EXPEDIENTE nº: AUM-ZMUG2023001

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO ARMONIZADO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PUESTA EN MARCHA Y OPERACIÓN DE UNA INICIATIVA PILOTO, EN EL ÁMBITO DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE, QUE PERMITA VALORAR LA IDONEIDAD Y LA VIABILIDAD DE UNA SOLUCIÓN DE TRANSPORTE SOSTENIBLE A LA DEMANDA (TAD) PARA LA COMARCA DE ARRATIA.

Contenido

1.ANTECEDENTES 1
2.NECESIDADES DE MOVILIDAD SOSTENIBLE IDENTIFICADAS 2
3.OBJETO 3
4.ALCANCE 4
5.ARQUITECTURA DEL SISTEMA 7
6.OPERACIÓN DEL SERVICIO 9
6.1.Desplazamientos para estudiantes universitarios 10
6.2.Desplazamientos para personas mayores de 65 años 12
6.3.Puntos origen y destino 13
6.4.Horario de prestación del servicio 16
6.5.Adquisición de viajes 17
7.REQUERIMIENTOS FUNCIONALES 19
7.1.App y/o plataforma web o WebApp de usuario/a 20
7.2.Atención telefónica 23
7.3.Atención presencial en OAC 24
7.4.Aplicación de conductor/a 25
7.5.Centro de control o plataforma de gestión del contrato 26
7.5.1.Gestión de personas usuarias del sistema 26
7.5.2.Gestión de personas usuarias del centro de control 26
7.5.3.Configuración y gestión del servicio 27
7.5.4.Gestión de reservas 28
7.5.5.Gestión de vehículos, conductores/as y planificador de rutas 29
7.5.6.Gestión de alertas e incidencias 29
7.5.7.Gestión de penalizaciones 29
7.5.8.Gestión de cobro a las personas usuarias 30
7.5.9.Gestión de informes y KPIs 30
7.5.10.Gestión quejas, sugerencias y valoraciones 31
8.DISTRIBUCIÓN DE FASES Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR 31
9.REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS 36
10.GARANTIA, SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO 36
11.MEDIOS MATERIALES NECESARIOS 38
11.1.Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) 39
11.2.Vehículos 39
12.MEDIOS PERSONALES NECESARIOS 39
12.1.Gestión, coordinación y soporte del servicio 40
12.1.1.Coordinador de proyecto 40

12.1.2.Equipo de desarrollo 40
12.1.3.Equipo de soporte 41
12.2.Oficina de Atención al Ciudadano (OAC).....41
12.3.Call Center 41
12.4.Conductores/as 42
13.GESTIÓN DE LA INICIATIVA PILOTO DE TRANSPORTE SOSTENIBLE A LA DEMANDA.....42
14.MODELO PARA EL PAGO DEL SERVICIO 43
ANEXO 1.Desplazamientos Universitarios.....46
ANEXO 2.Desplazamientos personas mayores de 65 años.....52

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PUESTA EN MARCHA Y OPERACIÓN DE UNA INICIATIVA PILOTO, EN EL ÁMBITO DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE, QUE PERMITA VALORAR LA IDONEIDAD Y LA VIABILIDAD DE UNA SOLUCIÓN DE TRANSPORTE A LA DEMANDA (TAD) PARA LA COMARCA DE ARRATIA.

1. ANTECEDENTES

Arratiako Udalen Mankomunitatea, tuvo su origen en el año 1981 y está formada por nueve (9) municipios: Arantzazu, Areatza, Artea, Bedia, Dima, Igorre, Lemoa, Ubide y Zeanuri, asociados todos ellos para la prestación en común de diversos servicios públicos.

En el año 2003, los nueve (9) municipios de Arratia aprobaron los primeros Planes de Acción Local, todos ellos comprometidos en mejorar el bienestar, la cohesión social y la calidad de vida de la población local.

Desde el año 2003 la Mancomunidad viene realizando proyectos relacionados con la Movilidad Sostenible tratando de avanzar hacia una mejora de los aspectos ambientales, sociales y económicos.

En 2014 se aprobó el "Plan de Acción de Sostenibilidad de Arratiako Udalen Mankomunitatea: ARRATIA 21", el cual recopila los objetivos estratégicos, específicos y las acciones aprobadas en los distintos Planes de Acción Local de todos los municipios de Arratia. Una de las propuestas realizadas en este Plan, relacionada con la Movilidad Sostenible, hace referencia al fomento del uso compartido de vehículos y el transporte público.

Durante el periodo comprendido entre 2021 y 2022, la Diputación Foral de Bizkaia trabajó en la comarca de Arratia en la implementación del proyecto Herri Txiki Aukera Handi. Este proyecto tiene como finalidad movilizar a los distintos agentes locales de la comarca para identificar en conjunto los desafíos comunes y ofrecer servicios de mayor calidad a la ciudadanía, garantizando en todo momento la igualdad de acceso a los servicios públicos.

Entre los retos obtenidos y acciones realizadas destaca la acción: “Estudio de las necesidades de movilidad interna y externa en la comarca y promoción de un proyecto de mejora del servicio de transporte”. Es dentro de este ámbito en el que se enmarca esta iniciativa.

2. NECESIDADES DE MOVILIDAD SOSTENIBLE IDENTIFICADAS

La comarca de Arratia está integrada por municipios de naturaleza principalmente rural, con zonas diseminadas de población que vive alejada del centro urbano y, por tanto, de los principales servicios (ayuntamientos, centros de salud, farmacias, sucursales y cajeros bancarios, comercios, etc. no siempre disponibles en el propio municipio), así como de los centros de conectividad para sus desplazamientos fuera del municipio o de la propia comarca (estación de tren, autobuses de media distancia, puntos intermodales, etc.).

El acceso a estos servicios y centros de conectividad, especialmente en los municipios de menor tamaño y más rurales de la comarca, requiere de desplazamientos que se caracterizan por su demanda reducida y difícil predictibilidad. Esto hace que el transporte público colectivo tradicional no pueda dar una respuesta eficiente a las necesidades existentes, requiriéndose, en muchos casos, el uso del vehículo privado para estos desplazamientos, tanto internos como fuera del municipio.

En los diferentes encuentros organizados en el marco del proyecto Herri Txiki - Aukera Handi, las entidades locales participantes han identificado las siguientes dificultades con las que se encuentran muchos de los vecinos de la comarca en relación con la Movilidad Sostenible:

- **Conexión con medios de transporte para llegar a los campus universitarios**: se identifica la necesidad de mejorar la conexión con los campus de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) en Leioa, en Bilbao (Sarriko, Elcano, e Ingenieros), en Portugalete y de la Universidad de Deusto en Bilbao, que se corresponden con los que mayor número de estudiantes de la comarca concentran.
- **Conexión intramunicipal**: en muchas ocasiones la población de Arratia tiene dificultades para acceder a servicios esenciales dentro de su municipio, por ejemplo, al ayuntamiento, centros de salud, farmacias, sucursales bancarias, cajeros automáticos, comercios de alimentación, etc.
- **Conexión intermunicipal**: en general se considera necesario facilitar la conexión de la población de los nueve (9) municipios a los centros de actividad comercial, puntos de interconexión con líneas de transporte regulares, centro de salud comarcal, etc.

Además, el hecho de que los municipios de esta comarca sean de pequeño tamaño y de ámbito más rural, hace que los desplazamientos que se producen se caractericen por su demanda reducida y difícil predictibilidad, lo que hace necesario encontrar nuevos mecanismos de movilidad complementarios al tradicional transporte público colectivo que supondría un alto coste que lo haría no viable y poco sostenible.

Por ello, se considera que las nuevas fórmulas de **Transporte a la Demanda** (en inglés, **Demand Responsive Transport – DRT**) dentro de lo que se conoce como servicios **MaaS** (Mobility as a Service) podrían ser la solución que permita cubrir este tipo de necesidad de desplazamiento, poniendo el foco en aspectos clave como:

- Aumentar la cohesión de la Comarca, dando importancia a la unificación de recursos de los municipios de Arratiako Udalen Mankomunitatea.
- El ahorro de costes y la sostenibilidad tratando de adecuar los vehículos a la demanda y fomentando la compartición frente al uso del vehículo privado.
- Reducir densidad de tráfico y emisiones contaminantes.
- Minimizar el tiempo del traslado mediante la optimización de rutas.
- Mayor flexibilidad y comodidad para los usuarios que viven en entornos dispersos.
- Utilización de la tecnología como ejemplo de transporte del futuro que permita que éste sea más eficiente y sostenible.

3. OBJETO

Es objeto del presente Pliego el establecimiento de las condiciones técnicas que han de regir en la contratación del servicio de puesta en marcha de una **iniciativa piloto**, en el ámbito de la **Movilidad Sostenible**, que permita **valorar la idoneidad y la viabilidad** de una solución de **Transporte a la Demanda** (TAD) que resuelva las necesidades de transporte de la Comarca de Arratia identificadas para dos (2) objetivos de población concretos:

1. **Universitarios** para facilitar los desplazamientos habituales entre sus domicilios y los campus universitarios.
2. **Personas mayores de 65 años que residen en un entorno diseminado**, esto es, a cierta distancia de los núcleos principales de cada uno de los municipios que integran la Mancomunidad.

En aras de fomentar la sostenibilidad y eficiencia, la iniciativa busca optimizar el servicio ofrecido, tratando en todo momento de agregar la demanda en un mismo vehículo, evitando que estos sean utilizados por una única persona siempre que sea posible. Para ello, se pretende que los avances tecnológicos puestos a disposición de los servicios de movilidad a la demanda permitan optimizar las rutas establecidas ante las solicitudes recibidas en términos de trayectos y ocupación, siempre garantizando la calidad y los tiempos de los trayectos del servicio.

4. ALCANCE

A través de esta iniciativa piloto se pretende contratar una solución de **Movilidad Sostenible** a la Demanda como servicio, formado por las diferentes plataformas y herramientas que, operando de forma conjunta, en constante comunicación, integradas e interoperables entre sí proporcionen un servicio de **Transporte Sostenible a la Demanda** para cubrir las necesidades que se exponen en este documento.

Para ello, se pondrá a disposición una aplicación tanto para las personas usuarias que quieren hacer uso de este servicio como para las personas conductoras, todo coordinado y supervisado desde un Centro de Control y proporcionando, a su vez, un servicio de atención presencial y telefónico a los y las usuarios/as.

Para ello, Arratiako Udalen Mankomunitatea pone a disposición del presente contrato piloto, de manera gratuita, el espacio físico en el que se implantará la Oficina de Atención presencial al Cliente (OAC). Asimismo, lo dotará con el mobiliario y los suministros de agua y energía oportunos.

Junto con las herramientas tecnológicas, la empresa adjudicataria proporcionará y gestionará los medios de transporte necesarios para realizar los desplazamientos definidos para los colectivos objetivo.

Inicialmente, se identifican dos (2) públicos objetivo que podrán beneficiarse de esta iniciativa piloto:

- **Personas universitarias:** para facilitar el desplazamiento entre en sus viviendas, o un entorno muy próximo a las mismas, y los medios de transporte regular con sus respectivas facultades universitarias.
- **Personas mayores de 65 años que residen en un entorno diseminado** que desean desplazarse entre sus viviendas y el núcleo principal o un punto de interconexión de líneas regulares de su municipio, o a los centros principales de

la Comarca (Igorre y Lemoa) para realizar gestiones administrativas, sanitarias o comerciales.

No obstante, durante la explotación del piloto el sistema deberá permitir la definición/creación de nuevos grupos de población objetivo o nuevas iniciativas en el caso de que la Mancomunidad lo considere oportuno y siempre con encaje dentro de las condiciones establecidas en el presente contrato.

Se identifican **tres (3) tipos de desplazamientos**: intramunicipales, intermunicipales y desplazamientos para la interconexión con las facultades universitarias, en el caso de los estudiantes universitarios. Estos tipos de viaje podrán tener precios y finalidades diferentes y deberán ser parametrizables y configurables desde el centro de control.

Las personas usuarias, bien sea a través de una aplicación móvil (App) o a través de un entorno web (WebApp), llamando al teléfono del centro de atención telefónica puesto a disposición o presencialmente acudiendo a la OAC podrán darse de alta en el sistema o servicio, entregando o adjuntando la documentación que corresponda en cada caso. A través de estos mismos medios, podrán adquirir bonos de viajes o recargar en formato monedero y solicitar desplazamientos desde sus domicilios, o punto de interconexión cercano, a un punto destino prefijado en el sistema de Transporte Sostenible a la Demanda puesto a disposición del contrato por la empresa adjudicataria o viceversa.

La persona conductora, recogerá y verificará la identidad de la persona que ha realizado la reserva y, tras descontar un viaje del bono de viaje o monedero virtual, a través de la app de conductor/a y sin intercambio de dinero entre ambos, acercará a la persona al lugar solicitado.

La gestión de las personas usuarias, de los/as y conductores/as y vehículos y del cobro del viaje, el cual será subvencionado por Arratiako Udalen Mankomunitatea, será alcance de los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria en el marco del presente contrato.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios personales y materiales necesarios para garantizar el servicio solicitado por las personas usuarias, a través de acuerdos previos con diferentes medios de transporte considerados por el/la adjudicatario/a.

A título meramente informativo, por si alguna propuesta considerase incorporar a los medios personales que ya disponga, se informa que actualmente hay nueve (9) licencias VT en la Comarca: Dima (1), Igorre (5), Lemoa (2) y Zeanuri (1), pudiendo, no obstante,

prestarse el servicio con cualquier otra modalidad de vehículos con conductor/a para el transporte de personas que cumpla con la regulación vigente.

Durante la operación del servicio, y al final del contrato, la empresa adjudicataria deberá generar los informes y KPIs oportunos que permitan estudiar la viabilidad de extender este servicio al finalizar el piloto, así como la incorporación de mejoras, ampliaciones o modificaciones que se consideren oportunas tras el análisis de esta información.

De esta forma en el alcance del presente contrato se diferencian **TRES (3) FASES** que cuentan el siguiente contenido y condiciones de desarrollo:

1. **Fase 1**. En esta fase se incluyen los trabajos de implantación y puesta en marcha de la iniciativa piloto en el ámbito de la Sostenibilidad Ambiental. Además, durante esta fase se incluyen los trabajos de ajuste y configuración del servicio en función de las necesidades detectadas y decisiones tomadas por Arratiako Udalen Mankomunitatea. También es alcance de la fase 1 la realización de simulaciones y análisis que permitan establecer el escenario de partida para la prestación del servicio. Esta primera fase tendrá una duración de DOS (2) MESES.

2. **Fase 2**. Esta fase corresponde a la operación y explotación del servicio. En esta fase también se incluyen los trabajos de supervisión y generación de documentación e informes semanales y/o mensuales asociados a la explotación del servicio, con el objetivo de disponer de los datos y la información necesaria para valorar la aceptación y uso del servicio. **Con esta fase concluirá el presente proyecto piloto**. Si bien se estima que termine en diciembre del año 2024, Arratiako Udalen Mankomunitatea, en función del desarrollo y resultados obtenidos, podría considerar modificar la fecha de la finalización del mismo, pudiéndose tanto acortar (en caso de consumirse el presupuesto disponible antes del vencimiento del término inicial) como prorrogar el servicio (siempre que exista presupuesto del inicialmente asignado, disponible, y de acuerdo a las condiciones de la subvención otorgada a la Mancomunidad por la Diputación Foral de Bizkaia).

