jarraipen-sistema ezartzea.
- Aldizkako txostenak egitea.
- Gorabeheren berri ematea, bai zerbitzuaren eragiketan, bai eragiketa-gelan.

Bilboko Udalak edozein unetan eskatu ahal izango du eragiketaren jarraipen-sistamarako sarbidea. Baimendutako enpresak ezin izango du inolaz ere sarbide hori mugatu lizentziekin, bitartekoekin edo zerbitzuaren informazioaren pribatutasunarekin lotutako arrazoiengatik.

### A1.5.3 Ikuskapena

Baimendutako enpresa izango da zerbitzu turistikoaren ikuskapenaren arduraduna, eta haren barnean sartuko dira puntualtasunaren kontrola, turistei informazioa ematea, geralekuak behar

bezala seinaleztatuta daudela egiaztatzea eta bidaiari guztiek baliozko txartela dutela egiaztatzea.

Udalari zerbitzua gainbegiratzeko dagozkion eginkizunen artean honako hauek daude:

- Zerbitzuaren ustiapenaren gainbegiratze eta kontrol orokorra.
- Baimenaren jarraipena egitea eta, bereziki, ez-betetzeen eta penalizazioen zehaztapenaren jarraipena egitea.
- Kalitate- eta kudeaketa-irizpideen betetzearen jarraipena egitea. Urteko emaitzak neurtzea eta, hala badagokio, kalitate- eta kudeaketa-adierazleen neurketak onestea.
- Enpresak proposatutako jarduketan ezarpen egokiaren jarraipena egitea.
- Baimenaren indarraaldi osoan zehar jarduera garatzeko erabiltzen diren ibilgailuak, ekipamenduak, sistemak, instalazioak eta gainerako elementu osagarriak ikuskatzea.
- Baimenari lotutako dokumentazioa kontrolatzea.

#### A1.5.4 Gorabeheraren bat gertatuz gero, agintariekin koordinatzea

Zerbitzuaren prestazioa edo hiriko mugikortasuna eten, aldatu edo arriskuan jartzen duen edozein gorabehera edo istripu gertatzen bada, baimendutako enpresak honako betebeharrak izango ditu:

- Gorabeheraren berri berehala ematea Bilboko Udalari, baimenaren ondoriozko jardueraren hasieran adostutako komunikazio-kanalen bidez.
- Erabiltzaileen eta herritarren segurtasuna lehenestea, eta zerbitzuaren erabiltzaileei gorabeherak eragin ditzakeen afekzioen berri ematea.
- Gorabeheraren berri ematea larrialdi-zerbitzuei eta agintari eskudunei.
- Larrialdi-zerbitzuekin eta agintari eskudunekin lankidetzan aritzea, eskura dauden informazioa eta baliabideak emanez.
- Barneko larrialdi-protokoloak aktibatzea, bidaiarien, langileen eta hirugarrenen segurtasuna bermatuz.
- Gorabeherari buruzko txosten xehatua egitea gehienez berrogeita zortzi (48) orduko epean, arrazoiak, ondorioak eta proposatutako neurri zuzentzaileak jasota.

#### A1.5.5 Erabiltzaileentzako arreta

Baimendutako enpresa izango da bus turistikoaren erabiltzaileentzako arreta-zerbitzu integrala bermatzearren arduraduna, nahitaezko aurrez aurrekoak ez diren kanalen bidez eta aukerako aurrez aurreko kanalen bidez. Horretarako, baimendutako enpresak nahitaez eman beharko ditu honako arreta-zerbitzu hauek:

- Baimen honen esparru guztiei buruzko informazio orokorra.
- Erabiltzaileen iradokizunak, kexak, erreklamazioak eta zorionak kudeatzea; informazio hori udal-sisteman integratuta egon beharko da.
- Udalak zehazten duen informazio turistiko osagarria, hala nola liburuxkak eta material turistiko eleaniztunak, formatu inprimatuan zein digitalean, salmenta-puntuetan eta ibilgailuetan banatuta.
- Telefono bidezko arreta.
- Chatbota edo laguntza digitala.

Kalitatearen kudeaketa-ereduak UNE-EN 13816 Arauan oinarrituta egon beharko du.

Baimendutako enpresak, egokitzen jotzen badu, bezeroen arreta-bulego (BAB) presentzial bat gaitu ahal izango du turismo-eremu ikusgarri batean edo baimendutako salmenta-puntuetan, baina hura instalatzea ez da nahitaezkoa izango. Aurrez aurreko bulego bat gaitzen bada, honako baldintza hauek bete beharko ditu:

- a. BABeko langileek arreta emateko gaitasuna izango dute, gutxienez, Euskal Autonomia Erkidegoko bi (2) hizkuntza ofizialetan, bai eta ingelesez ere, eta, ahal dela, turismo-erabilerako beste hizkuntza batzuetan ere, hala nola frantsesez edo alemanez.
- Erabiltzaileei arreta emateko erabiliko diren dokumentazioa eta materiala eskuragarri egon beharko dira, gutxienez, Euskal Autonomia Erkidegoko bi (2) hizkuntza ofizialetan eta ingelesez.
  - Zerbitzuaren irudi korporatibo ofiziala erabiltzea.
  - Ordutegia denboraldi turistikora egokituta egotea eta Udalari behar bezala jakinaraztea.

Baimendutako enpresak, gutxienez urtean behin, audiogiden, zuzeneko giden, kartelen, mapen eta euskarri digitalen eduki kultural, historiko eta turistikoen berrikuspen osoa egin beharko du. Berrikuspenak mugari berriak, hirigintza-aldaketak, kultura-ekitaldiak edo turismo-esperientzia hobetzeko informazio garrantzitsua txertatu beharko ditu. Eguneratze guztiak Udalak onetsi beharko ditu.

Bezeroen arreta-bulegoa egon edo ez, baimendutako enpresak bermatu beharko du turismo-material eleaniztuna formatu fisikoan (mapak, liburuxkak) eskuragarri dagoela gutxienez udal-turismoko puntu batean eta autobusen barruan.

#### A1.5.6 Autobusen mantentze-lanak

Baimendutako enpresa izango da jarduera garatzeko erabiltzen dituen ibilgailu guztien mantentze prebentiboaren eta zuzentzailearen arduraduna.

Mantentze Planak ibilgailuen funtzionamendu egokia eta autobusen zirkulazio egokia bermatzeko behar diren jarduketa guztiak jaso beharko ditu; orientabide gisa, honako hauek barne direla:

- Barne-birgaitzea.
- Motorrak konpontzea.
- Martxa-aldaketa
- Direkzioa, balaztak eta esekidurak.
- Klimatizazioa
- Eserlekuak, tranpak, ateak edo irekitzeko eta ixteko mekanismoak konpontzea edo ordezte.
- Argi-pilotuak eta argiak ordezte.
- Pneumatikoak aldatzea
- Olioak eta hozgarriak aldatzea
- Berririo pintatzea, karrozeria, eserlekuak eta abar berrikustea
- Azterketa teknikoak (IAT)
- Bateriak ordezte

Mantentze Planak, flota kontserbatzeko ohiko eragiketez gain, bus turistikoaren sistema tekniko espezifikoaren funtzionamendu egokia bermatzeko behar diren jarduketa guztiak jaso beharko ditu; besteak beste: ibilgailuan instalatutako sistema elektrikoa, alternadoreak, bateriak, klimatizazio-sistemak, esekidura pneumatikoa eta ibilgailua beharatzeko sistema, balaztatze-sistemak, pneumatikoak, karrozeriaren egiturazko elementuak, goiko solairuko toldo erretiragarria eta euriaren aurkako babes-mekanismoak.

Era berean, multimedia-sistemen mantentze prebentiboak eta zuzentzaileak aurreikusi beharko dira, hala nola audiogidak, megafonia-sistemak, barruko pantailak, bideo-sistemak, USB konektoreak, WiFi sistemak, lokuzioak aktibatze GPS sistemak, bideozaintzako kamerak eta eskaileretan erorikoak detektatzeko sistemak. Irigarritasun-elementuen egoera ezin hobea bermatu beharko da, honako hauek barne: PMR arrapala automatikoa, PMR ainguraketak, braille seinaleztapena, Map's Voice, begizta magnetiko eramangarriak eta ibilgailuetan instalatutako beste edozein teknologia irigarri.

