**Expediente nº** 2026-014864

**Área**: Movilidad y Sostenibilidad

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

**Objeto:** servicios de consultoría de dirección y servicios conexos en materia de transporte urbano (2026-2029).

**ELABORADO POR:**

Jefe de la Subárea de Transporte Regular

Firmado digitalmente por IBON AURREKOETXEA PUJANA - 78888449J

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

# PARA LA LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA DE DIRECCIÓN Y SERVICIOS CONEXOS EN MATERIA DE TRANSPORTE URBANO (2026-2029)

# Índice

**1 Objeto ..... 4**

**2 Figuras participantes y roles del contrato ..... 4**

**3 Alcance de los trabajos ..... 5**

**3.1 Lote 1: Seguimiento y control del servicio Bilbobus ..... 5**

3.1.1 Medición y verificación de los indicadores del contrato principal ..... 5
3.1.2 Régimen transitorio y validación de la herramienta de analítica avanzada 6
3.1.3 Inspección de flota y equipamiento embarcado ..... 7
3.1.4 Inspección de sistemas de información en parada y canales digitales ..... 7
3.1.5 Inspección de paradas, cabinas y oficinas de atención ..... 8
3.1.6 Soporte técnico especializado y garantía de integridad de los sistemas de información ..... 8
3.1.7 Presentación de informes ..... 9

**3.2 Lote 2: Estudios y asistencia técnica en transporte urbano ..... 9**

3.2.1 Objeto del Lote ..... 9
3.2.2 Prestaciones anuales obligatorias ..... 10
3.2.3 Estudios y trabajos técnicos bajo encargo del RC ..... 10
3.2.4 Procedimiento de encargo y ejecución ..... 11
3.2.5 Régimen económico ..... 11
3.2.6 Presentación y formato de resultados ..... 11

**4 Desarrollo del lote 1 – seguimiento, control de calidad y apoyo técnico a la explotación del servicio bilbobus ..... 12**

**4.1 Principios generales de actuación ..... 12**

**4.2 Procedimiento de medición y verificación de indicadores ..... 12**

**4.3 Régimen transitorio y validación de herramientas analíticas ..... 13**

**4.4 Procedimiento de inspecciones técnicas ..... 14**

**4.5 Gestión de incidencias y elaboración de informes ..... 14**

**4.6 Soporte técnico especializado y garantía de integridad de los sistemas de información ..... 15**

**5 Desarrollo del lote 2 – análisis estratégico, evaluación y apoyo técnico en materia de transporte urbano ..... 15**

**5.1 Principios generales de actuación ..... 15**

**5.2 Prestaciones anuales obligatorias ..... 16**

5.2.1 Estudio de satisfacción de las personas usuarias ..... 16
5.2.2 Evaluación del servicio tipo "cliente misterioso" ..... 16

**5.3 Estudios y trabajos técnicos bajo encargo del RC ..... 16**

**5.4 Procedimiento de encargo, ejecución y validación ..... 17**

**5.5 Régimen económico y control de consumo presupuestario ..... 17**

**5.6 Entregables y formatos** ..... 17
**5.7 Reuniones y coordinación** ..... 18
**6 Dirección y control de los trabajos** ..... **18**
**7 Entregables y formatos de entrega** ..... **19**
**7.1 Entregables del lote 1** ..... 19
**7.2 Entregables del lote 2** ..... 20
**7.3 Presentaciones y apoyo técnico** ..... 20
**8 Organización del Consultor** ..... **21**
**9 Propiedad y uso de los trabajos** ..... **22**

# 1 Objeto

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las condiciones técnicas que han de regir la prestación de los servicios de consultoría de dirección y servicios conexos en materia de transporte urbano para el Ayuntamiento de Bilbao, orientados al seguimiento, control de calidad y apoyo técnico a la explotación del servicio público de transporte urbano colectivo de viajeros Bilbobus, así como a la realización de estudios y trabajos técnicos relacionados con el transporte público urbano.

El contrato se estructura en dos lotes diferenciados:

- Lote 1: Seguimiento, control de calidad y apoyo técnico a la explotación del servicio Bilbobus.
- Lote 2: Estudios, análisis y asistencia técnica en materia de transporte público urbano.

En el marco del Lote 1, las prestaciones incluyen el seguimiento del funcionamiento del servicio, el control del cumplimiento de los estándares de calidad definidos por el Ayuntamiento de Bilbao, la realización de inspecciones y análisis periódicos, el apoyo técnico a la gestión municipal del servicio y el soporte en relación con los sistemas de información asociados al transporte público urbano.