3. **Fase 3**. Esta fase se estima que comience un mes antes de la finalización del contrato. La duración de esta fase es de **UN MES** y en ella la empresa adjudicataria deberá acometer los trabajos para la recogida y agregación de datos e información del piloto, junto con un análisis justificativo del resultado e interés del mismo para la ciudadanía.

La realización de campañas de marketing, eventos publicitarios y comunicación para dar a conocer e implicar a las personas objetivo de la iniciativa no será alcance de este contrato. Se realizará una licitación independiente para el desarrollo de estas tareas. Sin embargo, la empresa adjudicataria de la presente licitación deberá colaborar y utilizar aquellos materiales e iniciativas que se desarrollen a través de dicho contrato, facilitando y aceptado la utilización de los materiales y acciones que se decidan.

5. ARQUITECTURA DEL SISTEMA

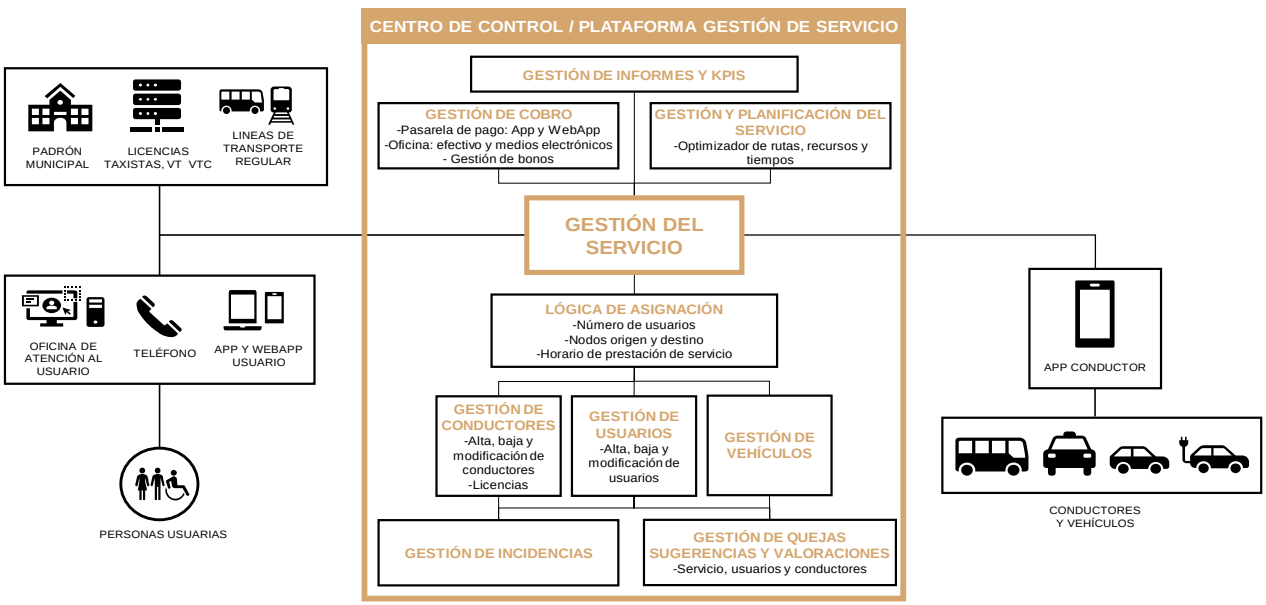
El sistema de Transporte Sostenible a la Demanda solicitado requiere la provisión de un sistema compuesto por los siguientes elementos:

1. La **aplicación móvil para personas usuarias del servicio TAD**. La aplicación deberá disponer de versiones Android y iOS. Si, adicionalmente, se ofreciera la disponibilidad de una plataforma web o WebApp, deberá estar adaptada para ser utilizable también en dispositivos móviles.
2. La **aplicación móvil para conductores/as** para la prestación de los servicios solicitados. La aplicación deberá disponer de versiones Android y iOS.
3. El **Centro de Control o plataforma de gestión del servicio**, que tiene la función de integrar la información y resolver las funcionalidades de la aplicación y gestión del servicio ofrecido. Además el centro de control tendrá que recoger, consultar y/o gestionar la información del padrón de las personas usuarias, vehículos con conductor/a para el transporte de personas, matrículas universitarias e información de líneas regulares. Esta información será accesible a través de alguna de las siguientes formas: vía API, con documentación física, digital o a través de portales de internet públicos o consultas a realizar con los organismos correspondientes.
4. **Vehículos y conductores/as**, la empresa adjudicataria proporcionará los/as conductores/as que pondrá a disposición del piloto, así como los diferentes vehículos, que sean necesarios para prestar los servicios solicitados. Se valorará que los vehículos cuya inscripción se proponga, tengan su base en un entorno próximo de la Comarca de Arratia para evitar desplazamientos excesivamente largos, para la realización del servicio, y sus consecuentes emisiones, a fin de lograr un transporte más sostenible, así como la utilización de vehículos adaptados para personas con movilidad reducida (PMR).

5. **Oficina de Atención al Ciudadano (OAC),** Arratiako Udalen Mankomunitatea pondrá a disposición del piloto un espacio de oficina para la atención presencial de los y las usuarias y, en ella, la empresa adjudicataria deberá proporcionar los servicios para atender las necesidades de las personas objetivo de la iniciativa de manera presencial.

6. **Atención telefónica o Call Center** a las personas objetivo de la iniciativa. Esta función podrá desarrollarse de manera remota donde considere la empresa adjudicataria o bien en el local ofrecido por la Mancomunidad para la OAC. El horario de atención telefónica deberá ser, al menos, el mismo que el horario en el que se encuentre operativo el servicio de Transporte Sostenible a la Demanda con el fin de que pueda gestionar cualquier duda y/o incidencia que pueda surgir a las personas usuarias o a los/as conductores durante el servicio.

Teniendo en cuenta estos elementos, se propone la siguiente arquitectura:



6. OPERACIÓN DEL SERVICIO

El hecho de que los municipios de esta comarca sean de pequeño tamaño y de ámbito más rural, hace que los desplazamientos se caractericen por tener una difícil predictibilidad. No obstante, durante la definición de necesidades asociadas al servicio solicitado, se han analizado y estudiado las características y particularidades de cada uno de los objetivos de población seleccionados.

En cada uno de los estudios se ha analizado la población de la Comarca, las personas susceptibles de utilizar el sistema solicitado, los servicios regulares utilizados actualmente por los dos (2) grupos poblacionales en sus desplazamientos, la frecuencia a la que se estima que realizarán sus desplazamientos, así como la distancia recorrida y el tiempo invertido. Los datos y conclusiones obtenidos en este documento se presentan a modo orientativo, para que las empresas licitadoras traten de dimensionar sus propuestas.

Las empresas licitadoras, en sus propuestas, deberán proponer la forma en la que implantará este servicio, la frecuencia y el coste de la utilización de la plataforma tecnológica, las características de los desplazamientos (intramunicipales, intermunicipales y de interconexión con los campus universitarios), así como el horario de prestación del servicio o vehículos utilizados en el mismo.

En aras de fomentar los aspectos asociados a la sostenibilidad y la eficiencia, la empresa adjudicataria deberá optimizar el servicio ofrecido, tratando en todo momento de agregar la demanda en un mismo vehículo, evitando que estos sean utilizados por una única persona siempre que sea posible. En todo momento, deberá optimizar las rutas establecidas ante las demandas recibidas en términos de trayectos y ocupación, siempre garantizando la calidad y tiempos de los trayectos del servicio.

En el Anexo I “Desplazamientos Universitarios”, se muestra el estudio realizado para las personas universitarias y en el Anexo II “Desplazamientos personas mayores 65 años” se muestra el estudio de las personas mayores de 65 años que residen en un entorno diseminado de los municipios que forman parte de la Mancomunidad.

Las personas usuarias del servicio, independientemente del grupo poblacional objetivo al que pertenezcan, deberán inscribirse en el servicio con antelación. Una vez inscritos, y adquiridos bonos de viaje o recargado el monedero virtual, podrán reservar el servicio TAD con la antelación necesaria para la optimización del mismo. La empresa

adjudicataria tratará de garantizar todos los servicios que se soliciten con una antelación mínima de 48 horas, y en los casos en los que no pudiera proveer dicho servicio de transporte deberá proponer a la persona usuaria una posible alternativa al servicio solicitado con una antelación mínima de 24 horas respecto de la hora de recogida.

Las reservas realizadas fuera del plazo establecido no se asegurarán, aceptándose éstas en función de los servicios y rutas ya aceptadas y planificadas o de la disponibilidad de recursos.

6.1. Desplazamientos para estudiantes universitarios

Tras realizar un análisis sobre los desplazamientos de las personas universitarias, se identifica que los estudiantes, para acudir a sus facultades, pueden utilizar el servicio de Euskotren (conexión con Bilbao) y Bizkaibus (conexión con UPV/EHU Leioa) desde las estaciones de Lemoa y de Amorebieta respectivamente. Asimismo, los estudiantes también podrían utilizar el servicio de líneas regulares de Bizkaibus que recorren la Comarca, para el desplazamiento con los campus que se encuentran en el entorno de Bilbao, aunque esta opción conlleva un tiempo de transporte más elevado.

Con todo ello, se ha identificado que, en muchos casos, los estudiantes utilizan principalmente el desplazamiento en vehículos particulares para su desplazamiento hasta los centros universitarios.

Con esta situación de partida, se considera, inicialmente, que el planteamiento a ofrecer por el servicio solicitado, sea llevar a cabo un servicio planificado de transporte, que recoja a los estudiantes en las paradas que se establezcan en función de la demanda a lo largo de las dos (2) vías principales de comunicación de la Comarca: la carretera N-240 y la BI-2543 en horario/s a establecer en base a la demanda agregada de este tipo de usuarios para toda la Comarca.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria establecerá la conveniencia de que un mismo servicio de transporte planificado puede acercar a los universitarios tanto a la Estación de Lemoa como a la de Amorebieta, en función de la demanda y horario de solicitud del servicio, dado que la ruta, previsiblemente, será coincidente.

En este planteamiento, también hay que tener en cuenta que, muy posiblemente, deba complementarse este desplazamiento con el traslado “de proximidad” que permita acercar a los universitarios que viven en zonas diseminadas o dispersas

entre sus residencias, o entornos muy próximos a las mismas, y la parada que se establezca en las dos (2) vías de comunicación principales de la comarca donde podrán agregarse universitarios que coincidan en la necesidad de desplazamiento. Desde estas paradas se acercará a los estudiantes a las estaciones de Lemoa (Euskotren) y de Amorebieta (Bizkaibus) para que puedan utilizar los servicios públicos regulares con el fin de llegar a los campus en Bilbao o Leioa, respectivamente.

A estos desplazamientos se les denominará, a lo largo de este documento, **desplazamiento para la interconexión con campus universitario**, que pueden estar formados, en determinados casos, por dos (2) desplazamientos o tramos para los universitarios que residan en zonas dispersas (alejados de las dos vías principales de la Comarca):

- uno de proximidad hasta el punto o parada de paso del que será el segundo tramo que se menciona a continuación (o bien con alguna de las líneas regulares de Bizkaibus que pasan por su municipio)
- y otro el traslado planificado (que agrega a los universitarios que se desplazan en el mismo horario) hasta los dos (2) nodos de interconexión en Lemoa y en Amorebieta.

Los desplazamientos de vuelta seguirán la misma lógica que los desplazamientos de ida y se gestionarán de forma idéntica, cambiando los puntos origen y destino según corresponda entre los puntos definidos. Además, el sistema limitará que los universitarios puedan bajarse en cualquier otra parada que no sea la Estación de Lemoa o de Amorebieta, una vez en el vehículo de transporte planificado.

Como se ha mencionado, la solución TAD debe permitir atender los casos particulares en los que los universitarios desean acudir hasta un nodo de interconexión con líneas regulares dentro de su municipio, por ejemplo, paradas de autobuses de Bizkaibus o de Autobuses La Unión. En este caso, los desplazamientos se corresponderían con desplazamientos intramunicipales (mismas características y precio para la persona usuaria que los desplazamientos descritos en el siguiente apartado para el público objetivo mayor de 65 años) y deberán ser adquiridos por los universitarios de forma independiente a los desplazamientos **para la interconexión con campus universitario.**

Se debe tener en consideración la situación especial de la recogida de los estudiantes en la parada de autobús en Amorebieta. En este caso, al no ser un municipio incluido en Arratiako Udalen Mankomunitatea, se deberá tener en cuenta las posibles limitaciones que pudieran establecer las normativas vigentes de transporte, si fuera el caso.

En base a los datos disponibles del curso 2022/2023, se cuenta con un colectivo de alumnos matriculados en los campus universitarios de Bilbao y Leioa de en torno a **180 personas universitarias** son susceptibles de utilizar este servicio.

Las empresas licitadoras en su oferta podrán proponer y describir la forma en la que resolverán las necesidades de desplazamiento de los universitarios y ésta será consensuada con Arratiako Udalen Mankomunitatea durante la fase 1 del contrato, considerando el posible interés del servicio.

Asimismo, durante el desarrollo del piloto (y sobre todo dentro del análisis y preparación de la fase 1), en función de las necesidades y demanda de los y las universitarias, la empresa adjudicataria podrá analizar y estudiar incorporar un nuevo tipo de desplazamiento que traslade a los y las universitarias de las paradas que se establezcan en las carretera N-240 y BI-2543 hasta el campus universitario de Leioa directamente (en lugar de interconectar con la parada de Bizkaibus en Amorebieta). Si dicho desplazamiento fuera viable y la Mancomunidad lo estima oportuno, la empresa adjudicataria, antes de incorporar este nuevo servicio, deberá consensuar el modo en el que pueda asimilarse este desplazamiento a las condiciones del contrato.

6.2. Desplazamientos para personas mayores de 65 años

Se ha realizado un análisis similar para el público objetivo de personas mayores de 65 años que residen en un entorno diseminado de la Comarca. En el Anexo II “Desplazamientos personas mayores de 65 años” se muestra el público objetivo, la información de los servicios susceptibles de ser utilizados, el horario de atención al público y distancia existente hasta el Ayuntamiento en cada municipio. En este anexo también se muestra el público objetivo mayor de 65 años para cada uno de los nueve (9) municipios que forman la Comarca de Arratia, así como una imagen de cada municipio excluyendo las viviendas que, previsiblemente, no podrán beneficiarse de la iniciativa orientada a las personas mayores de 65 años, al considerarse esas zonas como “no diseminadas”.

De este estudio se concluye que las personas mayores de 65 años se desplazaran entre sus residencias, o un entorno muy próximo a éstas, a:

- Los núcleos principales de su propio municipio.
- Las paradas de autobús de las líneas existentes en su municipio para utilizar el servicio de Bizkaibus para acceder, principalmente, al Hospital de Galdakao.
- El núcleo principal del municipio de Igorre y así como el de Lemoa, principalmente para la interconexión con el servicio de ferrocarril.
- Las paradas de autobús de su propio municipio para utilizar el servicio de Autobuses La Unión que conecta con Vitoria-Gasteiz.

Estos desplazamientos pueden ser **intramunicipales**, cuando el punto de origen y destino pertenecen al mismo municipio o **intermunicipales**, cuando el punto de origen y destino no se encuentran en el mismo municipio.

En los desplazamientos intramunicipales no queda limitada la distancia entre origen y destino mientras que el trayecto se dé dentro del mismo municipio. De las estimaciones realizadas se considera una distancia media de **en torno a los tres (3) o cuatro (4) kms** (considerando únicamente el trayecto origen/destino) para este tipo de trayectos.