Ibilgailuen Mantentze Plana flota osatzen duten ibilgailuen fabrikatzaileen mantentze- eta konponketa-eskuliburuaren arabera definituko da, baita indarrean dagoen araudiaren arabera ere. Era berean, Mantentze Plana berrikusi beharko da flota osatzen duten ibilgailuetako edozein aldatzen bada.

#### A1.5.7 Autobusen garbiketa

Baimendutako enpresa izango da jarduera garatzeko erabiltzen duen flotako ibilgailu guztien garbiketaren arduraduna, eta higiene- eta aurkezpen-baldintza egokietan mantentzen direla bermatuko du.

Inguruabarrek hala eskatzen badute, ibilgailua zerbitzutik kendu eta kanpotik zein barrutik berehala garbituko da.

Pintadak gehienez ere hogeita lau (24) orduko epean ezabatuko dira, edo berehala, iraingarriak badira.

Planak, gutxienez, honako kontzeptu hauek jaso beharko ditu:

- Eguneroko garbiketa. Zerbitzua eman duten ibilgailu guztiak kanpotik eta barrutik garbituko dira, eta, gutxienez, honako elementu hauek hartuko dira kontuan: barrak, eskulekuak, zoruaren aspirazioa, eserlekuak eta arreta berezia behar duten gainerako elementuak.
- Aldizkako barne-garbiketa. Ibilgailu guztiak sakon garbituko dira barruan, fabrikatzailearen jarraibideen arabera egokiak diren produktuekin, gutxienez hilean behin, edo lehenago, egoerak hala eskatzen badu. Garbiketa horretan, gutxienez, alderdi hauek jasoko dira: beirak, barrak, alboak, eserlekuak, solairua eta ateak.
- Hilero egingo dira ibilgailu guztien desintsektazioa eta desinfekzioa, indarrean dagoen araudiak ezartzen dituen baldintzetan.

#### A1.5.8 Zerbitzua ustiatzeko bitartekoen mantentzea

Baimendutako enpresa izango da jarduera garatzeko erabiltzen dituen baliabide material eta tekniko guztien mantentze prebentiboaren eta zuzentzailearen arduraduna.

Erantzukizunen interpretazioan edo partekatutako mantentze-lanen gauzatzean desadostasunik edo gatazkarik badago, Bilboko Udalaren erabakia nagusituko da, eta baimendutako enpresak nahitaez bete beharko du.

#### A1.5.9 Geralekuak indargabetzea

Mugikortasun- edo segurtasun-arrazoiengatik Udaleko arduradunak eskatzen badu geraleku turistikoren bat kentzeko, baimendutako enpresa arduratu beharko da geralekua behar den bezala seinaleztatuko dela bermatzeko behar diren neurriak hartzeaz, eta, gutxienez, honako jarduketa hauek hartu beharko ditu bere gain, Bilboko Udalari kosturik sortu gabe:

- Dagokion totema, zutoina edo seinale turistikoa behar bezala zigilatzea.
- Seinaleztapen bertikaleko edo grafikoko edozein elementu estaltzea edo desaktibatzea, erabiltzaileen artean nahasmena saihesteko.

Era berean, geralekua berraktibatu ondoren, baimendutako enpresa arduratuko da, Udaleko arduradunak eskatuta, egindako jarduketa guztiak kentzeaz, geralekua eta hari lotutako elementu guztiak (turismo-altzariak eta seinaleztapen bertikala) berriro operatibo egon daitezen.

#### A1.5.10 Bus turistikoaren zerbitzuaren kartelak eta informazioa

Baimendutako enpresa arduratuko da baimen honen xede den bus turistikoaren zerbitzuari lotutako kartelen eta informazioaren diseinuaz eta ekoizpenaz.

Bus turistikoaren zerbitzuari buruzko informazioa, gutxienez, Euskal Autonomia Erkidegoko (EAE) bi (2) hizkuntza ofizialetan egon beharko da eskuragarri, bai eta ingelesez ere, eta, ahal dela, erabilera turistikoko beste hizkuntza batzuetan, hala nola frantsesez edo alemanez.

Totemetan edo geralekuetan jasotako informazioak, gutxienez, eduki hauek jaso beharko ditu:

a. Geralekuaren izena eta zenbakia.

- Zerbitzuaren ibilbidea eta geraleku guztien kokapena jasotzen dituen mapa.
- Inguruko mapa, interes turistikoko puntu hurbilenak adierazten dituen.
- Zerbitzuaren egutegia eta ordutegia
- Tarifak eta erabilera-baldintzak.
- QR kodea, zerbitzuaren web-aplikaziora sartzeko aukera emango duena, itxaron-denborak kontsultatu ahal izateko.

Audiogidetan, paneletan eta material digitalean jasotako eduki turistikoa, historikoa eta kulturalak Udaleko Turismo Sailak berrikusi eta onetsi beharko ditu, zorroztasun historikoa, kalitate narratiboa, etengabeko eguneratzea eta hizkuntza-egokitasuna bermatzeko.

Zerbitzuari lotutako seinaleztapenak irisgarria izan beharko du, eta, besteak beste, Map's Voice, braillea, mapa haptikoak, piktogramak eta irisgarritasun unibertsala bermatzen duen beste edozein elementu jaso beharko ditu.

#### A1.5.11 Bandalismoa

Baimendutako enpresa izango da baimendutako jardueraren esparruan erabiltzen edo instalatzen den edozein elementuren mantentzearen arduradun bakarra, beharrezkoa bada hura ordeztu arte, elementua udal-jabetzakoa izan zein ez, lapurreta- edo bandalismo-ekintzek eragiten badiote. Baimendutako enpresak zerbitzuaren baldintzak betetzeko behar diren bitartekoak mantendu beharko ditu, ezarritako betebeharrak eta eskakizunak kaltetu gabe. Baimendutako enpresak ezin izango dio inolaz ere erantzukizun hori Bilboko Udalari eskualdatu, ez subsidiarioki ere.

#### A1.5.12 Ezbeharrak

Baimendutako enpresak bide-segurtasuna kudeatzeko sistema ziurtatu bat izan beharko du, UNE-ISO 39001 arauaren edo baliokidea den beste arau baten arabera.

#### A1.5.13 Aseguruak

Baimendutako enpresak indarrean dagoen arau-esparruan xedatutakoaren arabera nahitaezkoak diren aseguruak kontratatu beharko ditu. Aseguruek zerbitzuaren erabiltzaile guztiei estaldura eman beharko diete, erabilitako ordainketa-bidea eta garraio-titulua edozein direla ere.

Nolanahi ere, hirugarren pertsonen eta baimendutako enpresak erabiltzen dituen ibilgailuei eragindako kalteak baimendutako enpresaren kontura izango dira.

## **A1.6 Kanona ordaintzea**

Baimenak kostu bidezko izaera du, eta urteko gutxieneko kanon gisa kontraprestazio bat ezartzen da, 5.000 eurokoa gehi aplikatu beharreko BEZa, gaur egun % 21ekoa.

Zenbateko horretatik gora, eskaintzaileek beren eskaintzak egingo dituzte. Baimendutako enpresak bere eskaintzan aurkeztutako urteko kanona ordaindu beharko du, eta kanon horrek urte arteko hazkundeak izango ditu, baimenaren indarraldi osoan Euskal Autonomia Erkidegoko KPlari erreferentziatuta.

Urteko kanonaren ordainketa Bilboko Udaleko Ogasun Sailak dagokion ordainagiria jaulkiz egingo da. Lehen urteko kanona zerbitzua martxan jartzen denetik dagokion urteko abenduaren 31ra arteko aldiari dagokion zenbateko proportzionala izango da. Azken urteko kanona dagokion urteko urtarrilaren 1etik baimena amaitzen den egunera arteko aldiari dagokiona izango da.

Kanonaren lehen urteko ordainketa gehienez hilabeteko (1) epean egingo da, jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimena emateko ebazpena jasotzen denetik aurrera, dagokion ordainagiria jaulki ondoren. Gainerako kanonak urtero ordainduko dira baimenaren indarraldi osoan zehar, eta urte bakoitzeko lehen hiru hilabeteetan eskatuko dira.