Asimismo, en el marco del Lote 2, el contrato incluye la realización de estudios y trabajos técnicos específicos que permitan analizar y mejorar el servicio de transporte público urbano, así como apoyar al Ayuntamiento en la toma de decisiones en materia de movilidad y transporte colectivo.

Los trabajos se desarrollarán bajo la dirección del Ayuntamiento de Bilbao, que establecerá las prioridades y líneas de actuación en función de las necesidades del servicio.

# 2 Figuras participantes y roles del contrato

A efectos del presente Pliego se definen las siguientes figuras que intervienen en la ejecución del contrato:

- **Ayuntamiento**: El Ayuntamiento de Bilbao, a través del Área de Movilidad y Sostenibilidad, como órgano responsable de la gestión del servicio Bilbobus y de la dirección del presente contrato.
- **Responsable del contrato**: Persona designada por el Ayuntamiento que ejercerá la dirección técnica del contrato, establecerá prioridades, validará los trabajos realizados y actuará como interlocutor principal ante el Consultor.
- **Consultor**: Empresa adjudicataria del contrato, responsable de la ejecución de los trabajos definidos en el presente Pliego.
- **Responsable técnico del consultor**: Persona designada por el Consultor como interlocutor técnico principal ante el Ayuntamiento, responsable de la coordinación de los trabajos y de la correcta ejecución de las prestaciones. El equipo adscrito al contrato dependerá funcionalmente del Consultor.
- **Empresa operadora**: Empresa adjudicataria del contrato de prestación del servicio Bilbobus u otras entidades que participen en la explotación del servicio cuando resulte necesario para el desarrollo del contrato.

# 3 Alcance de los trabajos

Los trabajos y estudios que el Consultor deberá realizar alcanzan una amplia gama de temas relacionados con la obtención de información, su gestión, análisis y el estudio de las situaciones de transporte público por superficie, dentro del término municipal de Bilbao.

Entre las tareas a realizar se encuentran las siguientes:

## 3.1 Lote 1: Seguimiento y control del servicio Bilbobus

### 3.1.1 Medición y verificación de los indicadores del contrato principal

El Consultor actuará como personal designado por el Responsable del Contrato (RC) para la medición, verificación y validación técnica de los indicadores de nivel de servicio establecidos en el contrato principal de prestación del servicio Bilbobus, actualmente definidos como:

- A1 – Puntualidad global del servicio
- A2 – Inspección de equipamiento
- A3 – Coherencia de la información en tiempo real

- A4 – Índice de atención al cliente
- A5 – Índice de accidentalidad
- A6 – Limpieza de la flota

Para el cálculo del indicador de puntualidad, las paradas de control serán definidas por el Responsable del Contrato (RC) y podrán ser modificadas a lo largo de la vigencia del contrato en función de las necesidades operativas del servicio.

La relación de indicadores podrá adaptarse automáticamente a la estructura de indicadores establecida en el contrato principal de prestación del servicio Bilbobus vigente en cada momento.

El Consultor deberá:

- Realizar las inspecciones y evaluaciones necesarias cuando así lo exija la definición del indicador.
- Verificar la coherencia metodológica de los cálculos.
- Comprobar la trazabilidad de los datos utilizados.
- Detectar desviaciones relevantes.
- Emitir informe mensual consolidado de resultados.

Cuando el cálculo del indicador dependa de inspección física o valoración cualitativa, el Consultor actuará formalmente como personal designado por el RC.

### 3.1.2 Régimen transitorio y validación de la herramienta de analítica avanzada

Desde el inicio del contrato y hasta la plena implantación y validación por el RC de la herramienta de analítica avanzada exigida a la Contratista principal del servicio Bilbobus, el Consultor realizará labores de análisis operativo del servicio a partir de los datos disponibles en los sistemas de ayuda a la explotación (SAE) y demás fuentes municipales.

Durante este régimen transitorio el Consultor deberá elaborar análisis complementarios relativos, entre otros aspectos, a:

- Puntualidad detallada por línea.
- Regularidad y frecuencia.
- Cumplimiento de primeras y últimas salidas.
- Desviaciones estructurales en cabeceras.
- Incidencias operativas relevantes.