Por el contrario, en los desplazamientos intermunicipales se limita, inicialmente, la distancia del trayecto a un máximo de quince **(15) kms** (siempre entre origen/destino), considerándose que la media de la distancia de los trayectos intermunicipales estará **en torno a los diez (10) kms.**

Los desplazamientos de vuelta seguirán la misma lógica que los desplazamientos de ida y se gestionarán de forma idéntica, cambiando los puntos origen y destino según corresponda entre los puntos definidos.

Se estima que unas **900 personas mayores de 65 años** podrían ser susceptibles de querer utilizar esta solución.

6.3. Puntos origen y destino

En las tablas presentadas al final del presente apartado, se muestra, de modo preliminar, las paradas virtuales que se podrían definir en el sistema, y éstas podrán ser, tanto de origen, como de destino. No obstante, durante la fase 1 del presente

contrato, la empresa adjudicataria deberá estudiar los públicos objetivos definidos y el interés y asiduidad de desplazamiento de los dos (2) públicos objetivo a fin de proponer la definición de las paradas virtuales que consideren necesarias.

En todo caso, estas paradas deberán ser consensuadas con Arratiako Udalen Mankomunitatea, pudiéndose adaptar o ampliar a lo largo del piloto, a medida que se disponga de información sobre la utilización e interés del servicio.

En relación con las paradas residenciales, o situadas en entornos muy próximos a las residencias de las personas usuarias, se definirán en el sistema a partir de la información del padrón facilitada por la persona usuaria, tanto universitarios como personas mayores de 65 años. En este caso, las personas usuarias únicamente podrán ver y elegir el punto de origen o destino la parada de su residencia, no pudiendo, a priori, ver las direcciones del resto de residencias.

La empresa adjudicataria será la encargada de la definición de nuevas paradas virtuales y de la supresión de paradas que ya no tengan interés. Esta parametrización del sistema debe realizarse sin necesidad de modificación de código y los cambios deben reflejarse en todos los componentes del sistema de forma automática.

En las siguientes tablas se muestran a modo informativo las paradas virtuales a definir en el sistema.

Paradas virtuales orientativas para UNIVERSITARIOS	
Estación de Lemoa	Barrio Estaziñoa, 9; 48330
Estación de Amorebieta	C/ Sabino Arana, 32; 48340
Paradas a lo largo de las dos vías principales de comunicación de la Comarca: la carretera N-240 y la BI-2543 en cada municipio	

Paradas virtuales orientativas para PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS	
Ayuntamiento Arantzazu	Barrio de Zelaia 1, Arantzazu, 48140
Ayuntamiento de Areatza	Gudarien plaza 7, Areatza, 48143
Ayuntamiento de Artea	Herriko plaza 1, Artea, 48142
Ayuntamiento de Bedia	Lehendakari Agirre Enparantza 1, Bedia, 48390

Paradas virtuales orientativas para PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS	
Ayuntamiento de Dima	Ugarana 1, Dima, 48141
Ayuntamiento de Igorre	Elexalde 1, Igorre, 48140
Ayuntamiento de Lemoa	Arraibi 1, Lemoa, 48330
Ayuntamiento de Ubide	San Joan 4, Ubide, 48145
Ayuntamiento de Zeanuri	San Isidro 10, Zeanuri, 48144
Paradas de autobús en los distintos municipios para interconexión con líneas regulares de transporte de proximidad de Bizkaibus y Autobuses la Unión	
Farmacia Areatza	Askatasuna, 15, 48143
Farmacia Artea	Herriko Plaza, 7, 48142
Farmacia Bedia	Lehendakari Agirre Enparantza, 48390
Farmacia Dima	Calle Ugarana, 33, 48141
Farmacia Igorre	Elexalde 1, Igorre, 48140
Farmacia Lemoa	Arraibi 1, Lemoa, 48330
Farmacia Zeanuri	San Isidro 10, Zeanuri, 48144
Consultorio Arantzazu	Zelaia, s/n, 48140
Consultorio Areatza	Askatasuna, 34 bajo, 48143
Consultorio Artea	Herriko Plaza, 2, 48142
Consultorio Bedia	Barrio Elexalde, 4, 48390
Consultorio Dima	Telleri, 25, 48141
Centro de Salud Igorre	Sabino Arana, 19, 48140
Consultorio Lemoa	Barrio Elizondo, 31, 48330
Consultorio Ubide	Bajos del Ayuntamiento, s/n, 48145
Consultorio Zeanuri	Plaza Arregia, s/n, 48144
Kutxabank Areatza	Bartolome Deunaren Kalea, 1, 48143
Kutxabank Bedia	Elexalde Auzoa, 1, 48390
Kutxabank Dima	Ugarana 1, 48141
Kutxabank Igorre	Agirre Lehendakari Etorbidea, 33, 48140

Paradas virtuales orientativas para PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS	
BBVA Igorre	Agirre Lehendakari Etorbidea, 23, 48140
La Caixa Igorre	Luis Iruarrizaga Kalea, 7, 48140
Caja Laboral Igorre	Agirre Lehendakari Etorbidea, 31, 48140
Kutxabank Lemoa	Atutxa Sailburua Kalea, 2, 48330
BBVA Lemoa	Calle Juan Ajuriaguerra, 6, 48330
La Caixa Lemoa	Barrio Intzuntza, 6, 48330
Kutxabank Zeanuri	Plaza Aita Urraburu, S/N, 48144

Asimismo, durante la Fase 1 o en cualquier momento del presente contrato se estudiará la necesidad de incluir estas u otras paradas consideradas de interés. Además, es posible que durante la fase 1 alguna de las paradas arriba indicadas o la dirección de alguna de ellas deba ser modificada, por ejemplo, en el caso particular de Lemoa, ya que el centro de actividad y el Ayuntamiento no se encuentran físicamente en el mismo lugar.

6.4. Horario de prestación del servicio

Dada la incertidumbre existente en este tipo de servicios, intensificada además debido al carácter innovador de esta iniciativa, se propone comenzar con un **horario de prestación del servicio de, al menos, seis (6) horas diarias**, de lunes a viernes laborables, **para los desplazamientos de universitarios**. Estas seis (6) horas de prestación de servicio se dividirán en tres (3) franjas de dos (2) horas cada una, distribuidas en horario de mañana, mediodía y tarde.

Para las **personas mayores de 65 años** que viven en las zonas diseminadas, el horario de prestación del servicio **será de, al menos, seis (6) horas diarias**, de lunes a viernes laborables, distribuidas en horario de mañana y de tarde.

La empresa adjudicataria será la encargada de definir y actualizar, según indicaciones de Arratiako Udalen Mankomunitatea, el horario de prestación del servicio en el sistema. Esta parametrización debe realizarse sin necesidad de modificación de código y los cambios deben reflejarse en todos los componentes del sistema de forma automática.

La empresa adjudicataria tratará de proveer los vehículos y personas conductoras necesarias para asegurar el servicio de TAD en el horario de prestación indicado para la totalidad de servicios solicitados, siempre y cuando dichas solicitudes se realicen con al menos 48 horas de antelación. Si no fuese posible garantizar dicho servicio, deberá proponer a la persona usuaria una posible alternativa al servicio solicitado con una antelación mínima de 24 horas respecto del día/hora de recogida solicitada.

No obstante, las empresas licitadoras podrán proponer en su oferta, en base a la consulta de datos públicos o apoyándose en los estudios presentados en los anexos (se facilitan a modo orientativo; la información contenida en los mismos no es vinculante) y desde su experiencia un horario de prestación del servicio diferente para cada uno de los dos (2) públicos objetivos identificados, y éste será valorado como criterios subjetivos no cuantificables por fórmula.

6.5. Adquisición de viajes

Las personas usuarias, una vez registradas en el sistema, podrán adquirir bonos de viaje intramunicipales, intermunicipales o para la interconexión con campus universitario o bien cargar un montante de dinero en formato tipo monero virtual para, posteriormente, ir descontando a media que se realicen los distintos tipos de viajes. Los métodos que se solicitan para esta acción son:

1. **Utilizando la aplicación móvil de usuario y del portal web de usuario (en caso de que se ofrezca también la segunda opción)**, para ello la empresa adjudicataria deberá integrar la aplicación con un canal de pago digital que cumpla con la normativa vigente.
2. **Telefónicamente** utilizando el método de pago previamente definido en el registro, que previsiblemente podría ser a través de tarjeta de crédito o medios digitales.
3. **Acudiendo presencialmente a la Oficina de Atención al Ciudadano**, tanto con tarjeta de crédito como con dinero en efectivo. La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del contrato los medios necesarios para proporcionar este servicio.

Se priorizarán los dos (2) primeros métodos, no obstante, y dada la naturaleza del público objetivo susceptible de utilizar los servicios de Transporte Sostenible a la Demanda, deberá contemplarse también la compra o adquisición de bonos de viaje

o de carga del monedero virtual de forma presencial, acudiendo a la OAC con dinero en efectivo o tarjeta de crédito/débito.

Independientemente del método por el que hayan sido adquiridos los viajes, la compra deberá registrarse en el centro de control o en la aplicación de gestión del servicio y reflejarse en el perfil de usuario de la persona que los ha adquirido.

La adquisición de la persona usuaria corresponderá con un bono de viaje para uno o varios desplazamientos o, en su defecto, de dinero acumulado en el monedero virtual para su posterior descuento al consumirlo con el viaje correspondiente. Las personas usuarias podrán consultar el número de viajes y tipología que tienen disponibles o bien el saldo disponible en su monedero, llamando al teléfono de contacto, presencialmente en la OAC y a través de la aplicación de usuario.

Las personas usuarias que hagan uso del servicio TAD abonarán un precio simbólico, diferente en función de la tipología del desplazamiento, y el resto del coste del viaje sea subvencionado por Arratiako Udalen Mankomunitatea. Es decir, se plantea un escenario de cofinanciación del viaje cuyo precio final imputado a las personas usuarias será establecido por la Mancomunidad durante la fase 1 del contrato. De este modo, al inicio del contrato la Mancomunidad establecerá el precio que las personas usuarias deberán abonar para cada tipo de desplazamiento definido.

El sistema permitirá la configuración y parametrización tanto de la tarifa de los distintos tipos de desplazamiento como de la cantidad de viajes mensuales expedidos. Toda la gestión de los traslados deberá ser accesible desde el centro de control, y éste debe poder ser accesible por el personal de la OAC puesto a disposición del contrato por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá controlar e informar periódicamente a la Mancomunidad, o a quien ésta designe, sobre el consumo presupuestario realizado hasta el momento, el presupuesto disponible y una proyección de uso para los meses siguientes en base a la venta de bonos o recarga de monederos y la experiencia del piloto hasta la fecha. Esto es debido a que, dado que no se dispone de un control o aseguramiento de la petición de servicios de traslado por parte de las personas usuarias (demanda), se requiere conocer, en todo momento, el presupuesto disponible para ofrecer el servicio durante los siguientes meses.

Las empresas licitadoras deberán proponer en su oferta el coste que les supone proporcionar el servicio de desplazamiento para cada uno de los desplazamientos definidos y la forma de gestionar la adquisición de viajes o recarga del monedero.

7. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Las personas usuarias, para poder beneficiarse de esta iniciativa, deberán darse de alta en el sistema, ya sea a través de medios digitales en los que se pueda adjuntar la documentación requerida, o acudiendo de forma presencial a la OAC. Una vez validadas las condiciones de acceso para beneficiarse de esta iniciativa por el centro de control o por el personal de la OAC, se dará de alta en el sistema a la persona usuaria y a partir de este momento podrán adquirir bonos de viaje o recargar el monedero virtual y hacer uso del servicio de Transporte Sostenible a la Demanda de Arratiako Udalen Mankomunitatea.

Los usuarios podrán solicitarán un servicio TAD y el sistema, con la información proporcionada por la persona usuaria y en función de los medios disponibles, proporcionará vehículos y conductores/as a la dirección de origen solicitada en la reserva.

Al montarse en el vehículo la persona conductora identificará y descontará el viaje/desplazamiento y una vez finalizado el servicio, los usuarios y usuarias podrán valorar tanto el servicio prestado como al conductor/a, y toda la información asociada al mismo quedará registrada en el sistema, así como los históricos, pudiendo ser consultada esta información por el usuario, por la Mancomunidad o por el personal de la OAC.

Las personas conductoras dados de alta en el sistema recibirán desde la aplicación de conductor/a las solicitudes de servicio asignadas y también podrán consultar los servicios realizados y pendientes de realizar.

A la hora solicitada en la reserva, la persona conductora identificará a la persona usuaria, y trasladará al pasajero/a al punto de destino solicitado. El servicio se descontará cuando el/la conductor/a confirme la identidad del pasajero/a y el desplazamiento desde su aplicación. En ningún caso existirá intercambio de dinero entre la persona usuaria y los/as conductores/as.

En caso de incidencia, por ejemplo, si no pueden atender una reserva confirmada pendiente de realizar, deberán ponerse en contacto con el centro de control, a través

del canal telefónico o utilizando la aplicación de conductor/a, para que desde éste notique al usuario lo ocurrido y trate de proponer una solución alternativa.

La gestión del alta, baja y modificación de conductores/as, así como de la lógica de asignación de vehículos y optimización de rutas lo realizará la plataforma tecnológica de la empresa adjudicaría a través del centro de control o de la plataforma de gestión del sistema.

Los/as conductores/as podrán solicitar la baja y supresión de sus datos del sistema en cualquier momento. No obstante, al finalizar el contrato la empresa adjudicaría deberá suprimir todos los datos e información obtenida en este piloto.

7.1. App y/o plataforma web o WebApp de usuario/a

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de las personas usuarias una aplicación de usuario para móvil. Se valorará que se proponga, adicionalmente, la posibilidad de poder interactuar, por parte de las personas usuarias, a través de plataforma web.

La aplicación será una App para entorno móvil (tanto Android como iOS).

En el caso de contar también con una plataforma web (con las mismas capacidades y funcionalidades que la aplicación de usuario) está dispondrá de acceso HTTPS a través de una URL pública, compatible con los navegadores utilizados actualmente (Google Chrome, Safari, Firefox, etc.) y adaptada a los diferentes dispositivos (ordenador, móvil, tablet, etc.).

La aplicación para las personas usuarias deberá estar operativa a la finalización de la fase 1 descrita en el presente documento, y en todo caso, con anterioridad a la provisión del servicio de transporte.

La finalidad de la aplicación de usuario del servicio TAD es proporcionar a los usuarios un medio de comunicación con el centro de control o plataforma de gestión del servicio. Deberá estar disponible en los Market de Android y iOS, en el caso de una App. Las diferentes versiones (Android y iOS) deberán tener todas las funcionalidades solicitadas.

La aplicación de usuario y el portal web para las personas usuarias (en caso de que se ofrezca también la segunda opción) deberá adaptarse a la imagen, diseño y logos de la Mancomunidad o los que esta decida. Además, deberá estar alineada con los

trabajos realizados en el marco de la licitación de campañas de marketing, eventos publicitarios y comunicación, independiente al presente contrato.

Se valorará positivamente que la aplicación esté en euskera y en castellano, o, al menos, que la empresa adjudicataria se comprometa a tener la aplicación en ambos idiomas en cuatro (4) meses desde la formalización del contrato.

Los usuarios, deberán ser dados de alta previamente en el sistema para poder utilizar la aplicación de usuario.