Adierazitako epeetan ez ordaintzeak aurreikusitako errekarguak sortzea eta dagozkion interesak ordaintzea ekarriko du berekin, bai eta, hala badagokio, baimena azkentzea eta dagozkion administrazio-zehapenak ezartzea ere.

## **A1.7 Zerbitzuaren diru-sarrerak**

### **A1.7.1 Kudeaketa ekonomikoa**

Enpresak txartel turistikoak saltzeko merkataritza-sare zabal eta dibertsifikatua garatu eta mantendu ahal izango du, bisitariek erabiltzen dituzten sarbide-kanal nagusietan zerbitzua eskuragarri dagoela bermatuz, bere jarduera garatzeko beharrezkotzat jotzen duenaren arabera.

Baimendutako enpresak sustapen-material eleaniztuna sortu ahal izango du, eta zerbitzuaren irudi korporatibo egokia bermatu ahal izango du beharrezkotzat jotzen dituen kanal guztietan.

Udalak ezarritako gutxieneko zerbitzuari aplikatu beharreko tarifak eta haien tarifa-egitura enpresak proposatuko ditu, Udalak ezarritako honako printzipio hauek betez:

- Egun bateko (1) hop-on hop-off zerbitzuaren bidaia-prezioa 12 urtetik beherakoentzat 0,00 € izango da baimenaren indarraldi osoan.
- Gutxienez % 33ko desgaitasun aitortua duten pertsonentzat egun bateko (1) hop-on hop-off zerbitzuaren bidaia-prezioa gehienez 10,00 € izango da, BEZa barne, baimenaren lehen urtean. Baimenaren gainerako indarraldian, zenbateko hori EAEko urteko KPlaren arabera eguneratu ahal izango da.
- Bilboko Hiriko egoiliarrentzat egun bateko (1) hop-on hop-off zerbitzuaren bidaia-prezioa gehienez 10,00 € izango da, BEZa barne, baimenaren lehen urtean. Baimenaren gainerako indarraldian, zenbateko hori EAEko urteko KPlaren arabera eguneratu ahal izango da.
- 12 urtetik gorako eta 18 urtetik beherako eskola-umeentzat egun bateko (1) hop-on hop-off zerbitzuaren bidaia-prezioa gehienez 4,50 € izango da, BEZa barne, baimenaren lehen urtean. Baimenaren gainerako indarraldian, zenbateko hori EAEko urteko KPlaren arabera eguneratu ahal izango da.
- Bilboko hirian bizi ez diren eta eskola-ume ez diren 18 urtetik beherako pertsonentzat egun bateko (1) hop-on hop-off zerbitzuaren bidaia-prezioa gehienez egoiliarra ez den heldu baten prezioaren % 50 izango da.

Baimendutako enpresak egokitzen jotzen dituen prezioak ezarri ahal izango ditu Bilboko Udalak aldez aurretik baimendutako gainerako zerbitzu gehigarri eta/edo osagarrietarako, bere merkataritza-estrategiaren arabera.

Baimendutako enpresa izango da turismo-jardueraren ondoriozko diru-bilketaren erantzule bakarra, bai eta iruzurraren, kutxa-akatsen, diru-sarreraren murrizketen edo antzeko egoeren ondoriozko edozein galeraren erantzule ere.

#### A1.7.2 Publizitatea eta/edo babesletza

Hop-on hop-off autobus turistikoen kanpoaldeko eta barrualdeko publizitate-guneak baimendutako enpresaren esku egongo dira, baimenaren indarraldi osoan ustiatu ahal izan ditzen. Enpresak gune horiek ustiatzeko proposamena aurkeztu beharko dio Udalari. Publizitate-eduki guztiek aldez aurretiko baimena izan beharko dute.

Enpresa izango da publizitate-kanpainak osatzen dituzten elementuen kostuaren, diseinuaren, ekoizpenaren, garapen informatiko posiblearen, instalazioaren, kentzearen eta mantentzearen arduraduna.

Udalak publizitate-guneak erreserbatu ahal izango ditu ibilgailuen barruan turismoarekin, hiriarekin edo mugikortasunarekin lotutako kanpaina instituzionaletarako. Kasu horretan, baimendutako enpresak bere gain hartuko ditu materiala instalatzea, mantentzea eta kentzea,

Udalak emandako edukien arabera. Udalak eskubide hori gehienez zazpi (7) eguneko hiru (3) alditan baliatu ahal izango du urte natural bakoitzean.

Instalatutako publizitatea ezin izango da inola ere iraingarria edo diskriminatzailea izan, ezta udalaren irudia edo jarduera kaltetu ere.

Enpresak publizitatearen arloan indarrean dagoen legeria bete beharko du.

Publizitateak sortutako diru-sarrerak turismo-zerbitzuaren ustiapen ekonomikoaren parte izango dira, Udalak ezarritako kanonari edo baldintza ekonomikoei kalterik egin gabe.

## A1.8 Zerbitzu-mailak

Baimendutako enpresak, bere eginkizunak betetzean, baimenaren gauzatze-kalitatea kontrolatzeko ezarritako zerbitzu-mailak bete beharko ditu, honako zerrenda honen arabera:

### A1.8.1 A1 – Zerbitzuaren puntualtasuna

Puntualtzat joko da autobus bat zerbitzu bakoitzeko lehen geralekura iristea, baldin eta une bakoitzean zehaztutako ordu teorikoa baino minutu bat (1) lehenago eta hiru (3) minutu geroago bitartean iristen bada; ordu teoriko hori zerbitzuaren plangintzan zerbitzu bakoitzerako ezarritako hasiera-ordu ofiziala izango da.

Adierazle hori neurtzeko, informazio-iturri balioduntzat hartuko dira enpresak duen ustiapenerako laguntza-sistemako geralekuetako igarotze-erregistroak. Enpresak erregistro horiek Udalaren eskura jarri beharko ditu, honako definizio hauen arabera:

- Helburua: baimendutako enpresak planifikatutako zerbitzua betetzeko duen konpromisoa bermatzea.
- Definizioa: kontrol-aldian Udalak definitutako bus turistikoaren gutxieneko zerbitzuen multzoari dagozkion zerbitzuen puntualtasun globalen batezbesteko aritmetikoa.

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

- L kontuan hartutako aldiaren emandako bus turistikoaren zerbitzuen kopurua izanik.
- Zerbitzu bakoitzaren puntualtasunaren kalkulua zerbitzuaren benetako irteera-orduaren eta plangintzan ezarritako ordu teorikoaren arteko diferentziaren balio absolutua izango da, minututan adierazita.

Zerbitzu erregularren puntualtasunaren jarduna modu bidezko eta zehatzean islatzeko, honako salbuespen hauek aurreikusten dira:

- Bazter utziko dira gertatu diren bitartean ekitaldiek, manifestazioek edo gorabeherak eragindako zerbitzuak (espedizioak).

- Baimendutako enpresaren kontroletik kanpo dagoen eta zerbitzuaren ohiko funtzionamenduari eragiten dion beste edozein salbuespenezko egoera.

#### A1.8.2 A2 – Erabiltzaileentzako arretaren indizea

Erabiltzaileentzako arretatzat joko dira baimendutako enpresak baimen honek eragindako betebeharrak betetzeko erantzundako komunikazio guztiak (kexak, iradokizunak, kontsultak, erreklamazioak eta abar).

Adierazle hori neurtzeko, informazio-iturri balioduntzat hartuko dira baimen honi lotutako erreklamazioak kudeatzeko bitarteko desberdinen erregistroak, Udaleko arduradunaren irizpidearen arabera eta honako definizio hauen arabera:

- Helburua: enpresak erabiltzaileei, baimen honetatik eratorritako betebeharrak gisa, arreta egokia ematen diela bermatzea eta Udalak baimendutako enpresak bere erantzukizuneko erreklamazioen gainean egiten duen kudeaketa ebaluatzea.
- Definizioa: behar bezala erantzundako erreklamazioen kopurua, hilean erantzundako erreklamazio guztien kopuruarekin zatituta.