Una vez implantada la herramienta de analítica avanzada y validada por el RC, el Consultor pasará a ejercer funciones de verificación técnica y auditoría de la misma, comprobando la consistencia, integridad y fiabilidad de los datos y metodologías empleadas.

La validación por parte del RC será requisito previo para considerar dicha herramienta como fuente principal de análisis operativo.

El RC podrá solicitar análisis adicionales de contraste cuando lo estime necesario para la correcta supervisión del servicio.

### 3.1.3 Inspección de flota y equipamiento embarcado

El Consultor realizará inspecciones periódicas sobre la flota adscrita al servicio Bilbobus, incluyendo, al menos:

- Estado de limpieza interior y exterior.
- Elementos de seguridad.
- Funcionamiento de rampas.
- Equipamiento embarcado (SAE, sistemas de información, billetaje, comunicaciones).
- Publicidad exterior conforme a autorizaciones vigentes.

Se establece como mínimo de inspección mensual:

- 50 vehículos o el 35 % de la flota adscrita al servicio, aplicándose el mayor de ambos valores.

Los valores indicados tienen carácter mínimo, pudiendo el Responsable del Contrato ampliar el número de inspecciones cuando resulte necesario.

En caso de incumplimiento grave detectado, el Consultor deberá comunicarlo de forma inmediata al RC.

### 3.1.4 Inspección de sistemas de información en parada y canales digitales

El Consultor realizará inspecciones periódicas sobre:

- Terminales de información en parada (TIP) o sistemas equivalentes adscritos al contrato principal.
- Pantallas integradas en marquesinas u otros dispositivos de información.
- Coherencia de la información en tiempo real respecto al desarrollo efectivo del servicio.

- Información publicada en web municipal y aplicación oficial u otros canales activos.

Se establece como mínimo de inspección mensual:

- 70 elementos de información en parada o el 30 % de los existentes, aplicándose el mayor de ambos valores.

La inspección de información en web y aplicación se realizará, como mínimo, con periodicidad mensual.

Los valores indicados tienen carácter mínimo, pudiendo el Responsable del Contrato ampliar el número de inspecciones cuando resulte necesario.

### 3.1.5 Inspección de paradas, cabinas y oficinas de atención

El Consultor realizará inspecciones trimestrales sobre:

- Información estática en paradas.
- Estado de limpieza del equipamiento en parada.
- Marquesinas y postes de señalización.
- Cabinas de Bilbobus.
- Oficina de Atención a las Personas Usuarias (OAC).

Estas inspecciones se realizarán sobre la totalidad de los elementos existentes durante el periodo correspondiente.

Los resultados podrán servir de base para la supervisión tanto del contrato principal de Bilbobus como de otros contratos vinculados al mantenimiento de equipamiento urbano.

### 3.1.6 Soporte técnico especializado y garantía de integridad de los sistemas de información

El Consultor deberá garantizar la disponibilidad de perfil técnico especializado para:

- Verificación de la coherencia entre la información contenida en los sistemas municipales de gestión y los sistemas de explotación del servicio.
- Detección de inconsistencias estructurales en la definición de líneas, recorridos, paradas, horarios y demás elementos que conforman la estructura del servicio.
- Supervisión de las modificaciones realizadas por la Contratista principal cuando estas afecten a la estructura del servicio.

- Configuración, mantenimiento y adaptación de entidades y formularios asociados a inspecciones.
- Ajustes del modelo de datos y generación de consultas necesarias para la gestión del servicio.

Asimismo, cuando así lo determine el Responsable del Contrato (RC), el Consultor podrá realizar directamente trabajos de edición y/o modificación de entidades y atributos en la plataforma GIS municipal, en régimen subsidiario y a criterio exclusivo del RC. Estas actuaciones se realizarán siempre bajo las instrucciones y supervisión del Responsable del Contrato.

Estas tareas se consideran incluidas dentro del alcance general del contrato y del precio ofertado.

### 3.1.7 Presentación de informes

El Consultor presentará:

- Informe mensual consolidado dentro de los quince (15) primeros días naturales del mes siguiente.
- Informe trimestral agregado cuando así lo determine el RC.
- Informes específicos extraordinarios cuando sean requeridos.

El RC podrá solicitar ampliaciones o mejoras de los informes presentados en función de las necesidades de gestión y control del servicio.