De este modo, tras registrarse con un email/teléfono/usuario y contraseña, podrán realizar una reserva indicando el punto de recogida, el punto de destino, el horario de recogida y/o el de llegada a destino y, se valorará positivamente que, en caso de ser necesario, tengan la oportunidad de solicitar un vehículo adaptado para personas con movilidad reducida.

En los supuestos en los que no se pueda asegurar el desplazamiento de la persona usuaria, la aplicación deberá informar del motivo, por ejemplo, por estar fuera de horario de prestación del servicio o por no haber vehículos y conductores/as disponibles y proponer alguna alternativa.

Una vez aceptado el servicio, desde la aplicación de usuario se podrá consultar la información asociada a dicho servicio: vehículo de recogida, conductor/a y lugar y hora de recogida. Además, si la persona usuaria no puede acudir al lugar de recogida, la aplicación deberá permitir que ésta pueda comunicar la incidencia, con una breve descripción, al centro de control, por ejemplo, utilizando un botón habilitado para tal fin.

Además de las funcionalidades necesarias para poder cumplir con la operativa descrita en los párrafos anteriores, la aplicación de usuario deberá disponer, al menos, de los siguientes funcionalidades:

- **Alta de usuarios/as**. Las personas usuarias podrán solicitar el alta en el sistema a través de la aplicación de usuario debiendo gestionar el modo en el que se proporcionará la siguiente información:
    - Nombre y apellidos.
    - Teléfono de contacto y dirección de correo electrónico.
    - Matrícula universitaria o justificación de ser mayor de 65 años. En caso de ser posible, esta información se consultará directamente con los

organismos correspondientes, siempre cumpliendo con la normativa vigente de protección de datos.

- Padrón o justificante de residencia en la Mancomunidad, en caso de ser posible, esta información se consultará digitalmente a la administración púbica correspondiente.
- Foto de perfil.
- Medio de contacto de preferencia.
- Método de pago telemático.
- En caso necesario, justificante de Persona con Movilidad Reducida (PMR).

Los requisitos y las condiciones, en relación con la ubicación de las residencias que las personas mayores de 65 años tienen que cumplir para hacer uso de esta iniciativa, así como la información a entregar por las personas usuarias de ambos grupos poblacionales objetivo durante el proceso de alta de usuarios será definida por Arratiako Udalen Mankomunitatea al inicio del piloto.

La empresa adjudicataria deberá considerar y articular las acciones que sean necesarias para cumplir con el RGPD, en particular para toda la información que sea necesaria requerir en el proceso de alta de las personas usuarias del servicio de TAD.

- **Baja de usuarios/as**. Las personas usuarias podrán solicitar la baja y supresión de sus datos del sistema en cualquier momento a través de la aplicación. No obstante, al finalizar el contrato la empresa adjudicaría deberá suprimir todos los datos e información obtenida en este piloto.
- **Modificación de datos de usuario/a**. La aplicación de usuario deberá permitir también la modificación de los datos asociados a las personas usuarias, tales como, direcciones de recogida, foto de perfil, dirección de correo, teléfono, medio de contacto de preferencia, residencia, etc. Asimismo, desde el perfil de la persona usuaria se podrá consultar toda la información asociada a los viajes y reservas realizadas, y las encuestas de calidad y valoraciones enviadas. Se valorará que la persona usuaria pueda crear, entre los puntos de recogida definidos, una lista de orígenes y destinos favoritos personalizables
- **Notificaciones.** La aplicación deberá permitir abrir las notificaciones enlazando en la pantalla de la aplicación que corresponda e incluir un apartado de mensajería para poder informar de cualquier novedad sobre el servicio y/o

evento importante, así como de incidencias sobre la reserva en tiempo real, por ejemplo, retrasos en la recogida.

- **Integración con medios electrónicos de pago**. La aplicación deberá estar integrada con medios electrónicos de pago que permitan la compra de viajes o la recarga del monedero virtual y el reembolso de los desplazamientos no realizados cuando la persona usuaria lo solicite o al finalizar el piloto.
- **Valoración de usuario/a**. Después de un viaje la persona usuaria podrá evaluar el servicio desde la aplicación de una manera sencilla y amigable. Se propone la valoración mediante cinco (5) estrellas. La valoración se podrá realizar también en mayor detalle: valorando satisfacción sobre el vehículo, conductor/a y/o puntualidad.
- **Buzón de quejas y sugerencias**. Además de la valoración por viaje, la persona usuaria contará con una sección desde la que podrán realizar quejas y/o sugerencias. Éstas se almacenarán con datos que permitan conocer la fecha y a la persona usuaria, y serán gestionadas desde el centro de gestión y/o la OAC.

Las empresas licitadoras en su oferta podrán proponer y describir la forma en la que llevarán a cabo las funcionalidades descritas. Se valorará la accesibilidad, la usabilidad y el diseño de las pantallas que los licitadores hagan es sus propuestas, así como funcionalidades que Arratiako Udalen Mankomunitatea considere de utilidad para el correcto desarrollo de este piloto, por ejemplo, la visualización del coche de recogida en un mapa en tiempo real. También se valorará que las aplicaciones estén adaptadas a personas que sufren brecha digital en el acceso a la tecnología.

7.2. Atención telefónica

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del contrato los medios materiales y personales que considere necesario para que las personas usuarias que hacen uso de este servicio puedan ponerse en contacto telefónicamente con el operador del sistema, con el fin de poder llevar a cabo las mismas funcionalidades que desde los medios digitales, salvo aquellos que por operativa no sean posibles de acometer, por ejemplo, alta de usuarios o compra o recarga de viajes, sin haber establecido un medio de pago previo. Además, las personas usuarias también podrán recibir llamadas sobre alertas y/o incidencias en tiempo real.

Esta atención telefónica deberá proporcionarla la empresa adjudicataria, ya sea desde la Oficina de Atención al Usuario o a través del Call Center que debe poner a disposición del contrato.

El horario de atención telefónica deberá, al menos, coincidir con el que está operativo para la provisión de los servicios de transporte (aunque éste no tenga por qué coincidir con el horario de la OAC).

Asimismo, el personal de atención telefónica (o bien el de la OAC si se estuviera dentro de su horario de atención) deberá, en caso anularse una reserva ya confirmada, ya sea por incidencias en la carretera, porque el conductor/a no puede ofrecer el servicio de transporte o porque el usuario no puede acudir al lugar de recogida ponerse en contacto con los/as conductores/as y/o personas usuarias a fin de notificar lo sucedido.

7.3. Atención presencial en OAC

Todos los servicios y funcionalidades que pueden realizarse de forma no presencial también deben poder realizarse de forma presencial acudiendo a la OAC, cuyo espacio físico será puesto a disposición del contrato, de forma gratuita, por Arratiako Udalen Mankomunitatea y ubicada en Igorre en la calle Lehendakari Aguirre 11 bajo (48140) con una superficie de 66 m^2. La Mancomunidad equipará con mobiliario y el suministro de electricidad y agua.

Las personas usuarias que no realicen el alta utilizando la aplicación móvil o la página web, tendrán que acudir a la OAC y aportar la información y documentos que corresponda en cada caso. Los usuarios también podrán adquirir viajes o recargas de forma presencial utilizando preferentemente la tarjeta de crédito, aunque se deberá poder utilizar también dinero en efectivo, en previsión de que algunas personas usuarias no dispongan de métodos electrónicos de pago.

El personal de la OAC deberá tener acceso a la plataforma de gestión del servicio con el objetivo de poder realizar la totalidad de trámites y funcionalidades descritos en el presente pliego y además deberá disponer de los medios suficientes para que los/as conductores/as del servicio ofrecido en la Mancomunidad puedan entregar la documentación que certifique/habilite la realización de los servicios alcance del presente contrato u otros aspectos o necesidades que puedan ser requeridos.

7.4. Aplicación de conductor/a

La finalidad de la aplicación de conductor/a del servicio TAD es proporcionar a los/as conductores/as un medio de comunicación con el centro de control o plataforma de gestión del servicio. Deberá: estar disponible en Android e iOS. Se valorará que la aplicación esté en euskera y en castellano, o, al menos, que la empresa adjudicataria se comprometa a tener la aplicación en ambos idiomas durante el desarrollo del contrato.

La aplicación deberá mostrar a la persona conductora toda la información asociada a su perfil, incluyendo el histórico de los viajes realizados y los servicios pendientes de realizar. También deberá permitir abrir las notificaciones enlazando en la pantalla de la aplicación que corresponda e incluir un apartado de mensajería para poder informar de cualquier novedad sobre servicio y/o evento importante, así como de incidencias sobre la reserva en tiempo real, por ejemplo, retrasos en la recogida.

La empresa adjudicataria deberá proveer de los servicios de alta, baja y modificación de los datos de las personas conductoras, incluyendo a los y las profesionales con diferentes licencias de transporte de pasajeros/as de cualquier tipo que cumplan con la regulación de transporte vigente.

La aplicación de conductor/a deberá mostrar al conductor/a la información necesaria para identificar a la persona solicitante del servicio TAD y tendrá la funcionalidad de descontar el precio del viaje o el número del mismo en el caso de funcionar con bonos y dispondrá de información sobre la reserva y el viaje, la fecha, hora, usuario, identificación del servicio, así como la ubicación de origen y destino.

La aplicación podrá proporcionar a los/as conductores/as la información de posicionamiento, navegación y cronometría necesaria para realizar un correcto servicio. Se valorará positivamente que la información de navegación se muestre sobre un mapa y en tiempo real con la ubicación del vehículo, el recorrido a seguir y la hora prevista, con indicaciones de la ruta (incluyendo soporte vocal), las paradas de recogida y de destino de las personas usuarias, así como la información asociada a las mismas.

Las empresas licitadoras en su oferta podrán proponer y describir la forma en la que llevarán a cabo las funcionalidades descritas. Se valorará la accesibilidad, la usabilidad y el diseño de las pantallas que las empresas licitadoras hagan es sus ofertas, así como funcionalidades que Arratiako Udalen Mankomunitatea considere

de utilidad para el correcto desarrollo de este piloto, así como el marco temporal ofertado para su desarrollo e implantación.

7.5. Centro de control o plataforma de gestión del contrato

El centro de control o plataforma de gestión del servicio de Transporte Sostenible a la Demanda se proporcionará como una solución **Software as a Service (SaaS)**, y a partir de esta solución, se realizará la configuración, parametrización y gestión de los servicios solicitados.

El objetivo de la iniciativa TAD es ofrecer una solución de **Movilidad Sostenible de primera a última milla**, acercando a los viajeros desde sus residencias, o desde un entorno muy próximo a las mismas, hasta puntos de interconexión con la red de transporte público regular, o hasta los centros de salud, farmacias, cajeros, entidades bancarias y Ayuntamientos, entre otros, de forma sencilla y cómoda. Esta solución también deberá proveer los desplazamientos de vuelta.

El sistema tendrá una interfaz web compatible con los navegadores utilizados actualmente (Google Chrome, Safari, Firefox, etc.), sin necesidad de ningún software o plugin adicional. Será accesible a través de web pública mediante protocolo HTTPS, con una URL específica que habilitará la empresa adjudicataria, y ésta deberá garantizar que, tanto este, como todos los demás canales de comunicación, cumplan las normas y reglamentos que sean de aplicación en términos de seguridad y cifrado de la información.

El sistema deberá incluir, al menos, los siguientes módulos/funcionalidades:

7.5.1. Gestión de personas usuarias del sistema

La empresa adjudicataria será la encargada de la gestión del alta, baja y de la modificación de los datos de los usuarios y deberá llevar a cabo procesos, preferiblemente automáticos, para verificar el cumplimiento de los requisitos definidos para formar parte de alguno de los dos (2) públicos objetivos identificados.

7.5.2. Gestión de personas usuarias del centro de control

La gestión de usuarios del centro de control incluye los trabajos de creación y eliminación de usuarios, configuración de roles de acceso, registro de la actividad y control del sistema..

La empresa adjudicataria deberá crear, en función de las necesidades de la Mancomunidad, diferentes perfiles de acceso, para que las personas que la Mancomunidad considere necesarias puedan acceder al sistema. Estos perfiles deberán disponer de un rol a partir del cual únicamente puedan llevar a cabo tareas de supervisión (por ejemplo, visualizar en tiempo real los servicios que se están realizando) y de obtención de informes y KPIs definidos.

El acceso se realizará mediante email/teléfono/usuario y contraseña, y/o certificado de firma que cumpla con los criterios y normas de seguridad que sean de aplicación. También se permitirá la utilización de un doble factor de autenticación. El centro de control deberá guardar un registro de las acciones realizadas por cada usuario.

7.5.3. Configuración y gestión del servicio

Desde el centro de control de operaciones se podrán visualizar todos los servicios que se estén prestando en tiempo real, y, preferiblemente, de forma geolocalizada sobre un mapa de la zona. Para cada vehículo o conductor/a, en función de la lógica de asignación utilizada por la adjudicataria, deberá permitir conocer, al menos, la siguiente información: vehículo, conductor/a, ruta, pasajeros y tiempos de recogida y llegada.

Este mapa será interactivo y mostrará con diferentes iconos y colores los vehículos en el mapa, a fin de identificar rápidamente los servicios en espera, en operación o incluso aquellos servicios que sufren retraso. Además, desde el centro de control se deberá poder avisar a las personas usuarias (a través de medios digitales o telefónicamente, si así lo desea el usuario), sobre actualizaciones o cambios en las reservas, incidencias y/o afecciones del sistema.

El centro de control también deberá disponer de uno o más módulos desde los que se permita la configuración y gestión del servicio, al menos, para los siguientes parámetros:

- **Paradas virtuales**: creación y eliminación de paradas virtuales, ya sea a través de la interfaz del centro de control o a mediante la importación de ficheros shape o a partir de datos de latitud y longitud.
- **Bonos de viaje a expedir/Recarga monedero**: el centro de control deberá permitir configurar el número de bonos mensuales a expedir o las recargas del sistema.

- **Precio de los bonos**: a pesar de que desde la Mancomunidad se pretende repercutir al usuario un precio fijo en función del tipo del desplazamiento, éste deberá ser parametrizable desde el centro de control.
- **Definición de nuevos grupos de población objetivo**: el sistema deberá permitir la creación de nuevos públicos objetivo, a fin de ir adaptando la explotación del servicio en función de las necesidades detectadas en cada momento.
- **Horario de prestación del servicio**: podrá ser continuo o discontinuo, y se deberá permitir configurar el horario de prestación del servicio de forma independiente para cada tipo de público objetivo definido.
- **Antelación mínima:** la antelación mínima de 48 horas propuesta para el aseguramiento de un transporte solicitado podrá ser parametrizable desde el centro de control.
- **Documentación** necesaria para el registro de personas usuarias y conductores/as en el sistema.
- **Penalizaciones**.

Todos los cambios de configuración y parametrización del sistema deberán aplicarse de forma automática, sin interferir con los servicios ya solicitados. Es decir, en el caso de eliminación de una parada virtual, se tendrá en cuenta si un usuario ya ha realizado una reserva en dicha parada.

7.5.4. Gestión de reservas

Desde la interfaz del centro de control, el personal de la OAC o cualquier persona con los permisos necesarios, podrá visualizar todas las reservas realizadas, servicios ejecutados y servicios planificados.

Desde este módulo también se podrá llevar a cabo validaciones, modificaciones y cancelaciones de las rutas y asignaciones de conductores/as, entre otros. Cualquier cambio o cancelación en una reserva será notificado automáticamente a las personas interesadas. Además, se incluirá un buscador que permita encontrar información por persona usuaria, conductor/a, vehículo o número de reserva, entre otras opciones.