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

Erreklamazio bati behar bezala erantzun zaiola joko da honako printzipio hauek betetzen direnean:

- Erantzuteko denbora: erantzuteko gehieneko epea hamabost (15) lanegunekoa izango da, erreklamazioa jasotzen den egunetik aurrera.
- Erantzunean tonu eta forma egokiak erabiltzea: erantzunak adeitsuak eta errespetuzkoak izan beharko du kexa aurkezten duen pertsonarekiko, Bilboko Udalaren balorazioaren arabera.
- Erreklamazioa eragin duen kausaren azalpen arrazoitua: erantzunak zuzenean jorratu beharko du erreklamazioa eragin duen arrazoiak, eta ez da alderdi orokorreari buruzko erantzunetara mugatuko, Bilboko Udalaren balorazioaren arabera.
- Kexaren trazabilitatea: erantzunaren kudeaketak trazabilitatea ahalbidetu beharko du, ikuskatu ahal izan dadin, Bilboko Udalaren balorazioaren arabera.
- Erreklamazioa eragin duen arazoaren konponbidea: erantzunak adierazi beharko du arazoari konponbiderik badagoen edo ez, baita horren arrazoiak ere. Konponbiderik ez badago, informazio gehiago behar izanez gero pertsona erreklamatzailerak egin ditzakeen urratsen berri eman beharko du.
- Kexaren erantzukizuna: argi eta garbi identifikatuta geratu beharko da erreklamazioa nori edo zein karguri bideratu ahal zaion.

Informazio-iturria Bilboko Udalak edo Administrazioak baimendutako langileek arretarako udal-sisteman erregistratutako erantzunen gainean egindako balorazioari dagokiona izango da.

### A1.8.3 A3 – Autobus-flotaren garbitasuna

Bus turistikoaren zerbitzuko flota osatzen duten autobusen barruko eta kanpoko garbitasun-egoera hartuko da autobus-flotaren garbitasuntzat, Udaleko arduradunaren irizpidearen arabera izendatutako langileek egindako ebaluazioaren arabera.

Adierazle hori neurtzeko, informazio-iturri balioduntzat hartuko dira Udaleko arduradunaren irizpidearen arabera izendatutako langileek egindako ebaluazioen ondoriozko erregistroak, honako definizio hauen arabera:

- Helburua: baimendutako enpresak autobusen garbitasun-egoera egokiarekiko duen konpromisoa bermatzea.
- Definizioa: kontrol-aldian, ebaluazio egokien baturaren eta egindako ebaluazio guztien kopuruaren arteko zatidura; kontuan hartuta 07:00etatik 10:00etara bitartean egindako ebaluazioek % 60ko ponderazioa izango dutela eta gainerako ordutegian egindakoek % 40koa.

$$A3_m = \frac{(0,6 \times \text{Evaluaciones aptas}_{7h-10h}) + (0,4 \times \text{Evaluaciones aptas}_{\text{resto horario}})}{(0,6 \times \text{Evaluaciones realizadas}_{7h-10h}) + (0,4 \times \text{Evaluaciones realizadas}_{\text{resto horario}})}$$

- Ebaluazio egokiak: Udaleko arduradunak izendatutako langileen irizpidearen arabera hilabetearen emaitza egokia izan duten ebaluazioen kopurua.
- Egindako ebaluazioak: Udaleko arduradunak izendatutako langileek hilean egindako ebaluazioen kopuru osoa.

Informazio-iturria egindako ikuskapenen erregistroa izango da.

### A1.8.4 A4 - Antzemandako kalitate turistikoa

Gutxienez urtean 200 inkesta egin beharko zaizkie bus turistikoaren erabiltzaileei, gogobetetze-mailak, antzemandako kalitatea, erabilitako hizkuntzak, pertsona turistaren profila eta hobetzeko iradokizunak jasotzeko. Ebaluatuko diren parametroak honako hauek izango dira:

- Lokuzioen argitasuna.
- Langileek emandako arretaren kalitatea.
- Maparen ulergarritasuna.
- Turismo-arretaren kalitatea.
- Zerbitzuaren irisgarritasunaren pertzepzioa.

Adierazle hori neurtzeko, egindako inkestetatik eratorritako erregistroak hartuko dira informazio-iturri balioduntzat, honako definizio hauen arabera:

- Helburua: eskaintako zerbitzuaren aurrean erabiltzaileak duen gogobetetzearekin enpresa baimendunak hartu duen konpromisoa bermatzea.
- Definizioa: kontrol-aldian, 0tik 10erako eskala batean 7 baino gehiagoko balorazioa jasotzen duten ebaluazioen ehunekoa; 0 oso balorazio eskasa da, 5 balorazio partzialki asebetegarria eta 10 oso balorazio asebetegarria.
- Informazio-iturria: egindako inkesten erregistroa hartuko da kontuan.

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

L inkestatutako pertsona erabiltzaile guztien kopurua izanik.

## ANEXO 2. HAUTAKETA-PROZESURAKO OINARRIAK

### A2.1 Emateko prozedura

Jabari publikoaren gaineko baimena konkurrentzian adjudikatuko da, LPAPren 93. artikuluan aurreikusitakoaren arabera, lehiaketa irekiaren bidez, interesa duten enpresa guztiek lehia askeko araubidean proposamen bat aurkeztu ahal izan dezaten eta esleipen-irizpide ugari erabiliz.

### A2.2 Publizitatea

Deialdi honen iragarkia honako hauetan argitaratuko da:

- Bizkaiko Aldizkari Ofiziala
- Bilboko Udalaren kontratatzailearen profila: <http://www.bilbao.eus>
- Euskadiko Kontratazio Publikoaren Plataforma: [www.contratacion.euskadi.eus](http://www.contratacion.euskadi.eus)



### A2.3 Oinarriak eta gainerako dokumentazioa eskuratzeko lekua

- Bilboko Udalaren kontratatzailearen profila: <http://www.bilbao.eus>
- Euskadiko Kontratazio Publikoaren Plataforma: [www.contratacion.euskadi.eus](http://www.contratacion.euskadi.eus)



### A2.4 Proposamenak eta eskatutako dokumentazioa aurkeztea

#### Arau orokorrak

Jarduteko gaitasun osoa duten Espainiako edo atzerriko enpresek, izango dute jabari publikoaren gaineko baimen honen esleipenaren alde lehiatzeko aukera, baldin eta LPAPren 94. artikuluan ezarritakoarekin bat etorritz, SPKLren 71. artikuluan ezarritako Administrazioarekin kontratatzeko debeku eta bateraezintasunetan sartuta ez badaude eta beren ekonomia- eta finantza-kaudimena egiaztatzen badute.

Proposamenak aurkezteak berekin dakar lizitatzailleak oinarri hauetako klausulak baldintzarik gabe onartzea, inolako salbuespenik gabe, bai eta aurkeztutako datu guztien zuzentasunari eta

kontratua egiteko eskatutako baldintza guztiak betetzeari buruzko erantzukizunpeko adierazpena ere.

Enpresa bakoitzak ezin izango du proposamen bat baino gehiago aurkeztu, ez banaka, ez aldi baterako enpresa-elkarte baten baino gehiagoren kide gisa. Banaka lizitatzen duenak ezin izango du proposamenik aurkeztu beste enpresa batzuekin aldi baterako enpresa-elkarte batean. Arau horien kontrako eskaera eta eskaintza guztiak ez dira onartuko.

### **Eskaintzak aurkeztea:**

#### **Aurkezteko epea**

- Kontratatzailerearen profilean argitaratutako iragarkian adierazten den eguneko **hamahiruak arte (13:00)**.
- Eskaintzak eguneko hogeita lau (24) orduetan eta asteko zazpi (7) egunetan aurkeztu ahal izango dira, aurkezteko epearen azken egunean izan ezik; egun horretan 13:00ak arte baino ezingo dira aurkeztu.

#### **Aurkezteko lekua**

Eskaintzak bitarteko elektronikoen bidez aurkeztuko dira lizitazio elektronikoko plataforman.

Proposamenak beste edozein bidetatik aurkeztea lizitaziotik baztertzeko arrazoia izan daiteke.