## 3.2 Lote 2: Estudios y asistencia técnica en transporte urbano

### 3.2.1 Objeto del Lote

El presente lote tiene por objeto la realización de estudios, análisis técnicos y evaluaciones estratégicas vinculadas al sistema de transporte público urbano de Bilbao, así como la prestación de asistencia técnica especializada bajo encargo del Responsable del Contrato (RC).

Las prestaciones incluidas en este lote se ejecutarán mediante precios unitarios, sin que el número total de trabajos pueda determinarse con exactitud en el momento de la licitación, estando subordinadas a las necesidades reales de la Administración y con el límite máximo del presupuesto establecido para el lote.

### 3.2.2 Prestaciones anuales obligatorias

Con carácter anual, el Consultor deberá realizar las siguientes actuaciones:

a) Estudio de satisfacción de las personas usuarias

El estudio incluirá, como mínimo:

- Diseño metodológico y definición de muestra.
- Trabajo de campo.
- Análisis estadístico de resultados.
- Segmentación por perfiles de personas usuarias.
- Comparativa interanual.
- Identificación de áreas de mejora.
- Informe técnico completo.
- Resumen ejecutivo para su eventual difusión pública.

La metodología propuesta deberá garantizar representatividad, trazabilidad y coherencia interanual de resultados.

b) Evaluación del servicio tipo "cliente misterioso"

Se realizará una evaluación estructurada del servicio mediante visitas programadas conforme a una metodología previamente validada por el RC.

Incluirá, al menos:

- Diseño de muestra y planificación de visitas.
- Evaluación objetiva de variables previamente definidas.
- Análisis de resultados.
- Identificación de desviaciones o incidencias.
- Informe técnico anual.

### 3.2.3 Estudios y trabajos técnicos bajo encargo del RC

El RC podrá encargar al Consultor la realización de estudios y análisis relacionados con:

- Reordenación o modificación de líneas.
- Evaluación de cobertura territorial.
- Optimización de frecuencias y oferta.
- Análisis de demanda.
- Evaluación de nuevos servicios.
- Estudios de viabilidad técnica u operativa.

- Evaluación económico-operativa de alternativas.
- Análisis de impacto de cambios tecnológicos o estructurales.
- Integración modal.
- Evaluación de escenarios de planificación.

Los trabajos se ejecutarán conforme a los precios unitarios ofertados y dentro del límite del presupuesto máximo del lote.

### 3.2.4 Procedimiento de encargo y ejecución

Para cada estudio específico:

- El RC definirá el alcance preliminar del trabajo.
- El Consultor presentará una propuesta técnica con:
    - Objetivos.
    - Metodología.
    - Estimación de horas.
    - Planificación.
- El RC autorizará expresamente la ejecución.
- El trabajo se desarrollará conforme a la propuesta aprobada.
- El resultado se entregará en formato técnico completo y en formato ejecutivo resumido.

El RC podrá solicitar ajustes o ampliaciones durante el desarrollo del trabajo, siempre dentro del límite presupuestario del lote.

### 3.2.5 Régimen económico

El lote se regirá por precios unitarios, estableciéndose un presupuesto máximo de gasto durante la vigencia del contrato.

El número de unidades efectivamente ejecutadas dependerá de las necesidades reales de la Administración, no existiendo obligación de agotar el presupuesto máximo previsto.

La facturación se realizará mensualmente conforme a los trabajos efectivamente ejecutados y validados por el RC.

### 3.2.6 Presentación y formato de resultados

Todos los estudios deberán:

- Presentarse maquetados en formato digital editable y PDF.
- Entregarse en ambas lenguas oficiales cuando así lo determine el RC.
- Incluir análisis técnico detallado.
- Incorporar conclusiones claras y propuestas operativas.
- Facilitar, cuando proceda, soporte para su presentación ante órganos técnicos o políticos.

# 4 Desarrollo del lote 1 – seguimiento, control de calidad y apoyo técnico a la explotación del servicio bilbobus

## 4.1 Principios generales de actuación

El Consultor actuará, en el marco del presente contrato, como personal designado por el Responsable del Contrato (RC) para la medición, verificación y validación técnica del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato principal de prestación del servicio Bilbobus vigente en cada momento.

Su actuación se regirá por los siguientes principios:

- Independencia técnica en la medición y verificación.
- Trazabilidad completa de los datos utilizados.
- Coordinación con el RC y con los servicios municipales implicados.
- Coherencia metodológica con las definiciones establecidas en el contrato principal.
- Neutralidad respecto de la empresa operadora.