7.5.5. Gestión de vehículos, conductores/as y planificador de rutas

La empresa adjudicataria será la responsable de la planificación y optimización de las rutas. El optimizador de rutas será el encargado de asignar las reservas de viajes a conductores/as y vehículos y de definir el trayecto o ruta a seguir, así como los usuarios a recoger, sin dejar en ningún caso usuarios sin asignar.

El algoritmo utilizado para la optimización de las rutas deberá tener en cuenta todos los parámetros que intervienen para la correcta realización del servicio, por ejemplo, la capacidad y ocupación de los vehículos, la disponibilidad de los/as conductores/as y la parada de recogida y destino de las personas usuarias y sobre todo aspectos de sostenibilidad y eficiencia energética.

En cualquier caso, las empresas licitadoras en su oferta podrán proponer y describir la forma en la gestionarán los/as conductores/as y los vehículos, así como los algoritmos, procedimientos, métodos o modelos que utilizarán para la planificación y optimización de rutas.

7.5.6. Gestión de alertas e incidencias

El sistema deberá generar alertas automáticas en caso de que una persona usuaria no vaya a ser atendida por el motivo que sea, por ejemplo, por cancelación del servicio por parte de la persona conductora o por incumplimiento del horario por retrasos, congestión o incidencias en el servicio.

Deben existir también alertas que comuniquen a las personas conductoras de incidencias en la ruta, por ejemplo, accidentes, o en los casos en las que las personas usuarias cancelen una reserva ya confirmada.

Todas las alarmas y sus correspondientes circunstancias deberán quedar registradas en un repositorio especifico en el centro de control para su posterior gestión.

7.5.7. Gestión de penalizaciones

Desde esta sección se podrán configurar las penalizaciones y/o bloqueos que se consensuen con Arratiako Udalen Mankomunitatea, por ejemplo, cuando un usuario haya realizado una reserva, y sin haberla cancelado, no se presente a la hora de recogida.

Además, la empresa adjudicataria también deberá permitir penalizar a los conductores/as, por ejemplo, por no presentarse a la hora de la recogida y no

notificar la incidencia, por incumplimiento de los tiempos establecidos en la aplicación o por quejas recurrentes de los usuarios, entre otras. No obstante, estas tareas serán alcance de la empresa adjudicataria a fin de garantizar en todo momento la prestación de los servicios TAD solicitados en el marco del presente proyecto.

El centro de control deberá tener la capacidad de gestionar estas penalizaciones, aunque será Arratiako Udalen Mankomunitatea, durante la fase 1 del presente contrato, quien decida sí penalizar a los usuarios y/o conductores/as y, en caso de aceptar penalizarles, la forma en la que se llevarían a cabo dichas penalizaciones.

7.5.8. Gestión de cobro a las personas usuarias

El centro de control deberá contar con un módulo de facturación desde el que se gestionará el cobro de los desplazamientos adquiridos por las personas usuarias. En este módulo se registrará toda la información de los pagos en la adquisición de bonos o recarga del monedero virtual. A partir de esta información la empresa adjudicataria deberá presentar a Arratiako Udalen Mankomunitatea, previsiblemente de forma mensual, el detalle de la facturación.

7.5.9. Gestión de informes y KPIs

El centro de control deberá tener un módulo a partir del cual se puedan generar informes y KPIs oportunos que permitan estudiar la viabilidad de extender este servicio al finalizar el piloto, así como la incorporación de mejoras, ampliaciones o modificaciones que se consideren oportunas tras el análisis de esta información. Toda esta información será accesible y exportable en formato PDF, Excel o similar a fin de disponer del seguimiento y trazabilidad de la operación del servicio.

La empresa adjudicataria, durante la fase 1 del contrato, deberá proponer a la Mancomunidad los informes y KPIs que estime necesarios para la correcta explotación del servicio. No obstante, se identifican de manera preliminar, al menos, los siguientes informes y cuadros de mando:

- Información del uso del Transporte Sostenible a la Demanda, desglosada por municipios y público objetivo, trayecto (incluyendo kilómetros recorridos, duración del trayecto, puntos de origen y destino), fecha de prestación de los servicios, conductores/as y ocupación de los vehículos,

etc.

- Información de los servicios reservados, cancelados y realizados.
- Información de las valoraciones de las personas usuarias sobre el vehículo, conductor/a y/o puntualidad.
- Información de las quejas y sugerencias realizadas por las personas usuarias.

Los informes o cuadros de mando a generar deben poder ser configurables desde la interfaz del centro de control.

Se valorará positivamente que las empresas licitadoras, en sus ofertas, propongan los informes que, desde su experiencia, consideren deberían obtenerse para proporcionar un servicio de TAD de calidad y que permitan estudiar la viabilidad de extender este servicio al finalizar el piloto. También se valorará que estos informes estén redactados en euskera y en castellano.

Asimismo, durante la ejecución del contrato y sobre todo durante la Fase 1, la empresa adjudicaría analizará, estudiará y propondrá a la Mancomunidad la tipología de informes y KPIs que considera que es necesario incluir en cada momento.

7.5.10. Gestión quejas, sugerencias y valoraciones

El centro de control deberá tener un módulo a partir del cual puedan consultarse, exportarse y gestionarse las quejas, sugerencias y valoraciones realizadas los usuarios. Además, se incluirá un buscador que permita encontrar información por persona usuaria, conductor/a, vehículo o número de reserva, entre otras opciones.

8. DISTRIBUCIÓN DE FASES Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

En el alcance del presente contrato se diferencian **TRES (3) FASES** que cuentan con alcances y condiciones de desarrollo diferentes,

1. **Fase 1.** En esta fase se incluyen los trabajos de **implantación y puesta en marcha de la iniciativa piloto** en el ámbito de la Sostenibilidad Ambiental. Durante esta fase se incluyen los trabajos de **ajuste y configuración** del servicio, en función de las necesidades detectadas, y el planteamiento de la **toma de decisiones** por parte de Arratiako Udalen Mankomunitatea a partir de los **análisis y estimaciones** desarrollados por la empresa adjudicataria durante la misma.

Durante esta fase la empresa adjudicataria planteará **escenarios y simulaciones** para el análisis de la demanda esperada asociada a la provisión del servicio TAD. También es alcance de la empresa adjudicataria los servicios de atención a las personas usuarias de la Comarca.

Se mantendrán **reuniones semanales** con los responsables de la Mancomunidad para el ajuste de la iniciativa piloto y se establecerá de manera consensuada los aspectos relacionados con la **provisión, comercialización e inicio del servicio**, pudiéndose, incluso, lanzar un prueba preliminar del mismo durante esta fase, de manera anticipada a la operación global de la fase 2 (a modo de prueba de concepto).

Durante la fase 1 la empresa adjudicataria deberá entregar, al menos, la siguiente documentación:

- **Análisis de las necesidades** de transporte actual tanto de los universitarios como de las personas mayores de 65 años que residen en las zonas diseminadas, incluyendo puntos débiles y puntos fuertes.
- Simulaciones o escenarios de demanda analizados y conclusiones de los mismos.
- **Pruebas y simulaciones**, con los resultados de las mismas.
- **Información funcional de las aplicaciones** móviles y del centro de control, en caso de poner a disposición del contrato una plataforma de acceso web, también se incluirá la descripción funcional de la misma.
- Diseño estético y de usabilidad de las aplicaciones móviles.
- **Manual o guía de usuario** que defina las funcionalidades que las personas usuarias pueden realizar desde la aplicación móvil y desde la plataforma de acceso web sí se incluye.
- **Plan de implantación** que defina la puesta en marcha y disposición de los elementos que componen el sistema TAD.
- **Propuesta indicadores y KPIs** a reportar durante la explotación del servicio con el fin de conocer la correcta operación del mismo y la demanda real, así como la proyección futura de la misma.
- Previsión de **escenario de prestación de servicio y dimensionamiento**

propuesto para el mismo en las distintas tipologías de usuarios contemplados.

- **Modelo de comercialización** del servicio por tipología de trayecto y usuarios.

Esta primera fase tendrá una duración de **DOS (2) MESES**.

2. **Fase 2**. Esta fase corresponde a la fase de **operación y explotación del servicio**. En esta fase también se incluyen los trabajos de **supervisión y generación de documentación e informes** semanales y/o mensuales asociados a la explotación del servicio, con el objetivo de disponer de los datos y la información necesaria para **valorar la aceptación y uso del servicio**. Con esta fase concluirá el presente proyecto piloto. Si bien se estima que termine en diciembre del año 2024, Arratiako Udalen Mankomunitatea, en función del desarrollo y resultados obtenidos, podría considerar modificar la finalización del mismo.

Durante la fase 2 la empresa adjudicataria deberá entregar, al menos, la siguiente documentación:

- **Informes semanales y/o mensuales** de acuerdo con lo definido en el artículo 7.5.9 y durante la fase 1 del contrato.
- **Estudio o análisis de nuevos requerimientos técnicos y funcionales** del sistema, por ejemplo, necesidad de incluir nuevo público objetivo, definición de nuevas paradas virtuales, etc.
- **Registro mensual de los traslados ejecutados**, así como de los abonos que la Mancomunidad deberá hacer frente relativos al copago de los desplazamientos.
- P**ropuesta de cambios o mejoras** a incorporar al sistema y/o servicio para su consideración y valoración por parte de la Mancomunidad.
- **Informe de incidencias y grado de cumplimiento de los niveles de servicio**; incidencias reportadas, niveles de servicio y medidas de los niveles de servicio.

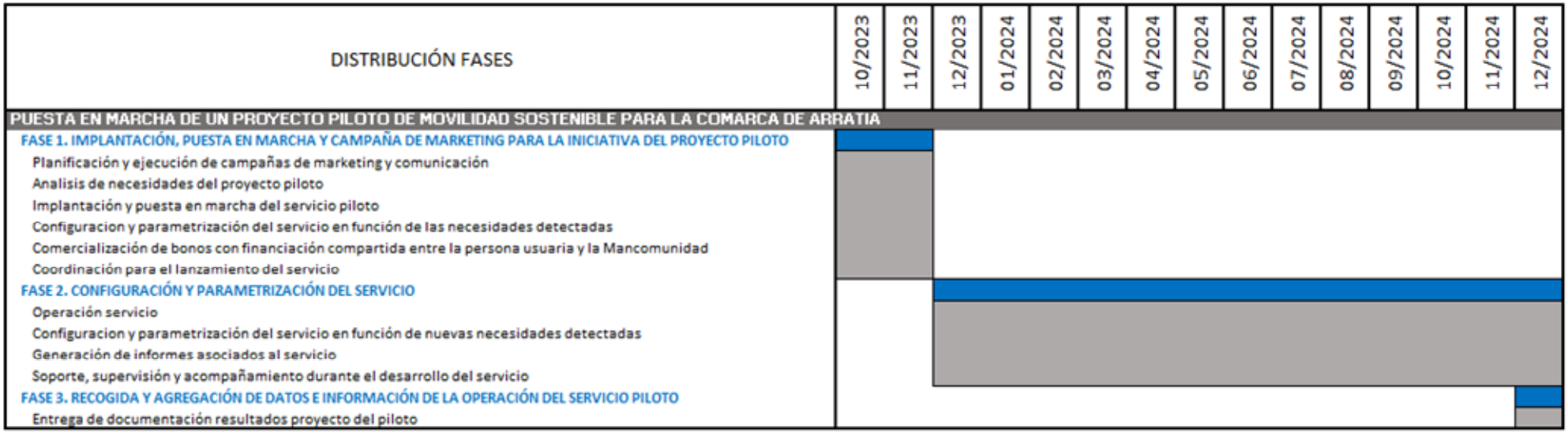
3. **Fase 3**. Esta fase se iniciará **UN (1) MES** antes de la finalización del contrato. En ella la empresa adjudicataria deberá acometer los trabajos para la **recogida y agregación de datos e información del piloto**, junto con un **análisis justificativo del resultado e interés del mismo** para la ciudadanía.

Durante la fase 3 la empresa adjudicataria deberá entregar, al menos, la siguiente documentación:

- **Informe final**, en el que se recopile toda la información asociada a la operación del servicio que permita estudiar la viabilidad de extender este servicio al finalizar el piloto, y la mejor forma en la que, desde su experiencia, se podría realizar, así como posibles, cambios, mejoras y enfoques.

Toda la documentación generada durante la ejecución del presente contrato deberá entregarse en formato electrónico y únicamente se imprimirán documentos en los casos en los que la Mancomunidad lo considere necesario.

De esta forma, el alcance del presente contrato se prevé que se estructure de acuerdo con el siguiente marco temporal, al menos, de manera inicial:



9. REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS

Durante la ejecución del contrato será necesario cumplir con todas las leyes y regulaciones vigentes y aplicables con relación a la protección de datos de carácter persona y con la ciberseguridad, así como cualquier otra directriz española o europea que sea de aplicación relacionada con el transporte.

Protección de datos. Se deberá cumplir, al menos, con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD), la cual desarrolla el RGPD y establece medidas específicas para proteger los derechos y libertades de las personas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales, y con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), el cual se aplica a todos los Estados miembros de la Unión Europea (UE) desde el 25 de mayo de 2018.

Ciberseguridad. La empresa adjudicataria deberá garantizar que la plataforma tecnológica sobre la que se sustenta la prestación del servicio TAD cumple con los principios básicos y requisitos mínimos necesarios para una protección adecuada de la información, en términos de ciberseguridad. En concreto, deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos dentro del alcance del presente contrato. Se valorará que la empresa adjudicataria disponga de auditorías, equivalentes a las especificadas en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Regulación sector transporte. La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de todas las leyes, normas y regulaciones vigentes relativas a la provisión del servicio de Transporte a la Demanda y que sean de aplicación para la explotación de los trabajos alcance del presente pliego.

10. GARANTIA, SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO

La garantía y el soporte de la plataforma tecnológica para el servicio de Transporte Sostenible a la Demanda especificada en contrato se mantendrá durante toda la duración del contrato, es decir, la empresa adjudicataria deberá **garantizar el correcto funcionamiento del sistema durante el periodo de vigencia del contrato**, y para ello, será responsable del análisis y resolución de las incidencias que surjan.

La garantía incluirá el mantenimiento correctivo de cualquiera de los componentes alcance del presente contrato, infraestructura, plataformas, herramientas y aplicaciones, así como todas las actualizaciones que sean necesarias, sin coste adicional para Arratiako Udalen Mankomunitatea.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición, tanto de la Mancomunidad como de las personas usuarias que hacen uso del servicio de TAD un servicio de soporte técnico para **atender las incidencias y solicitudes**. Este servicio contará con un gestor de incidencias donde quedará registro de la fecha en la que se crea la incidencia, la persona usuaria que la reporta, así como a quien se asigna, el plazo de resolución de la incidencia y la resolución de la misma.

La adjudicataria podrá acometer estos trabajos desde la OAC (a través del teléfono y medios digitales) y desde el Call Center que debe poner a disposición del contrato, y éstos deberán realizarse en euskera y en castellano.