#### **Eskaintza bitarteko elektronikoen bidez aurkeztea**

Eskaintzak bitarteko elektronikoen bidez aurkezteko, baldintza-agiri honetako lizitazio elektronikoaari buruzko klausuletan jasotako jarraibideei jarraitu beharko zaie.

#### **Aurkezteko modua**

**HIRU** gutun-azal elektronikoen aurkeztuko dira:

- **A GUTUN-AZALA: ERANTZUKIZUNPEKO ADIERAZPENA**
- **B GUTUN-AZALA: PROPOSAMEN TEKNIKO**
- **C GUTUN-AZALA: PROPOSAMEN EKONOMIKO**

#### **Gutun-azalean eskatutako dokumentazioa:**

##### **A GUTUN-AZALA:**

Honako hauek jaso beharko ditu:

**1. Bilboko Udalaren aurrean egindako erantzukizunpeko adierazpena**, aldez aurreko betekizunak betetzen dituela ziurtatzen duena. Erantzukizunpeko adierazpen hori ereduaren arabera egin behar da, eskatutako datuak emanez. ABEEen kasuan, enpresa bakoitzak erantzukizunpeko adierazpen bat aurkeztu beharko du.

## **2. Ekonomia- eta finantza-kaudimena egiaztatzen duen dokumentazioa.**

Honako baldintza hau bete beharko du:

**Irizpidea:** hirietako turismo-garraioko zerbitzuen arloko urteko negozio-bolumena, amaitutako azken hiru ekitaldietan negozio-bolumen handiena izan duen urteari dagokiona (urteko kontuak onesteko betebeharra amaituta duten ekitaldien artean).

**Gutxieneko betekizuna:** negozio-bolumen handieneko urteko zenbatekoa gutxienez 725.000,00 eurokoa izatea.

(Oharra: urteko negozio-bolumentzat hartuko da merkataritza-legerian ezarritako urteko kontuen eredu arautuetako galera-irabazien kontuan ageri den negozio-zifraren zenbateko garbia).

## **3. Kaudimen tekniko edo profesionala egiaztatzen duen dokumentazioa.**

**Irizpidea:** baimenaren xede diren zerbitzu edo lanen izaera bereko edo antzeko jardueretan izandako esperientzia.

**Gutxieneko betekizuna:** azken hiru (3) urteetan gutxienez 200.000 biztanle dituen hiri batean (1) autobus turistikoaren zerbitzua ematen izandako esperientzia egiaztatua.

### **B GUTUN-AZALA:**

- **BALIABIDE TEKNIKOAK:** entitateak bus turistikoaren zerbitzuak emateko erabiltzea egokitzen jotzen dituen baliabide tekniko proposatuen kalitate teknikoa eta koherentzia.
- **USTIAPEN-PLANA:** bus turistikoaren zerbitzuaren ustiapen-planaren kalitate teknikoa, zerbitzua ulertzeko mailaren eta baimendutako enpresak pertsona erabiltzaileei zerbitzua emateko proposatutako antolaketaren erakusgarri gisa.
- **KOMERTZIALIZAZIO-PLANA:** entitatearen komertzializazio-estrategien kalitate teknikoa eta koherentzia, baita Bilbo helmuga turistiko gisa kokatzera bideratutako jarduketena ere.

### **C GUTUN-AZALA: Eskaintza ekonomikoa, EREDUAREN arabera**

Bertan jasoko da enpresa lizitatzailerak edo enpresa lizitatzailerak, edo haien ordezkari den pertsonak, sinatutako proposamen bakarra, ezarritako ereduaren arabera idatzia. Eskaintako zenbatekoan zerga-, gastu-, tasa- eta arbitrio-kontzeptu guztiak baztertutzat joko dira.

*Ezarritako eredutik aldentzen diren eskaintzak aurkeztea baztertzeko arrazoia izan daiteke.*

Proposamenen batek aztertutako eta onartutako dokumentazioarekin bat ez badator, ezarritako gutxieneko kanona baino txikiagoa bada, eranskinean ezarritako eredu funtsean aldatzen badu, proposamenaren zenbatekoan ageriko akatsa badu edo pertsona lizitatzailerak proposamena

bideraezin bihurtzen duen akatsa edo inkoherentzia duela aitortzen badu, balorazio-batzordeak baztertu egingo du, ebazpen arrazoitu bidez.

Letretan adierazitako eskaintzaren eta zenbakitan adierazitakoaren artean desadostasuna badago, jabetzarentzat onuragarriena den zenbatekoa nagusituko da, salbu eta balorazio-batzordeak dokumentazioa aztertzei eratorritako elementu arrazionaletan oinarrituta bestelako irizpidea hartzen badu.

Ohartarazten da eskaintza ekonomikoan dauden akats aritmetikoak zuzendu egingo direla.

Kontraesanik edo akatsik egiten bada eta hori ez bada eskaintzak baztertzeko motiboa, balorazio-batzordeak arrazoizko irizpideetan oinarriturik erabakiko du zer jarrera hartuko den, kontuan izanik administrazioarentzat zein den onuragarriena.

Eskaintza ekonomiko bakoitza aurkeztutako proposamen teknikoarekin koherentea izan beharko da, eta, nolanahi ere, Oinarri hauetan ezarritako urteko gutxieneko kanona errespetatu beharko du.

## **A2.5 Hautaketa-irizpideak**

Eskaintzen balorazioa modu zorrotz eta gardenean egingo da, udal-interes publikoarentzat, zerbitzuaren kalitatearentzat eta jabari publikoaren erabileraren antolamendu egokiarentzat egokiena eta onuragarriena den proposamena hautatuko dela bermatuz.

### **A2.5.1 Eskaintza ekonomikoa (60 puntu)**

Eskaintza ekonomikoa jabari publikoaren aprobetxamendu bereziagatik eskaintako urteko kanonaren arabera soilik ebaluatuko da. 60 puntuak kanon handiena eskaintzen duen eskaintzari emango zaizkio. Gainerako eskaintzek puntuazio proportzionala jasoko dute, honela kalkulaturik:

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

### **A2.5.2 Eskaintza teknikoa (40 puntu)**

*Eskaintza teknikoa (40 puntu)* honako alderdi hauen arabera ebaluatuko da:

- Baliabide teknikoak (10 puntu).
- Ustiapen-plana (10 puntu).
- Komertzializazio-plana (20 puntu).

## **A2.6 Aldi baterako jabari publikoaren gaineko baimenak emateko ebazpena**

### A2.6.1 Balorazio-batzordea Osaera eta puntuazio-zerrenda

Jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimenak emateko eskumena duen organoak kide anitzeko organo baten laguntza izango du. Kide anitzeko organo horren araubide juridikoa Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen Atariko Tituluko II. kapituluko 3. atalean ezarritakoari lotuko zaio. Kide anitzeko organoa honako hauek osatuko dute: presidentea, idazkaria eta lau bokal. Bokal horietako bat Bilbao Turismo Sailak izendatuko du, eta gainerakoak Mugikortasun eta Jasangarritasun Sailak.

Aurkeztu den administrazio-dokumentazioa kalifikatzeko eskumena kide anitzeko organo horrek izango du. Elementu teknikoak edo gai sektorialak baloratzeko, txosten espezifikoak eskatu ahal izango ditu.

Eskaerak aurkezteko epea amaitu ondoren, aurkeztutako dokumentazioa berrikusiko da, eta, beharrezkoa izanez gero —eta behin bakarrik—, eskatuko da aurkez dadila balorazioa egiteko ezinbestekotzat jotzen den dokumentazio osagarria.

Prozesu horren ondoren, eskaerak esleitze-irizpideen arabera baloratuko dira. Era berean, interesdun guztiei jakinaraziko zaie lehia bidezko konkurrentziaren emaitza, lortutako puntuazio-zerrenda barne, puntuazio handienetik txikienera ordenatua.

Bilboko Udalak lortu den puntuazio-zerrenda hori erabili ahal izango du baimena indarrean dagoen bitartean. Hortaz, baimena azkentzen bada, baimenari uko egiten bazaio edo baliogabetzen bada, hutsik geratutako baimena zerrendan hurrengo tokietan agertzen diren enpresei eskaini ahal izango zaie, betiere lortutako puntuazioaren arabera hurrenkerari jarraituz.