El Consultor no sustituye las responsabilidades propias de la empresa operadora, sino que actúa como instrumento técnico de control y validación municipal.

## 4.2 Procedimiento de medición y verificación de indicadores

La medición de los indicadores de nivel de servicio se realizará conforme a lo establecido en el contrato principal vigente en cada momento.

El Consultor deberá:

- Utilizar las fuentes de información definidas en el contrato principal.
- Verificar la consistencia metodológica de los cálculos realizados.

- Comprobar la integridad y coherencia de los datos empleados.
- Identificar desviaciones significativas o patrones anómalos.
- Emitir informe mensual consolidado de resultados.

Cuando el indicador requiera inspección física o valoración cualitativa, el Consultor actuará formalmente como personal designado por el RC.

El RC podrá solicitar análisis adicionales de contraste cuando lo estime necesario.

## 4.3 Régimen transitorio y validación de herramientas analíticas

Desde el inicio del contrato y hasta la plena implantación y validación por el RC de la herramienta de analítica avanzada exigida a la Contratista principal del servicio Bilbobus, el Consultor realizará labores de análisis operativo del servicio utilizando los datos disponibles en los sistemas municipales y en el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE).

Durante este régimen transitorio, el Consultor elaborará análisis operativos complementarios, incluyendo, entre otros:

- Puntualidad detallada por línea.
- Regularidad y frecuencia del servicio.
- Cumplimiento de primeras y últimas salidas.
- Desviaciones estructurales en cabeceras.
- Incidencias operativas relevantes.
- Análisis comparativos intermensuales.

Una vez implantada la herramienta de analítica avanzada y validada expresamente por el RC, el Consultor ejercerá funciones de auditoría técnica de la misma, verificando:

- Consistencia de los algoritmos de cálculo.
- Integridad de los datos.
- Coherencia entre fuentes.
- Fiabilidad de los resultados mostrados en los cuadros de mando.

La validación formal por parte del RC será requisito previo para considerar la herramienta como fuente principal de análisis operativo.

## 4.4 Procedimiento de inspecciones técnicas

El Consultor realizará las inspecciones necesarias para la medición de los indicadores y el control de calidad del servicio, conforme a los mínimos establecidos en el Capítulo 3 del presente Pliego.

Las inspecciones podrán comprender, entre otros ámbitos:

- Flota adscrita al servicio.
- Equipamiento embarcado.
- Sistemas de información en parada.
- Canales digitales de información.
- Paradas, marquesinas y elementos asociados.
- Oficinas y cabinas de atención.

Las inspecciones deberán:

- Documentarse mediante soporte gráfico cuando proceda.
- Incorporar registro estructurado de resultados.
- Permitir trazabilidad y auditoría posterior.
- Diferenciar entre incidencias leves y graves.

En caso de detección de incumplimientos graves o riesgos para la seguridad o la calidad del servicio, el Consultor deberá comunicarlo de forma inmediata al RC.

## 4.5 Gestión de incidencias y elaboración de informes

El Consultor presentará:

- Informe mensual consolidado dentro de los quince (15) primeros días naturales del mes siguiente.
- Informes específicos extraordinarios cuando sean requeridos por el RC.
- Informes de carácter urgente ante incidencias relevantes.

Los informes deberán:

- Exponer resultados de forma estructurada.
- Incluir análisis técnico interpretativo.
- Incorporar comparativas temporales.
- Identificar tendencias.
- Formular recomendaciones cuando proceda.

El RC podrá solicitar ampliaciones, aclaraciones o mejoras en los informes presentados.

### 4.6 Soporte técnico especializado y garantía de integridad de los sistemas de información

El Consultor deberá disponer de perfil técnico especializado para:

- Verificar la coherencia entre la información contenida en los sistemas municipales y los sistemas de explotación del servicio.
- Detectar inconsistencias estructurales en líneas, recorridos, paradas y horarios.
- Supervisar modificaciones realizadas por la Contratista principal que afecten a la estructura del servicio.
- Configurar y adaptar formularios y entidades asociadas a inspecciones.
- Generar consultas y modelos de explotación de datos necesarios para la gestión municipal.

Cuando así lo determine el Responsable del Contrato (RC), el Consultor podrá realizar directamente trabajos de edición o modificación de entidades y atributos en la plataforma GIS municipal, en régimen subsidiario y a criterio exclusivo del RC. Estas actuaciones se realizarán siempre bajo las instrucciones y supervisión del Responsable del Contrato.