En cuanto a los niveles de servicio, la empresa adjudicataria deberá garantizar que todas las **plataformas y aplicaciones** descritas en este pliego, será de 24 horas x 365 días al año. Con una **disponibilidad del 99,8 %.**

Para la resolución de **solicitudes e incidencias relacionadas con las herramientas y sistemas tecnológicos**, reportadas por las personas usuarias, se deberá cumplir con los siguientes plazos de resolución:

- **Solicitud de configuración y parametrización**: en esta categoría se encuentran las solicitudes que no afectan de forma directa a la operación de los servicios, y no están relacionadas a priori, con un mal funcionamiento de la solución, por ejemplo: solicitudes de tareas de configuración, creación o modificación de roles/usuarios del centro de control, inclusión de variables en cuadros de mando o definición de nuevos informes, actualización de paradas virtuales, creación o modificación del público, etc. El **tiempo de resolución** de estas solicitudes será de **72 horas**.
- **Atención a solicitudes de alta en el sistema**: en esta categoría se encuentran las solicitudes de las personas usuarias para darse de alta en el sistema y poder utilizar el servicio de TAD. El **tiempo de resolución** de estas solicitudes será de **48 horas**.
- **Incidencias No Urgentes**: se clasifican como incidencias no urgentes, todas aquellas que estén relacionadas con el mal funcionamiento de la solución y no

sean susceptibles de afectar a la operación de los servicios, por ejemplo: alertas en las actualizaciones automáticas de la información de las personas usuarias y de los conductores/as. El **tiempo de resolución** de estas solicitudes será de **24 horas.**

- **Incidencias Urgentes**: dentro de las incidencias urgentes se engloban todas aquellas que afecten a la operación de los servicios, como son: indisponibilidad de las plataformas/herramientas/aplicación, problemas de accesos a las aplicaciones móviles de usuario y conductor/a, imposibilidad de creación de reservas, proveer información de viajes inexacta o incompleta al usuario que impida el correcto servicio y viaje, error en la trazabilidad de viajes- pago, etc. El **plazo de resolución** de las incidencias urgentes será de: **dos(2) horas**

En relación con las incidencias o solicitudes relativas al servicio propiamente de transporte, se deberán cumplir los siguientes niveles de servicio:

- **Incidencias no urgentes reportadas sobre el transporte**: ante una incidencia reportada por las personas usuarias y/o los/as conductores/as, que requiere atención o solución, pero que no tiene un impacto inmediato en la continuidad del servicio, la empresa adjudicataria deberá abordar las acciones que permitan su resolución en un plazo máximo de **tres (3) horas**
- **Incidencias urgentes reportadas sobre el transporte**: ante una incidencia reportada por las personas usuarias y/o los/las conductores/as, en relación con la imposibilidad de prestar un servicio de transporte ya comprometido o cualquier aspecto que impida el cumplimiento del mismo, la empresa adjudicataria deberá abordar las acciones que permitan su resolución en un plazo máximo de **una (1) hora**.

11. MEDIOS MATERIALES NECESARIOS

A continuación, se describen los medios materiales que la empresa adjudicataria deberá proveer, no obstante las empresas licitadoras en su oferta propondrán los medios materiales que estimen oportunos para cumplir con las funcionalidades descritas en el pliego.

11.1. Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)

La Mancomunidad pondrá a disposición del contrato de forma gratuita tanto el local como el mobiliario para **el personal que desarrollara sus labores asociadas a la OAC**.

La empresa adjudicataria deberá proveer los medios tecnológicos necesarios par< acometer los trabajos alcance del piloto, esto es: ordenador/es, teléfono/s, monitores y periféricos, caja registradora, terminal de punto de venta (TPV) y servicios de telecomunicaciones necesarios para poder atender aquellas personas que requieran un servicio de atención presencial.

11.2. Vehículos

La empresa adjudicataria deberá disponer de los **vehículos necesarios para poder proporcionar a las personas usuarias los distintos servicios de transporte solicitados** en el piloto en el horario especificado. Estos vehículos podrán incluir vehículos de cinco (5) plazas, minivans de nueve (9) plazas y, en función de la posibilidad de agregar demanda, minibuses de veinte (20) plazas. Todos estos vehículos deberán tener vigente el seguro obligatorio, inspección técnica, así como cualquier permiso que sea necesario para la prestación del servicio TAD.

Se valorará positivamente la puesta a disposición del contrato de vehículos sostenibles que tengan un menor impacto ambiental que los convencionales, por ejemplo, vehículos eléctricos e híbridos, así como la utilización de vehículos adaptados para personas con movilidad reducida (PMR).

12. MEDIOS PERSONALES NECESARIOS

La empresa adjudicataria deberá proveer los medios personales que estime **oportunos y necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento de las funcionalidades y operativa que constituyen el alcance del presente contrato** y abonará sus retribuciones e incentivos cumpliendo con la legislación vigente y los convenios que le afecten, quedando la Mancomunidad totalmente exenta de responsabilidad sobre las relaciones entre la empresa adjudicataria y su personal.

Las empresas licitadoras en su oferta propondrán el equipo de trabajo que estimen oportuno para cumplir con las tareas descritas, así como el Curriculum Vitae y los documentos que acrediten fehacientemente la cualificación profesional y la experiencia

del equipo de trabajo propuesto para la gestión y control del servicio y la coordinación del proyecto piloto.

12.1. Gestión, coordinación y soporte del servicio

La empresa adjudicataria deberá contar con un **equipo de profesionales adecuado** para la puesta en marcha, gestión y soporte de la iniciativa piloto de Transporte a la Demanda Sostenible de Arratiako Udalen Mankomunitatea. Entre estos profesionales se identifican, al menos, los siguientes:

12.1.1. Coordinador de proyecto

La empresa adjudicataria deberá nombrar **un/a Coordinador/a de Proyecto con el fin de garantizar una organización estable y una ejecución en plazos y calidad** de los trabajos, conforme se requiere en el presente pliego. Este Coordinador/a de Proyecto asumirá las tareas de coordinación de todos los trabajos, los recursos humanos, supervisará la calidad de los entregables, asistirá a las reuniones para consensuar los objetivos y alcance de las tareas de alto nivel o realizar el seguimiento del servicio y será interlocutor principal de la empresa adjudicataria con los responsables por parte de Arratiako Udalen Mankomunitatea. El/la Coordinador/a tendrá disponibilidad durante el desarrollo de la iniciativa piloto y estará accesible vía correo electrónico y telefónico, sin perjuicio de la facultad de los responsables de la Mancomunidad de contactar directamente con cualquier miembro del equipo de trabajo designado por la empresa adjudicataria.

Deberá contar con titulación universitaria de Grado o Máster, Ingeniero, Ingeniero Técnico o equivalente y al menos cinco (5) años de experiencia acreditable desempeñando funciones similares.

12.1.2. Equipo de desarrollo

Estará formado por personas a las que se requerirá una mayor dedicación hasta la **puesta en producción de la solución completa**, incluidas plataformas, herramientas y aplicaciones. Después podrán bajar el nivel de dedicación al proyecto, en función de las necesidades y cambios consensuados para la mejora del servicio TAD ofrecido para la comarca de Arratia.

Deberán contar con titulación universitaria de Grado o Master, Ingeniero, Ingeniero Técnico en Informática o similar y al menos dos (2) años de experiencia acreditable realizando funciones similares.

12.1.3. Equipo de soporte

El equipo de soporte contará con **técnicos formados** que proporcionarán el servicio, sujeto a las condiciones y horario establecido, con las condiciones de la garantía, niveles de Servicio y Soporte a Usuarios, etc. recogidos en el presente pliego y en la propuesta de la empresa adjudicataria. Los técnicos de soporte deberán contar con al menos un (1) año de experiencia acreditable realizando funciones similares.

Para el cumplimiento de las especialidades y experiencias descritas anteriormente se podrá proponer personal que cumpla con más de un perfil de los especificados anteriormente si la dedicación requerida lo permite.

Al menos un miembro de cada equipo deberá estar disponible y accesible durante la duración del contrato. Las comunicaciones para la gestión y coordinación del proyecto se podrán realizar por distintos medios: vía telefónica, correo electrónico, reuniones, etc.

12.2. Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)

Arratiako Udalen Mankomunitatea pondrá a disposición del piloto un espacio u oficina para la atención presencial de las personas usuarias en Igorre en la calle Lehendakari Aguirre 11 bajo (48140) y, en ella, la empresa adjudicataria deberá contar con el personal oportuno para proporcionar los servicios de atención a las necesidades de las personas objetivo de la iniciativa de manera presencial. El horario de atención de la OAC será de, al menos, de lunes a viernes laborables de 08:00h a 14:00h.

El personal de la OAC deberá atender tanto en euskera como en castellano.

12.3. Call Center

La empresa adjudicataria deberá **proveer los servicios de Call Center** a fin de atender las consultas e incidencias tanto de las personas usuarias de la iniciativa piloto como de los/as conductores/as o de las personas de Mancomunidad de Arratia que tuvieran acceso al centro de control. Esta función se podrá desarrollar de manera remota desde donde considere la empresa adjudicataria o bien desde el local puesto a disposición del contrato por la Mancomunidad para la OAC.

El horario de atención telefónica deberá ser, al menos, el mismo que el horario en el que se encuentre operativo el servicio de Transporte Sostenible a la Demanda con el fin de que pueda gestionar cualquier duda y/o incidencia que pueda surgir a las personas usuarias durante la utilización del servicio.

El personal del Call Center deberá atender tanto en euskera como en castellano.

12.4. Conductores/as

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del contrato las personas conductoras **necesarias para proporcionar el servicio TAD solicitado** en el horario definido en el pliego, y éstos deberán disponer en todo momento con la habilitación y licencias necesarias para la operación de este servicio.

Las empresas licitadoras podrán adjuntar como anexo a su propuesta los acuerdos o compromisos adoptados que justifiquen los medios (tanto propios como de terceros) correspondientes a este apartado puestos a disposición del servicio TAD.

13. GESTIÓN DE LA INICIATIVA PILOTO DE TRANSPORTE SOSTENIBLE A LA DEMANDA

Dado que, en todo momento, se plantea que ésta sea una iniciativa piloto, Arratiako Udalen Mankomunitatea pretende **poder conocer el grado de aceptación** por parte de las personas usuarias, así como disponer de los mecanismos para la **incorporación de modificaciones y mejoras sobre el servicio** de Transporte Sostenible a la Demanda que se ofrezca, con el fin de **aumentar la demanda y atractividad** para la población objetivo del mismo.

Por ello, la empresa adjudicataria deberá desempeñar una serie de tareas de **análisis y propuesta de mejoras y modificaciones a la provisión y operativa del servicio**, de manera consensuada con los responsables de la Mancomunidad o quien ésta determine, durante el plazo establecido para la iniciativa piloto.

Entre estas tareas, se encuentran las desarrolladas durante la **primera fase** definida para el desarrollo de los servicios, en la que se deberán realizar escenarios, simulaciones y pruebas que permitan **establecer el modelo sobre el que se ofrecerán finalmente los servicios TAD** en el comienzo de la iniciativa.

Durante esta **primera fase**, que se establece en dos (2) meses, se mantendrán **reuniones semanales** con el fin de ir consensuando y ajustando la forma en la que se desarrollará el servicio para los dos (2) colectivos objetivo de la misma.

Asimismo, será de especial importancia el establecimiento del modo en el que se comercializarán los viajes, diferenciando la modalidad planificada para el caso de los estudiantes universitarios y la modalidad "más a la demanda" para el público objetivo mayor de 65 años que reside en zonas diseminadas. Así como cualquier otro aspecto económico que tenga implicación en el desarrollo del contrato.

Durante la **fase 2**, que se corresponde con la fase de **operación y explotación del servicio**, las **reuniones** podrán establecerse **con una menor frecuencia**. En estas reuniones, la empresa adjudicataria deberá plantear a la Mancomunidad nuevos escenarios, en caso de requerirse, si se visualiza una escasa demanda en las primeras experiencias del servicio, por ejemplo, incluyendo nuevos grupos de población objetivo o cambios en el horario de prestación del servicio, etc. En estas reuniones la empresa adjudicataria deberá **informar de las incidencias ocurridas** en la prestación del servicio y su **resolución** y compartirá los **datos relativos al servicio** a fin de **valorar nuevos escenarios o actuaciones**.

Dentro de esta actividad, se realizará el **reporte mensual de los desplazamientos realizados por tipología de servicio y grupo objetivo**, así como el correspondiente **coste repercutido a la Mancomunidad** una vez **descontado el copago** de las personas usuarias **y el presupuesto disponible** para la comercialización del resto de desplazamientos del piloto de modo previo a la emisión de la correspondiente factura mensual.

Durante la **fase 3**, previa a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá coordinar y organizar al menos **dos (2) reuniones de seguimiento** en las que **recopilará y compartirá** con Arratiako Udalen Mankomunitatea toda **la información asociada a la operación del servicio** que permita estudiar la **viabilidad de extender el mismo** al finalizar el piloto, y la mejor forma en la que, desde su experiencia, se podría realizar, así como, **posibles cambios, mejoras y enfoques a tener en cuenta**.

A la finalización de la iniciativa piloto la empresa adjudicataria deberá proceder a la devolución del saldo disponible de las personas usuarias que no lo hayan consumido en su totalidad (el cual estará asociado a su monedero o al bono de viaje no consumido)

14. MODELO PARA EL PAGO DEL SERVICIO

La iniciativa piloto se estructura en una **fase inicial para la definición y configuración del modo en el que se pondrá en marcha la iniciativa**. Los servicios ofrecidos por la empresa adjudicataria se vinculan a las labores previas necesarias para la adaptación

de las plataformas, la definición de los modos de comercialización de viajes, simulaciones y análisis de escenarios, el establecimiento de la tipología de usuarios/as, elaboración de pruebas y, en definitiva, **todos los aspectos previos a la puesta en marcha del servicio** que se desarrollaran durante los primeros dos (2) meses del piloto.

El pago de esta fase **se establecerá con un precio como una partida única alzada** para la totalidad **de esta fase**.

Una vez **iniciada la operación y explotación del servicio**, y hasta la finalización del mismo, se procederá al pago del mismo a través de los conceptos económicos establecidos en la presente licitación. Siendo los mismos los siguientes´:

- **Coste fijo de la operación del servicio y atención al cliente**. En este concepto (mensual) se incluirán todos aquellos aspectos asociados a la atención del cliente, tanto en la OAC de manera presencial, como en el Call Center telefónicamente, así como conceptos relacionados con la plataforma tecnológica para la realización de reservas, optimización de rutas, relación con conductores/as, gestión de incidencias y sugerencias, etc.
- **Coste de disponibilidad de vehículos para el servicio planificado de desplazamiento de las personas universitarias**. Se establecerán costes por hora en función del tipo de vehículo para proveer este tipo de servicio.
- **Coste unitario para desplazamientos a la demanda diferenciando la modalidad intramunicipal e intermunicipal**. Se establecerá un coste por trayecto para los dos (2) tipos de servicios considerados teniendo en cuenta las distancias medias facilitadas en los pliegos para estos trayectos. Es decir, no se diferenciarán las distancias de estos tipos de trayectos considerándose un precio para los viajes dentro del municipio y otro para los desplazamientos entre municipios. Se estima que la variación de distancias para estos viajes, dentro de las medias sugeridas en los pliegos, requiera que las empresas licitadoras establezcan un precio medio para los mismos. Se podrán establecer precios diferenciados en función del número de viajes mensuales realizados.

El precio mensual de esta fase de operación y explotación se obtendrá de la suma del coste fijo, más el coste de disponibilidad de los vehículos para el transporte planificado por las horas efectivamente utilizadas, más el coste de los viajes unitarios a la demanda por el número de trayectos efectivamente realizados de cada tipo de viaje en el mes,

previo descuento del copago realizado por las personas usuarias (tanto universitarios como mayores de 65 años).

ANEXO 1. DESPLAZAMIENTOS UNIVERSITARIOS

En este anexo se muestran la información que se dispone sobre las personas que cursan estudios universitarios en los campus de Bilbao y Leioa de la UPV/EHU y en la universidad de Deusto y que residen en alguno de los nueve (9) municipios que integran Arratiako Udalen Mankomunitatea.