### A2.6.2 Ebazpena

Eskatzaileak dokumentazioa aurkeztu eta udal-administrazioak dokumentazio hori osorik dagoela eta nahikoa dela egiaztatu ondoren, kide anitzeko organoak proposamena igorriko dio organo eskudunari. Organo eskudunak ebazpena emango du, jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimenak dokumentu honetan xedatutakoaren arabera eskaintzarik onena aurkeztu duenari emateko edo ukatzeko.

Enpresa bati baimena ematen zaion unetik, lehia bidezko konkurrentziako prozedura honetan aurkeztutako dokumentazioan hartutako konpromisoak, hain zuzen ere balorazioa egiteko kontuan hartu direnak, nahitaez bete beharreko zehaztapen bihurtuko dira. Konpromiso horiek ez betetzeak baimena hutsaltzea ekar dezake.

Baimendutako enpresari eskatuko zaio garraio turistikoaren zerbitzuarekin lotutako edozein arrisku estaliko duen erantzukizun zibileko aseguruaren poliza eta indarrean den ordainagiria aurkezteko. Aseguru horrek barne hartu beharko du, bereziki, pertsona erabiltzaileei, beste

pertsona eta ondasun batzuei edo udal-ondareari eragin dakizkiekeen kalte-galerengatik erantzukizun zibila.

Errekerimendua adierazitako epean behar bezala betetzen ez bada, ulertuko da eskatzaileak bere eskaintza erretiratu egin duela. Kasu horretan, dokumentazio bera eskatuko zaio eskaeren sailkapen-hurrenkeraren arabera hurrengo agertzen den eskatzaileari.

Era berean, baimena emateko eskumena duen organoak prozedura hutsik deklaratzeko eskubidea izango du, baldin eta aurkeztutako eskaintzetatik bakar bat ere ez bada egokia adjudikazio-irizpideen arabera edo oinarri hauetan eskatutako betekizunak betetzen ez baditu.

**Prozedura ebazteko gehieneko epea lau (4) hilabetekoa izango da**, deialdia Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratu eta hurrengo egunetik aurrera zenbatuta, APKLren 96.6 artikuluekin bat etorritik. Epe hori igarotakoan ebazpena jakinarazi ez bada, interesdunek ezetsitzat jo ahal izango dute beren eskaera.

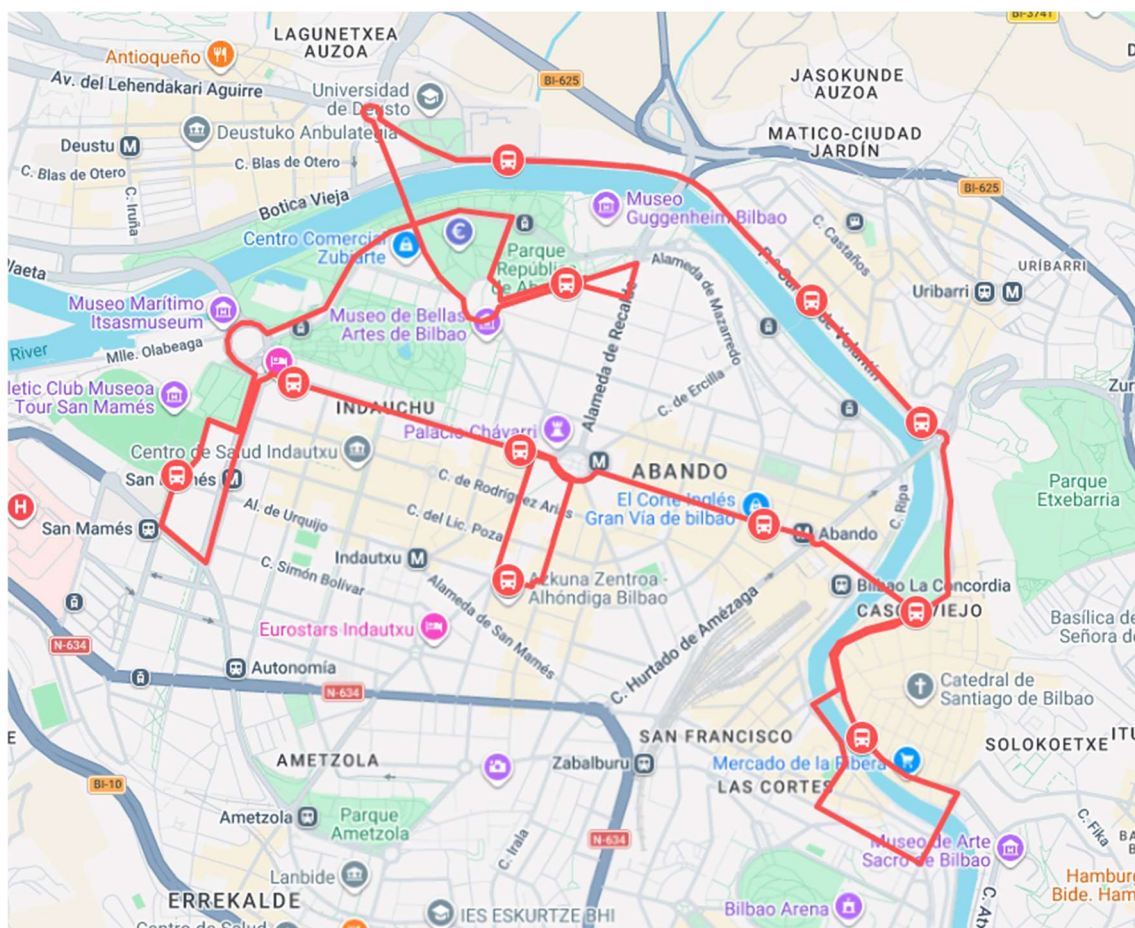
## ANEXO 3. BILBOKO HIRIKO BUS TURISTIKOAREN GUTXIENeko ZERBITZUAREN DEFINIZIOA

| <b>Zerbitzuaren km-ak</b>    |                 |                        |                        |               |                              |
|------------------------------|-----------------|------------------------|------------------------|---------------|------------------------------|
|                              | <b>Itzuliak</b> | <b>Km itzuliko</b>     | <b>Km eguneko</b>      | <b>Egunak</b> | <b>Km urtean, guztira</b>    |
| Behe-denb.                   | 10              | 11,14                  | 111,40                 | 232           | 25.844,80                    |
| Goi-denb.                    | 19              | 11,14                  | 211,66                 | 133           | 28.150,78                    |
|                              |                 |                        |                        |               | 53.995,58                    |
| BDko gurutzaontziak          | 5               | 11,14                  | 55,70                  | 10            | 557,00                       |
| GDko gurutzaontziak          | 1               | 11,14                  | 11,14                  | 30            | 334,20                       |
|                              |                 |                        |                        |               | <b>54.886,78</b>             |
| <b>Posizionamenduak</b>      |                 |                        |                        |               |                              |
|                              | <b>Joana</b>    | <b>Itzulera</b>        | <b>Km eguneko</b>      | <b>Egunak</b> | <b>Km urtean, guztira</b>    |
| Behe-denb.                   | 4,78            | 4,78                   | 9,56                   | 232           | 2.217,92                     |
| Goi-denb.                    | 9,56            | 9,56                   | 19,12                  | 133           | 2.542,96                     |
|                              |                 |                        |                        |               | 4.760,88                     |
| BDko gurutzaontziak          | 4,47            | 4,78                   | 9,25                   | 10            | 92,50                        |
|                              |                 |                        |                        |               | 4.853,38                     |
|                              |                 |                        | <b>Km guztira</b>      |               | <b>59.740,16</b>             |
| <b>Zerbitzu-orduak</b>       |                 |                        |                        |               |                              |
|                              | <b>Itzuliak</b> | <b>Itzuliko orduak</b> | <b>Orduak/eguna</b>    | <b>Egunak</b> | <b>Urteko orduak guztira</b> |
| Behe-denb.                   | 10              | 1                      | 10                     | 232           | 2.320,00                     |
| Goi-denb.                    | 19              | 1                      | 19                     | 133           | 2.527,00                     |
|                              |                 |                        |                        |               | 4.847,00                     |
| BDko gurutzaontziak          | 5               | 1                      | 5                      | 10            | 50,00                        |
| GDko gurutzaontziak          | 1               | 1                      | 1                      | 30            | 30,00                        |
|                              |                 |                        |                        |               | <b>4.927,00</b>              |
| <b>Posizionamendu-orduak</b> |                 |                        |                        |               |                              |
|                              | <b>Hartzea</b>  | <b>Uzteia</b>          | <b>H eta U Egunak</b>  | <b>Egunak</b> | <b>Km urtean, guztira</b>    |
| Behe-denb.                   | 0,5             | 0,5                    | 1                      | 232           | 232,00                       |
| Goi-denb.                    | 1               | 1                      | 2                      | 133           | 266,00                       |
|                              |                 |                        |                        |               | 498,00                       |
| Gurutzaontziak               | 0,5             | 0,5                    | 1                      | 10            | 10,00                        |
|                              |                 |                        |                        |               | 508,00                       |
|                              |                 |                        | <b>Orduak, guztira</b> |               | <b>5.435,00</b>              |