Estas tareas se consideran incluidas dentro del alcance general del contrato.

## 5 Desarrollo del lote 2 – análisis estratégico, evaluación y apoyo técnico en materia de transporte urbano

### 5.1 Principios generales de actuación

El Consultor prestará asistencia técnica especializada al Ayuntamiento de Bilbao, bajo dirección del Responsable del Contrato (RC), para la realización de estudios, análisis y evaluaciones vinculadas al sistema de transporte público urbano en superficie.

Las prestaciones de este lote se regirán por los siguientes principios:

- Vinculación directa al objeto del contrato y a las necesidades municipales.
- Enfoque orientado a la toma de decisiones, con conclusiones y propuestas operativas.
- Trazabilidad de datos, supuestos y metodología empleada.
- Coherencia con la planificación municipal y con las condiciones del servicio Bilbobus.

- Neutralidad técnica y objetividad en la evaluación de resultados.

## 5.2 Prestaciones anuales obligatorias

### 5.2.1 Estudio de satisfacción de las personas usuarias

El estudio incluirá, como mínimo:

- Propuesta metodológica a validar por el RC (muestra, técnica de recogida, segmentación).
- Trabajo de campo.
- Tratamiento y análisis de resultados.
- Comparativa interanual y detección de tendencias.
- Identificación de áreas de mejora y recomendaciones.
- Informe técnico completo.
- Resumen ejecutivo.

El RC podrá determinar requisitos adicionales relativos a: segmentación territorial, perfiles de personas usuarias, franjas horarias, y variables de análisis, siempre dentro del marco del contrato.

### 5.2.2 Evaluación del servicio tipo "cliente misterioso"

El Consultor realizará una evaluación estructurada del servicio, basada en visitas o comprobaciones conforme a una metodología previamente validada por el RC.

La evaluación incluirá, como mínimo:

- Definición de muestra y planificación (líneas, paradas, franjas horarias y situaciones).
- Registro de resultados mediante fichas estructuradas.
- Análisis de resultados y detección de incidencias relevantes.
- Informe técnico anual con conclusiones y propuestas de mejora.

## 5.3 Estudios y trabajos técnicos bajo encargo del RC

El RC podrá encargar la realización de estudios, informes y análisis técnicos relacionados con la planificación, evaluación y mejora del transporte público urbano en superficie, incluyendo, entre otros:

- Reordenación o modificación de líneas, itinerarios y paradas.
- Evaluación de cobertura territorial y accesibilidad.
- Optimización de oferta y frecuencias.

- Análisis de demanda y comportamiento de la movilidad.
- Evaluación de nuevos servicios o ampliaciones.
- Estudios de viabilidad técnica u operativa.
- Evaluación económico-operativa de alternativas.
- Análisis de impacto de cambios estructurales o tecnológicos.
- Integración modal y coordinación con otros servicios de transporte.
- Evaluación de escenarios de planificación.

Los encargos se definirán siempre con alcance concreto y vinculado a necesidades reales de la Administración.

## 5.4 Procedimiento de encargo, ejecución y validación

Para cada estudio bajo encargo del RC:

- El RC definirá el alcance preliminar y los objetivos.
- El Consultor presentará una propuesta técnica que incluirá:
  - Metodología.
  - Fuentes de información previstas.
  - Planificación y cronograma.
  - Estimación de dedicación (horas) y perfiles.
  - Entregables previstos.
- El RC autorizará expresamente el inicio del trabajo.
- El Consultor ejecutará el trabajo conforme a la propuesta validada.
- El RC validará la entrega, pudiendo solicitar aclaraciones o ajustes razonables.

## 5.5 Régimen económico y control de consumo presupuestario

Las prestaciones del Lote 2 se ejecutarán mediante precios unitarios, con un presupuesto máximo anual o total según lo establecido en la carátula/PCAP.

El Consultor deberá facilitar al RC, cuando este lo solicite, un resumen actualizado del consumo presupuestario del lote (horas ejecutadas, encargos en curso y remanente disponible).

La facturación se realizará conforme a los trabajos efectivamente ejecutados y validados por el RC, de acuerdo con lo previsto en el PCAP.

## 5.6 Entregables y formatos

Los estudios e informes deberán entregarse, como mínimo:

- En formato digital editable y PDF.
- Con estructura clara: objetivos, metodología, análisis, conclusiones y propuestas.
- Incluyendo anexos de datos y supuestos cuando proceda.
- En las lenguas oficiales cuando así lo determine el RC.
- Con capacidad de soporte a presentación (resumen ejecutivo y material de apoyo) cuando se requiera.