Una vez cuantificado el público objetivo se presentan las distancias y tiempos desde los Ayuntamientos de la Comarca hasta los puntos de interconexión de la Estación de Amorebieta y de la Estación de Lemoa.

Finalmente se muestran las conclusiones obtenidas a partir de las encuestas realizadas al alumnado de segundo curso de Bachiller del instituto Arratia LHI de Igorre.

1. Público objetivo

En la siguiente tabla se muestra la distribución de los universitarios de la UPV/EHU de cada uno de los nueve (9) municipios de la Comarca de Arratia que acuden a los campus de Bilbao y al campus de Leioa durante el curso académico 2022-2023,.

Municipio	Campus en Bilbao	Campus en Leioa
Arantzazu	2	6
Areatza	7	7
Artea	4	6
Bedia	4	7
Dima	6	11
Igorre	17	24
Lemoa	16	23
Ubide	0	2
Zeanuri	5	6
Total	**61**	**92**

Por lo tanto, en base a los datos proporcionados por la UPV/EHU se tiene que 153 alumnos residen en la Comarca de Arratia.

Por otro lado, se estima, en base a los datos compartidos por la Universidad de Deusto, que aproximadamente existen 30 alumnos matriculados en dicha universidad que residen en la Comarca.

De esta forma, se estima que del total de los 183 alumnos matriculados en las distintas facultades, podrían hacer uso de esta iniciativa piloto. Con el fin de proponer un escenario posible, se ha realizado una estimación en la que un 20% de los mismos podrían solicitar el servicio, lo que se traduce en un público objetivo de en torno a **36 personas universitarias**.

En la siguiente tabla se muestra la distancia que hay entre el Ayuntamiento de cada uno de los municipios y las Estaciones de Lemoa y Amorebieta y el tiempo que se tarda en hacer dicho trayecto a fin de facilitar a las empresas licitadoras el alcance de lo solicitado en el presente proyecto.

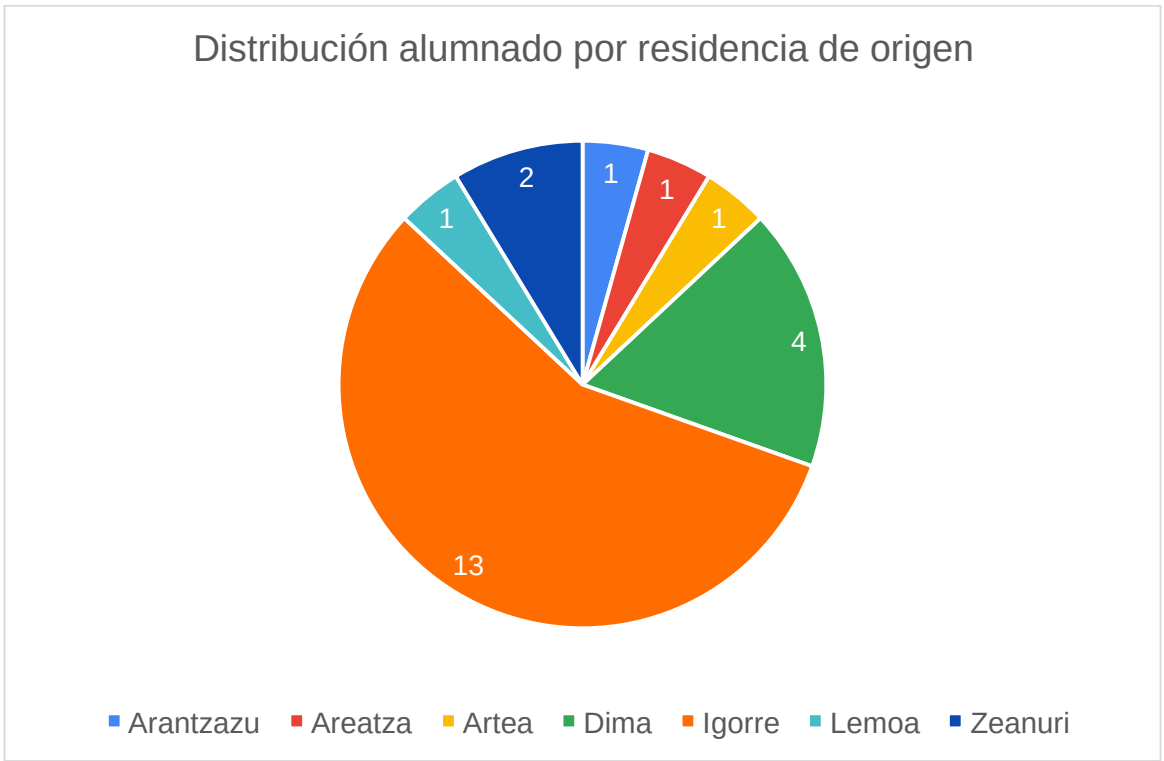
Municipio	Universidad	DISTANCIA Ayto. - Estación Amorebieta (km)	TIEMPO Ayto. - Estación Amorebieta (min)	DISTANCIA Ayto. - Estación Lemoa (km)	TIEMPO Ayto. - Estación Lemoa (min)
Arantzazu	Facultades UPV/EHU Leioa	12,7	16		
	Facultades UPV/EHU Bilbao y Universidad de Deusto			8.2	9
Areatza	Facultades UPV/EHU Leioa	16,8	20		
	Facultades UPV/EHU Bilbao y Universidad de Deusto			12,4	13
Artea	Facultades UPV/EHU Leioa	15.1	18		
	Facultades UPV/EHU Bilbao y Universidad de Deusto			10,7	11
Bedia	Facultades UPV/EHU Leioa	7,7	13		
	Facultades UPV/EHU Bilbao y Universidad de Deusto			2,7	4
Dima	Facultades UPV/EHU Leioa	13,3	17		
	Facultades UPV/EHU Bilbao y Universidad de Deusto			8,9	10
Igorre	Facultades UPV/EHU Leioa	9,9	15		
	Facultades UPV/EHU Bilbao y Universidad de Deusto			5,5	8
Lemoa	Facultades UPV/EHU Leioa	5,1	8		
	Facultades UPV/EHU Bilbao y Universidad de Deusto			0,7	2
Ubide	Facultades UPV/EHU Leioa	32,4	35		
	Facultades UPV/EHU Bilbao y Universidad de Deusto			27,7	28
Zeanuri	Facultades UPV/EHU Leioa	20	23		
	Facultades UPV/EHU Bilbao y Universidad de Deusto			15,3	15

2. Sondeo y encuesta alumnado segundo curso bachiller

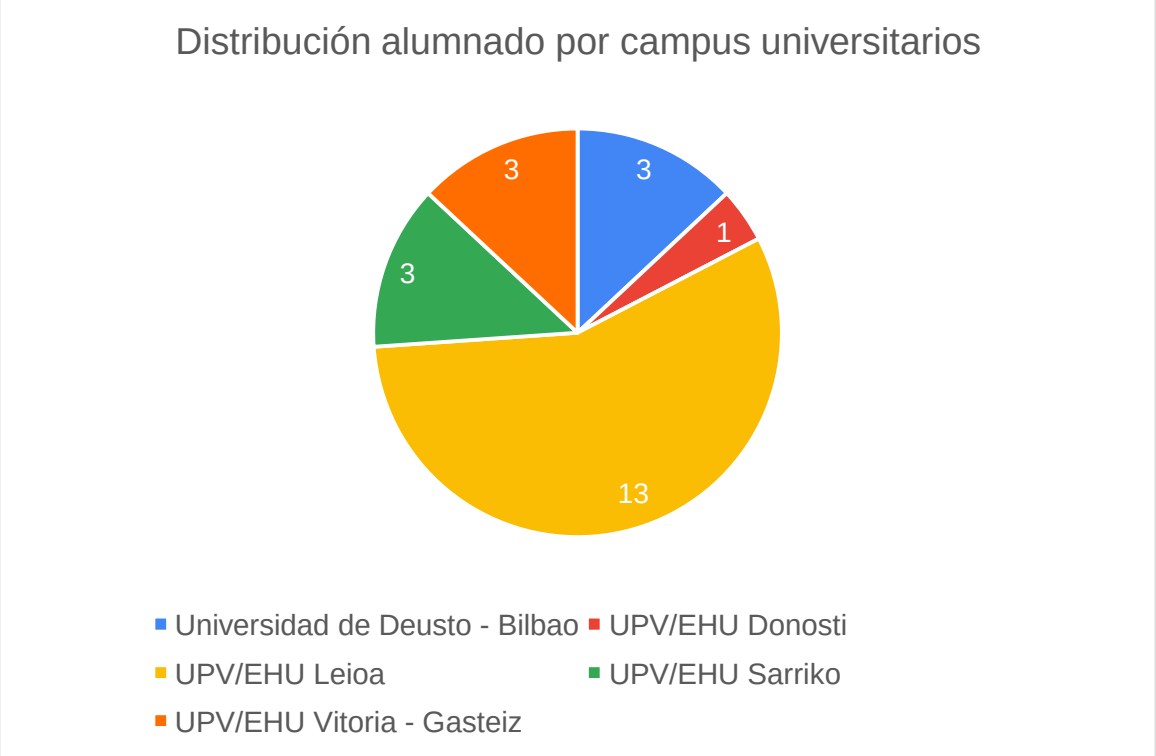
Con aras de dimensionar el número de personas universitarias que, previsiblemente, van a hacer uso del servicio de **Transporte Sostenible a la Demanda** Arratiako Udalen Mankomunitatea ha realizado una consulta al alumnado de segundo curso de Bachiller del instituto Arratia LHI de Igorre.

Se han recibido un total de veinte nueve (29) respuestas, entre las cuales se consideran válidas, debido a las incongruencias en alguna de las respuestas, un total de veinte seis (26). De estas 26 respuestas, tres (3) de ellas no se consideran de interés para este análisis ya que manifiestan que no van a hacer uso del servicio de transporte, por haber trasladado su residencia a un entorno más próximo al campus universitario en el que cursan sus estudios.

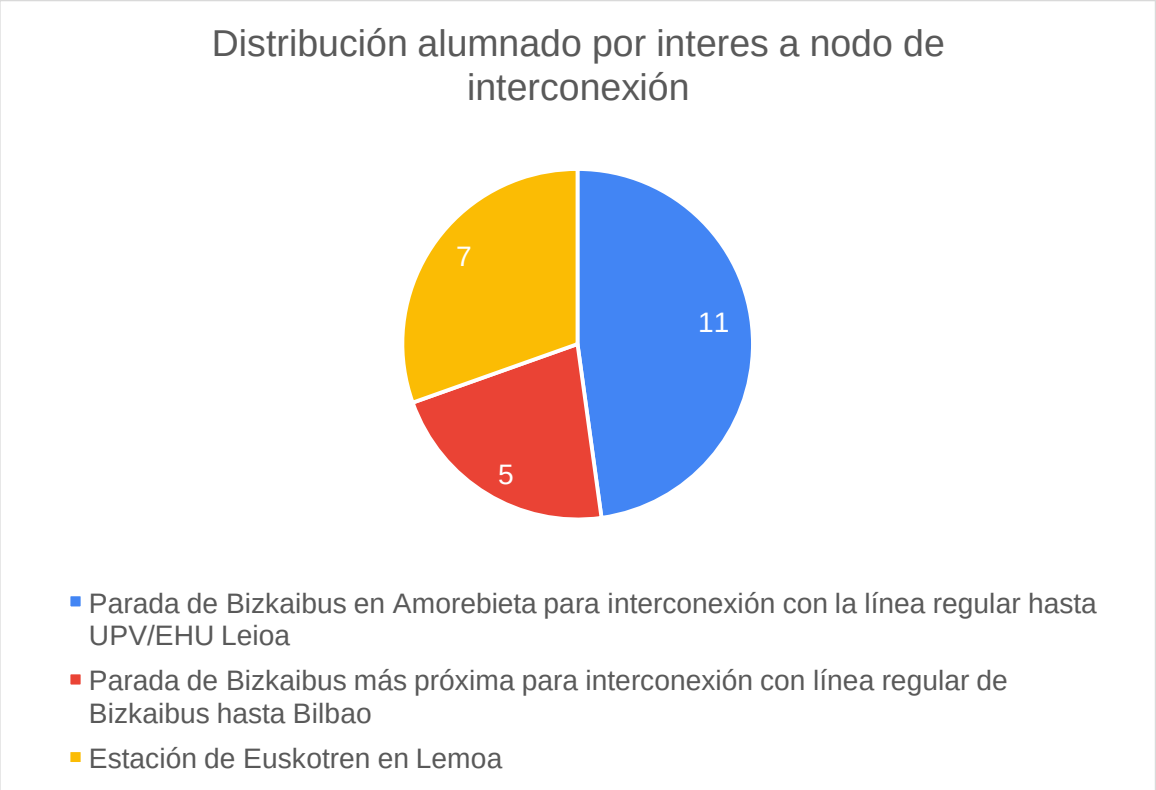
A continuación, se muestra el municipio de residencia de las 23 personas que tienen interés en hacer uso del servicio TAD:



El reparto por campus universitarios es el siguiente:



Y los intereses de transporte del alumnado de bachiller es:



Finalmente, se presenta en una tabla las respuestas recibidas en la encuesta realizada por Arratiako Udalen Mankomunitatea:

Residencia de origen	Campus universitario	Nodo de interconexión mediante transporte regular
Igorre	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus en Amorebieta para interconexión con la línea regular hasta UPV/EHU Leioa
Igorre	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus en Amorebieta para interconexión con la línea regular hasta UPV/EHU Leioa
Areatza	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus en Amorebieta para interconexión con la línea regular hasta UPV/EHU Leioa
Igorre	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus en Amorebieta para interconexión con la línea regular hasta UPV/EHU Leioa
Arantzazu	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus en Amorebieta para interconexión con la línea regular hasta UPV/EHU Leioa
Igorre	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus en Amorebieta para interconexión con la línea regular hasta UPV/EHU Leioa
Dima	UPV/EHU Vitoria - Gasteiz	Estación de Euskotren en Lemoa
Lemoa	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus en Amorebieta para interconexión con la línea regular hasta UPV/EHU Leioa
Igorre	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus en Amorebieta para interconexión con la línea regular hasta UPV/EHU Leioa
Igorre	UPV/EHU Donostia	Estación de Euskotren en Lemoa
Igorre	Universidad de Deusto - Bilbao	Estación de Euskotren en Lemoa
Artea	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus en Amorebieta para interconexión con la línea regular hasta UPV/EHU Leioa
Dima	Universidad de Deusto - Bilbao	Estación de Euskotren en Lemoa
Zeanuri	UPV/EHU Sarriko	Parada de Bizkaibus más próxima para interconexión con línea regular de Bizkaibus hasta Bilbao
Igorre	UPV/EHU Vitoria - Gasteiz	Parada de Bizkaibus más próxima para interconexión con línea regular de Bizkaibus hasta Bilbao
Dima	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus en Amorebieta para interconexión con la línea regular hasta UPV/EHU Leioa
Dima	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus más próxima para interconexión con línea regular de Bizkaibus hasta Bilbao
Zeanuri	UPV/EHU Leioa	Estación de Euskotren en Lemoa
Igorre	UPV/EHU Sarriko	Parada de Bizkaibus más próxima para interconexión con línea regular de Bizkaibus hasta Bilbao
Igorre	UPV/EHU Leioa	Parada de Bizkaibus en Amorebieta para interconexión con la línea regular hasta UPV/EHU Leioa
Igorre	UPV/EHU Sarriko	Estación de Euskotren en Lemoa
Igorre	Universidad de Deusto - Bilbao	Estación de Euskotren en Lemoa
Igorre	UPV/EHU Vitoria - Gasteiz	Parada de Bizkaibus más próxima para interconexión con línea regular de Bizkaibus hasta Bilbao

ANEXO 2. DESPLAZAMIENTOS PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS

En este anexo muestra el público objetivo que se corresponde con personas mayores de 65 años que residen en un entorno diseminado, esto es, a cierta distancia de los núcleos principales de cada uno de los municipios que integran la Mancomunidad.