**Goi-denboraldia (GD):** 6/1 - 9/30 + gurutzaontziak (10:30 - 19:30, 30 minutuan behin).

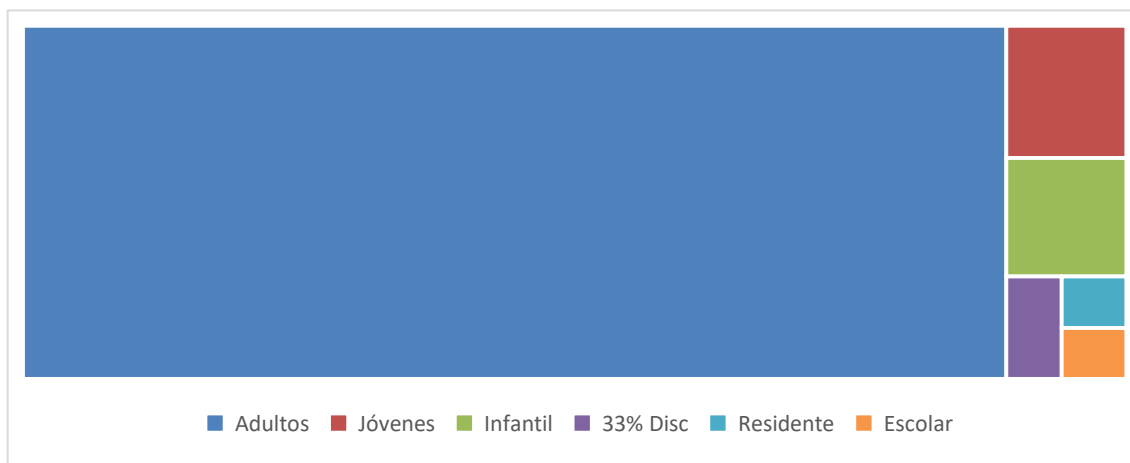
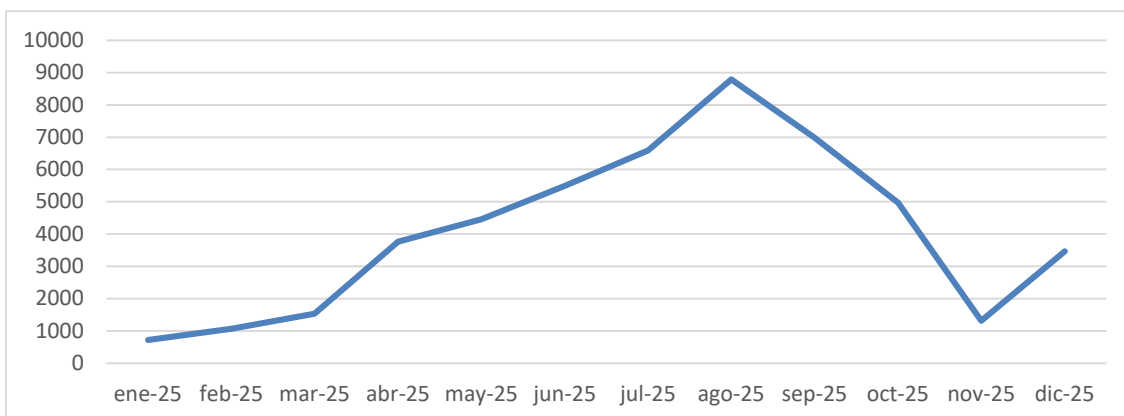
**Behe-denboraldia (BD):** Urteko gainerakoa (10:30 - 19:30, 60 minutuan behin)

**Gurutzaontzi-egunak:** Urteko egutegia



## ANEXO 4. BILBOKO HIRIKO BUS TURISTIKOAREN ZERBITZUKO BIDAIA-RIEN KOPURUAK 2025. URTEAN

| HILABETEA      | HELDUAK       | GAZTEAK      | UMEAK        | % 33ko DES | EGOILIARRA | ESKOLA-<br>UMEA | GUZTIRA       |
|----------------|---------------|--------------|--------------|------------|------------|-----------------|---------------|
| URTARRILA      | 588           | 33           | 37           | 19         | 52         |                 | <b>729</b>    |
| OTSAILA        | 928           | 47           | 38           | 17         | 34         |                 | <b>1.064</b>  |
| MARTXOA        | 1.312         | 36           | 52           | 15         | 16         | 99              | <b>1.530</b>  |
| APIRILA        | 3.205         | 154          | 116          | 70         | 125        | 93              | <b>3.763</b>  |
| MAIATZA        | 4.032         | 70           | 113          | 58         | 16         | 167             | <b>4.456</b>  |
| EKAINA         | 5.177         | 122          | 98           | 72         |            | 16              | <b>5.485</b>  |
| UZTAILA        | 5.821         | 458          | 210          | 99         |            |                 | <b>6.588</b>  |
| ABUZTUA        | 7.499         | 754          | 407          | 133        |            |                 | <b>8.793</b>  |
| IRAILA         | 6.681         | 115          | 103          | 83         |            |                 | <b>6.982</b>  |
| URRIA          | 4.647         | 88           | 88           | 94         | 53         |                 | <b>4.970</b>  |
| AZAROA         | 1.124         | 42           | 47           | 28         | 33         | 40              | <b>1.314</b>  |
| ABENDUA        | 2.779         | 85           | 480          | 29         | 91         |                 | <b>3.464</b>  |
| <b>GUZTIRA</b> | <b>43.793</b> | <b>2.004</b> | <b>1.789</b> | <b>717</b> | <b>420</b> | <b>415</b>      | <b>49.138</b> |



## **ANEXO 5. BAIMEN BAKAR BATERA MUGATZEAREN JUSTIFIKAZIOA**

### **A5.1 Eranskinaren xedea**

Eranskin honen xedea da justifikatzea Bilboko hirian hop-on hop-off modalitateko hiri barruko garraio kolektibo turistikoari lotutako udal-jabari publikoaren aprobetxamendu berezia zergatik mugatu den jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimen bakar batera, baimen hori lehia-konkurrentziako prozeduraren bidez emateko.

Baimen-kopurua zehaztea prozeduraren funtsezko elementu bat da, eragina baitu bai konkurrentzia librean bai udal-jabari publikoaren aprobetxamendu bereziaren intentsitatean.

Baimen-kopurua mugatzea ez da jarduera ekonomiko bat erreserbatzeko borondatearen ondorio, ezta udal-zerbitzu publiko bat eratzeke borondatearen ondorio ere. Mugatze horren helburua udal-jabari publikoaren erabilera berezia antolatzea da, eta orobat bermatzea hura bateragarria dela hiri-mugikortasunarekin, bide-segurtasunarekin, irisgarritasunarekin, hiri-garraio publiko erregularrarekiko bizikidetzarekin eta bide eta espazio publikoen erabilera erkide orokorrarekin.

### **A5.2 Beharrezkotasun- eta proportzionaltasun-printzipioak**

Beharrezkotasun- eta proportzionaltasun-printzipioen arabera, baimen-kopurua mugatzea interes orokorreko arrazoi objektiboetan oinarritu behar da. Era berean, mugatze horrek ez du gainditu behar udal-jabari publikoaren antolamendu egokia bermatzeko beharrezkoa dena.