### 5.7 Reuniones y coordinación

El Consultor mantendrá reuniones de seguimiento con el RC:

- Al inicio de cada encargo relevante.
- En hitos intermedios cuando la duración del estudio lo aconseje.
- En la entrega final para exposición de resultados y contraste.

## 6 Dirección y control de los trabajos

La dirección técnica del contrato corresponderá al Ayuntamiento de Bilbao a través del Responsable del Contrato (RC), quien ejercerá las funciones de coordinación, supervisión y control de las prestaciones incluidas en el presente Pliego.

En particular, corresponderá al RC:

- Establecer las prioridades y líneas de actuación del contrato.
- Definir el alcance de los trabajos y estudios específicos cuando proceda.
- Validar las metodologías de trabajo propuestas por el Consultor cuando así se requiera.
- Supervisar la correcta ejecución de las prestaciones incluidas en ambos lotes.
- Solicitar informes, aclaraciones o ampliaciones cuando lo considere necesario.
- Validar los trabajos realizados a efectos de su certificación.

El Consultor deberá facilitar en todo momento el acceso a la información necesaria para la verificación de los trabajos realizados y atender las instrucciones que, dentro del marco del contrato, le sean trasladadas por el RC.

Los servicios técnicos del Área de Movilidad y Sostenibilidad podrán realizar las comprobaciones e inspecciones que estimen necesarias para garantizar el correcto desarrollo de los trabajos.

Cuando los trabajos realizados no se ajusten a las condiciones establecidas en el presente Pliego o no alcancen el nivel de calidad exigible, el RC podrá requerir su corrección o ampliación conforme a las instrucciones que se determinen.

El Consultor deberá mantener una comunicación fluida con el Responsable del Contrato y facilitar la coordinación con otros servicios municipales cuando resulte necesario para el desarrollo de los trabajos.

# 7 Entregables y formatos de entrega

Los trabajos realizados por el Consultor en el marco del presente contrato deberán documentarse mediante informes y documentos técnicos que permitan su correcta interpretación, análisis y utilización por parte del Ayuntamiento de Bilbao.

Todos los entregables deberán elaborarse de forma clara, estructurada y trazable, facilitando la comprensión de los resultados obtenidos y de la metodología empleada.

Salvo indicación expresa del Responsable del Contrato (RC), los documentos se entregarán en formato digital editable y en formato PDF, compatibles con las herramientas informáticas utilizadas por el Ayuntamiento de Bilbao.

El RC podrá solicitar, cuando resulte necesario para la difusión o presentación de los trabajos, la preparación de documentos de síntesis, presentaciones o material gráfico de apoyo.

## 7.1 Entregables del lote 1

En el marco del Lote 1, el Consultor elaborará los siguientes documentos:

- Informe mensual de seguimiento del servicio: El Consultor presentará un informe mensual consolidado que incluirá, al menos:
    - Resultados de los indicadores de nivel de servicio definidos en el contrato principal.
    - Resultados de las inspecciones realizadas.
    - Análisis de las principales incidencias detectadas.
    - Evolución de los indicadores respecto a periodos anteriores.
    - Identificación de tendencias o desviaciones relevantes.
    - Recomendaciones técnicas cuando proceda.

El informe mensual deberá entregarse dentro de los quince (15) primeros días naturales del mes siguiente al periodo analizado.

- Informes específicos: Cuando así lo solicite el RC, el Consultor elaborará informes específicos relacionados con:
    - incidencias relevantes del servicio,
    - análisis operativos extraordinarios,
    - contrastes técnicos sobre datos del sistema,
    - cualquier otro aspecto relacionado con el control y seguimiento del servicio.

## 7.2 Entregables del lote 2

Los estudios realizados en el marco del Lote 2 deberán incluir, como mínimo, los siguientes apartados:

- descripción del objeto del estudio,
- metodología empleada,
- fuentes de información utilizadas,
- desarrollo del análisis técnico,
- resultados obtenidos,
- conclusiones y recomendaciones operativas.

Cuando el RC lo determine, los estudios deberán incluir además:

- documentación gráfica o cartográfica,
- anexos de datos,
- simulaciones o modelos utilizados,
- material de apoyo para presentaciones técnicas o institucionales.

Los estudios se entregarán en formato técnico completo, acompañado cuando proceda de un resumen ejecutivo que facilite su interpretación por parte de los órganos municipales.

## 7.3 Presentaciones y apoyo técnico

Cuando el RC lo considere oportuno, el Consultor deberá realizar presentaciones técnicas de los trabajos desarrollados ante:

- personal técnico municipal,
- responsables del Área de Movilidad y Sostenibilidad,

- otros órganos municipales implicados.

Estas presentaciones se considerarán incluidas dentro del alcance general del contrato.

# 8 Organización del Consultor

El Consultor deberá disponer de los medios humanos y técnicos necesarios para garantizar la correcta ejecución de las prestaciones incluidas en el presente contrato durante toda su vigencia.

La organización del Consultor deberá permitir el desarrollo simultáneo de las tareas incluidas en ambos lotes, garantizando la adecuada coordinación de los trabajos y la disponibilidad de personal técnico especializado en las materias objeto del contrato.

A tal efecto, el Consultor deberá disponer, como mínimo, de:

- Responsable técnico del contrato: Persona designada por el Consultor como interlocutor principal ante el Ayuntamiento de Bilbao y responsable de la coordinación técnica de los trabajos. Será la persona encargada de garantizar la correcta ejecución del contrato, la supervisión del equipo técnico y la interlocución con el Responsable del Contrato (RC).
- Equipo técnico especializado: El Consultor deberá disponer de un equipo técnico multidisciplinar con experiencia en materias relacionadas con:
    - transporte público urbano,
    - análisis de datos de explotación de servicios de transporte,
    - sistemas de ayuda a la explotación (SAE),
    - sistemas de información geográfica (GIS),
    - análisis estadístico y tratamiento de datos,
    - herramientas informáticas aplicadas a la gestión del transporte.

  La composición concreta del equipo y la dedicación de sus miembros deberán ser adecuadas para garantizar la correcta ejecución de los trabajos incluidos en el contrato.

  El Consultor será responsable de asegurar la continuidad del equipo técnico durante toda la vigencia del contrato. En caso de que resulte necesario sustituir a alguno de los miembros del equipo adscrito al contrato, incluido el Responsable técnico del contrato, el Consultor deberá solicitar la autorización previa del

Responsable del Contrato, proponiendo un perfil que garantice una cualificación y experiencia equivalentes a las del perfil inicialmente adscrito.

El Ayuntamiento podrá solicitar la sustitución de miembros del equipo cuando, a juicio del Responsable del Contrato, no se garantice el adecuado desarrollo de las funciones asignadas.

En cualquier caso, el Consultor será responsable del cumplimiento de la normativa laboral y de prevención de riesgos laborales aplicable a su personal, sin que exista relación laboral alguna entre dicho personal y el Ayuntamiento de Bilbao.

## 9 Propiedad y uso de los trabajos

Todos los estudios, informes, análisis, bases de datos, desarrollos técnicos, documentación gráfica o cartográfica, aplicaciones informáticas, modelos de análisis y cualquier otro resultado generado en el marco del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Bilbao – Área de Movilidad y Sostenibilidad.

El Consultor deberá entregar al Ayuntamiento toda la documentación, información y materiales generados durante la ejecución del contrato, incluyendo en su caso:

- informes y estudios técnicos,
- bases de datos generadas o tratadas en el marco de los trabajos,
- modelos de análisis o simulación desarrollados,
- documentación metodológica,
- cartografía o información geográfica elaborada,
- cualquier otro material utilizado o generado para la ejecución de los trabajos.

El Ayuntamiento podrá utilizar, reproducir, modificar o difundir dichos trabajos para fines relacionados con la gestión, planificación o mejora del servicio público de transporte, sin limitación alguna.

El Consultor no podrá utilizar ni difundir la información obtenida en el marco del contrato ni los resultados de los trabajos realizados sin autorización previa y expresa del Ayuntamiento de Bilbao.

Asimismo, cuando los trabajos incluyan desarrollos o configuraciones sobre plataformas o sistemas municipales, el Consultor deberá facilitar toda la documentación técnica

necesaria que permita su utilización, mantenimiento o evolución por parte del Ayuntamiento.

Bilbao, a 8 de abril de 2026

**EL JEFE DE LA SUBÁREA DE TRANSPORTE REGULAR**

Firmado digitalmente por IBON AURREKOETXEA PUJANA - 78888449J