Hop-on hop-off modalitateko hiri barruko garraio kolektibo turistikoaren kasuan, modu berezi, antolatu eta errepikatuan erabili behar dira jarduerak ibilbide, geraleku, linea-buru eta hiri-espazio jakin batzuk. Erabilera horren intentsitatea bideen erabilera erkide orokorrarena baino handiagoa da. Hori bereziki adierazgarria da dimentsio handiko ibilgailuak direlako, normalean bi solairuko autobusak, eta espazio egokiak behar dituztelako zirkulaziorako, geldialdiak egiteko, pertsona erabiltzaileak igo eta jaisteko, erregulaziorako eta informaziorako.

Horregatik, baimen-kopurua zehazterakoan, besteak beste, honako faktore hauek hartu behar dira kontuan: Bilboren hiri-konfigurazioa, gelditzeko eta erregulaziorako espazio egokien benetako eskuragarritasuna, Bilbobusekin eta beste garraio-zerbitzu batzuekin duen bateragarritasuna, bide-segurtasuna, oinezkoen irisgarritasuna, zirkulazioaren gaineko eragina eta jabari publikoaren erabilera erkide orokorraren babesa.

### **A5.3 Operadore-kopurua mugatu gabeko agertokia**

Lehen agertokian, interesa duen edozein enpresak jarduera garatu ahal izango luke, ezarritako baldintzak betetzen baditu, aurrez baimendutako operadore-kopurua mugatu gabe.

Eredu horrek ustiapen-fasean irekiera-maila handiena ahalbidetuko luke. Hala ere, zailtasun handiak sortzen ditu zenbait bide, geraleku eta linea-buru behin eta berriz erabiltzen direlako jarduera horretan. Operadore-kopuru zehaztugabe baten aldibereko jardunak eragin nabarmenak izan ditzake hiri-mugikortasunean, bide-segurtasunean, irisgarritasunean, garraio publiko erregularrean eta jabari publikoaren erabilera erkide orokorrean.

Ez mugatzeak zaildu egingo luke, halaber, ordutegien, maiztasunen, geralekuen, geralekuan egoteko denboren, seinaleztapenaren eta pertsona erabiltzaileei emandako informazioaren antolamendu egokia. Egoera horrek ibilgailuen pilaketak, operadoreen arteko interferentziak eta bide publikoko gainerako erabiltzaileenganako eraginak sor ditzake.

Horregatik, agertoki hori ez da egokitzen jo udal-jabari publikoaren erabilera ordenatua, segurua eta bateragarria bermatzeko.

#### **A5.4 Baimena bat baino gehiago dauden agertokia**

Bigarren agertokia izango litzateke zenbait operadore baimenak ematea, jabari publikoa erabiltzeko baldintza komunak eta haien arteko koordinazio-mekanismoak ezarritik.

Eredu hori egokia izan liteke hiri-dimentsio handiagoa duten hirietan, erregulazio-espazio gehiago dituzten hirietan, ibilburuen eta geralekuen ahalmen handiagoa duten hirietan edo ibilbideak eta operadoreak eremu edo ibilbide desberdinetan banatzeko aukera ematen duten turismo-sareak dituzten hirietan.

Hala ere, kasu honetan Bilboren ezaugarri espezifikoak hartu behar dira kontuan, hala nola erdiguneko hiri-espazioaren konfigurazio trinkoa, interes turistikoko gune nagusien kontzentrazioa, hiri-garraio publiko erregularrarekiko bizikidetzak, zenbait eremutan oinezkoek duten presentzia handia eta bi solairuko ibilgailu turistikoentzako ibilburu, erregulazio eta geralekuetarako espazio egokien erabilgarritasun mugatua.

Operadore bat baino gehiago egoteak hiriaren eta turismoaren ikuspegitik bereziki sentikorrak diren puntuetan ibilgailu turistikoen presentzia biderkatzea behartuko luke. Era berean, irteeren, maiztasunen, itxaronaldien eta geralekuen okupazioaren koordinaziorako mekanismo konplexuak ezarri beharko lirateke. Horrek areagotu egin lezake ibilgailuak pilatzeko arriskua, Bilbobusekin eta bidearen gainerako erabilerekin sortutako interferentziak, zirkulazioari eragindako kalteak eta erabiltzaileei emandako informazioaren kalitate-galera.

Ondorioz, baimen bat baino gehiagoren agertokiak ustiapen-fasean irekiera handiagoa ahalbidetuko lukeen arren, ez da egokientzat jo Bilboko egungo hiri- eta mugikortasun-baldintzetan.

#### **A5.5 Baimen bakarreko agertokia**

Hirugarren agertokia da deialdia jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimen bakar batera mugatzea. Jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimen hori lehia-konkurrentziako prozedura

baten bidez emango da, aurrez definitutako baldintza tekniko, baldintza ekonomiko eta ustiapen-baldintza batzuen mende.

Eredu horrek aukera ematen du baimena eskuratzean konkurrentzia librea bermatzeko. Hori posible da interesa duten enpresa guztiek aurkez dezaketelako eskaera publizitate-, gardentasun-, berdintasun- eta objektibotasun-baldintzetan. Aldi berean, jabari publikoaren aprobetxamendu bereziaren intentsitatea mugatuko du ustiapen-fasean. Horrela saihestuko da zenbait operadoreen ibilgailu turistikoak hiri-espazio berean pilatzea.

Baimen bakarra emango denez, honako hauek egin ahal izango dira:

- bus-ibilbidearen abiapuntuaren eta geroalekuen erabilera modu bateratuan antolatzea;
- ibilgailu turistikoak puntu beretan pilatzea saihestea;
- Bilbobusekin eta beste garraio-zerbitzu batzuekin sortzen diren interferentziak murriztea;
- geroalekuen okupazio-denborak mugatzea;
- desbideratzeen, obren, ekitaldien eta gorabeheren kudeaketa erraztea;
- erabiltzaileei informazio homogeneoa ematea bermatzea;
- operadore desberdinen seinaleztapen- eta informazio-elementuak ugaritzea saihestea;
- jabari publikoaren aprobetxamendu bereziaren gaineko udal-kontrola hobetzea;
- hiri-mugikortasunean, irisgarritasunean eta bide-segurtasunean duen eragina minimizatzea.

Beraz, baimen bakar batera mugatzea neurri egokitzat jo da udal-jabari publikoaren erabilera berezia modu efikaziaz antolatzeko. Era berean, gaur egun erabilgarri dagoen espazio publikoaren baldintzak kontuan harturik, beharrezkotzat jo da horrela egitea, eta proportzionatutzat ere jo da, lehiaketaren deialdi publiko baten bidez ematea baimena denbora-epe mugatu baterako.

## **A5.6 Ondorioa**

Ikusirik zeintzuk diren Bilboren hiri-ezaugarriak, ibilbide turistikoaren konfigurazioa, interesgune nagusien kontzentrazioa, geroaleku- eta erregulazio-espazioen gaitasun mugatua, hiri-garraio publiko erregularrarekiko bizikidetza eta zirkulazioan nahiz jabari publikoaren erabilera erkide orokorrean eraginak minimizatzeko beharra, justifikatutzat jo da deialdi hau jabari publikoaren gaineko aldi baterako baimen bakar batera mugatzea.

Baimen bakar batera mugatzeak ez dakar berekin jarduera ekonomiko baten erreserba egitea, ezta udal-zerbitzu publiko bat eratzea ere, baizik eta udal-jabari publikoaren aprobetxamendu berezia antolatzeko neurri bat da.

Muga hori egokitzen, beharrezkotzat eta proportzionatutzat jo da. Horren arrazoia da interesa duten eta ezarritako baldintzak betetzen dituzten enpresa guztiei irekitako lehia-konkurrentziako prozedura baten bidez antolatzen dela. Halaber, aldezturik definitutako hautaketa-irizpideak ditu, iraupena mugatua da, eta etorkizuneko deialdietan badago eredu berrikusteko aukera, baldin eta mugikortasun-baldintzak, espazioen erabilgarritasuna, turismo-eskaria, zerbitzuaren konfigurazioa edo hiri-baldintzak aldatzen badira.