Una vez cuantificado el público objetivo se presenta información de interés de los servicios para los que, previsiblemente, las personas mayores de 65 años pueden acudir haciendo uso de la solución de Transporte Sostenible a la Demanda solicitada.

Finalmente se presenta la zona de exclusión y de aplicación de la solución TAD en función del lugar de residencia de este público, a nivel comarcal y municipal.

1. Público objetivo

En la siguiente tabla se muestra la estimación del número de personas que podrían formar parte de este colectivo en cada municipio de la Comarca en base a datos estadísticos. Esta estimación se ha realizado en base al porcentaje de personas mayores de 65 años por entidad singular de población (ESP) y la selección de viviendas diseminadas objetivo respecto del total en dicha ESP.

Municipio	Público objetivo
Arantzazu	13
Areatza	17
Artea	54
Bedia	50
Dima	187
Igorre	225
Lemoa	183
Ubide	4
Zeanuri	173
Total	**906**

Estimando una penetración del servicio tentativa de un 20%, podríamos considerar un escenario en el que unas 180 personas solicitaran traslados mediante el servicio ofrecido de forma periódica (por ejemplo un viaje de ida y vuelta a la semana).

2. Servicios objetivo

En este apartado se muestran los servicios a los que, previsiblemente, las personas mayores de 65 años puedan acudir haciendo uso de la solución de Transporte Sostenible a la Demanda solicitada.

En la primera tabla se muestra la dirección de cada Ayuntamiento y en las posteriores se muestra información de interés de cada servicio para cada municipio, que se corresponde con: la descripción del servicio, dirección, distancia hasta el Ayuntamiento municipal y el horario de atención al público.

- **Ayuntamientos**

Municipio	Dirección Ayuntamiento
Arantzazu	Barrio de Zelaia 1, Arantzazu- 48140
Areatza	Gudarien plaza 7, Areatza- 48143
Artea	Herriko plaza 1 , Artea- 48142
Bedia	Lehendakari Agirre Enparantza 1, Bedia- 48390
Dima	Ugarana 1, Dima- 48141
Igorre	Elexalde 1, Igorre – 48140
Lemoa	Arraibi 1, Lemoa- 48330
Ubide	San Joan 4, Ubide- 48145
Zeanuri	San Isidro 10, Zeanuri- 48144

- **Centros de salud y consultorios**

Municipio	Descripción	Dirección	Distancia hasta el Ayuntamiento	Horario de atención al público
Arantzazu	Consultorio	Zelaia, s/n - 48140	30 metros	Martes y viernes de 13:00h a 14:00h
Areatza	Consultorio	Askatasuna, 34 bajo - 48143	380 metros	De lunes a viernes de 08:00h a
Artea	Consultorio	Herriko Plaza, 2 - 48142	158 metros	De lunes a viernes de 12:00h a
Bedia	Consultorio	Barrio Elexalde, 4 - 48390	75 metros	De lunes a viernes de 08:00h a
Dima	Consultorio	Telleri, 25 - 48141	176 metros	De lunes a viernes de 08:00h a
Igorre	Centro de Salud	Sabino Arana, 19 - 48140	301 metros	De lunes a viernes de 08:00h a
Lemoa	Consultorio	Barrio Elizondo, 31 - 48330	1415 metros	De lunes a viernes de 08:00h a
Ubide	Consultorio	Bajos del Ayuntamiento, s/n -	0 metros	De lunes a viernes de 08:00h a
Zeanuri	Consultorio	Plaza Arregia, s/n - 48144	75 metros	De lunes a viernes de 08:00h a

- **Farmacias**

Municipio	Descripción	Dirección	Distancia hasta el Ayuntamiento	Horario de atención al público
Arantzazu	No hay farmacias	-	-	-
Areatza	Zamalloa Asua	Askatasuna, 15 - 48143	270 metros	De lunes a viernes de 09:00h a 13:30h y de 16:30h a 19:30h
Artea	Badiola Uriarte M Nekane	Herriko Plaza, 7 - 48142	230 metros	No especificado
Bedia	Eduardo Traver Nicolau	Lehendakari Agirre Enparantza - 48390	110 metros	No especificado
Dima	Goikoetxea Basterretxea Pilar	Calle Ugarana, 33 - 48141	82 metros	De lunes a viernes de 09:00h a 13:30h y de 16:30h a 19:30h
Igorre	María Purificación Rodríguez Martínez	Agirre Lehendakari Etorbidea, 27 - 48140	150 metros	De lunes a viernes de 09:00h a 13:30h y de 16:00h a 19:30h
Lemoa	Lemoa farmazia	Atutxa Sailburua Kalea, 1 - 48330	1300 metros	De lunes a viernes de 09:00h a 14:00h y de 16:00h a 19:00h
Ubide	No hay farmacias	-	-	-
Zeanuri	Ibarrola Merino Esther	Lugar Barrio Arregia, s/n - 48144	47 metros	De lunes a viernes de 09:00h a 13:30h y de 16:30h a 19:30h

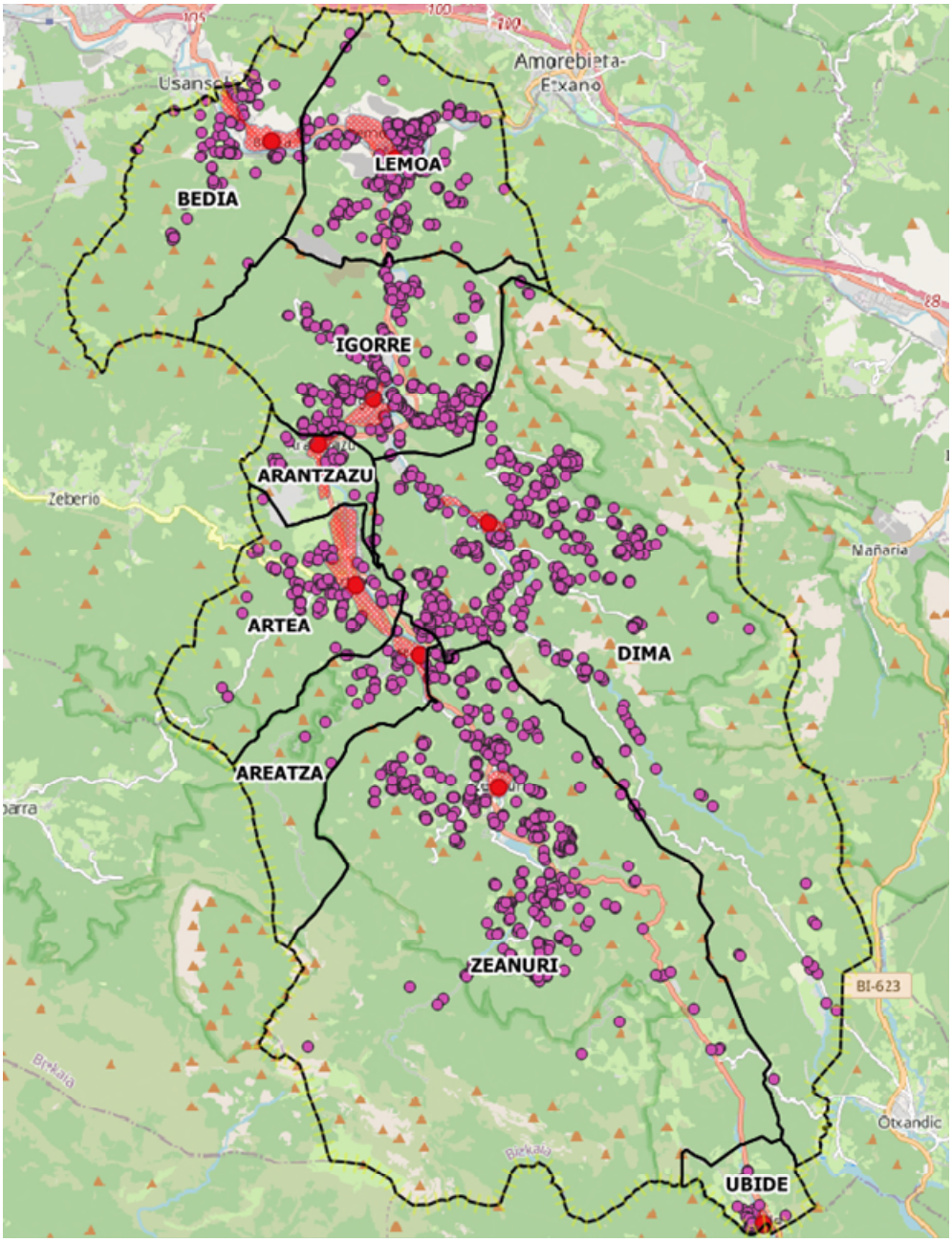
- **Entidades bancarias**

Municipio	Descripción	Dirección	Distancia hasta el Ayuntamiento	Horario de atención al público
Arantzazu	No hay	-	-	-
Areatza	Kutxabank	Bartolome Deunaren Kalea, 1 - 48143	250 metros	Martes de 08:30h a 14:00h y jueves de 16:45h a 19:15h
Artea	No hay	-	-	-
Bedia	Cajero	Elexalde Auzoa, 1 - 48390	78 metros	Lunes de 08:30h a 14:15h
Dima	Cajero	Ugarana 1 - 48141	25 metros	Viernes de 08:30h a 14:15h
Igorre	Kutxabank	Agirre Lehendakari Etorbidea, 27 -48140	150 metros	Lunes a viernes de 08:30h a 14:00h y jueves de 16:45h a 19:15h
	BBVA	Agirre Lehendakari Etorbidea, 23 -48140	350 metros	Lunes a viernes de 08:30h a 15:00h
	La Caixa	Luis Iruarrizaga Kalea, 7	98 metros	Lunes a viernes de 08:15h a 14:30h y jueves de 16:15h a 18:30h
	Caja Laboral	Agirre Lehendakari Etorbidea, 31 -48140	120 metros	Lunes a viernes de 08:30h a 14:30h y jueves de 16:30h a 19:30h
Lemoa	Kutxabank	Atutxa Sailburua Kalea, 2 -48330	1300 metros	Lunes a viernes de 08:30h a 14:00h y jueves de 16:45h a 19:15h
	BBVA	Calle Juan Ajuriaguerra, 6 - 48330	1300 metros	Lunes a viernes de 08:30h a 14:15h
	La Caixa	Barrio Intzuntza, 6 - 48330	1200 metros	Lunes a viernes de 08:15h a 14:30h
Ubide	No hay	-	-	-
Zeanuri	Kutxabank	Plaza Aita Urraburu, S/N - 48144	110 metros	Lunes a viernes de 08:30h a 14:00h

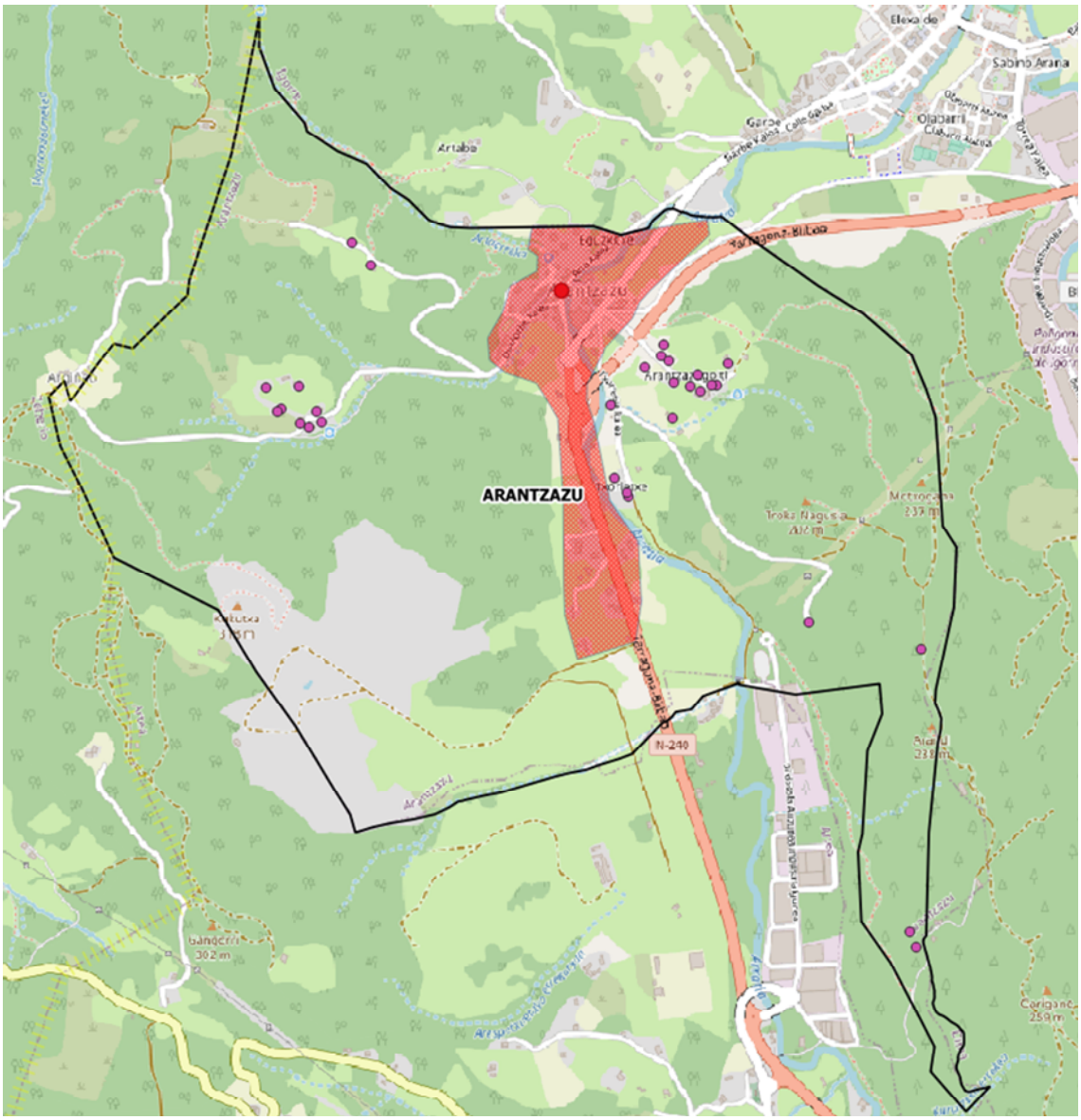
3. Zonas objetivo

En este apartado se muestran las zonas de exclusión del servicio de Transporte Sostenible a la Demanda, para las personas mayores de 65 años, pintadas con una malla roja, por considerarse cercanas al centro del municipio. Es decir, todas las personas mayores de 65 años que residan fuera de la zona de exclusión podrán beneficiarse de esta iniciativa al residir en un ámbito/área diseminado.

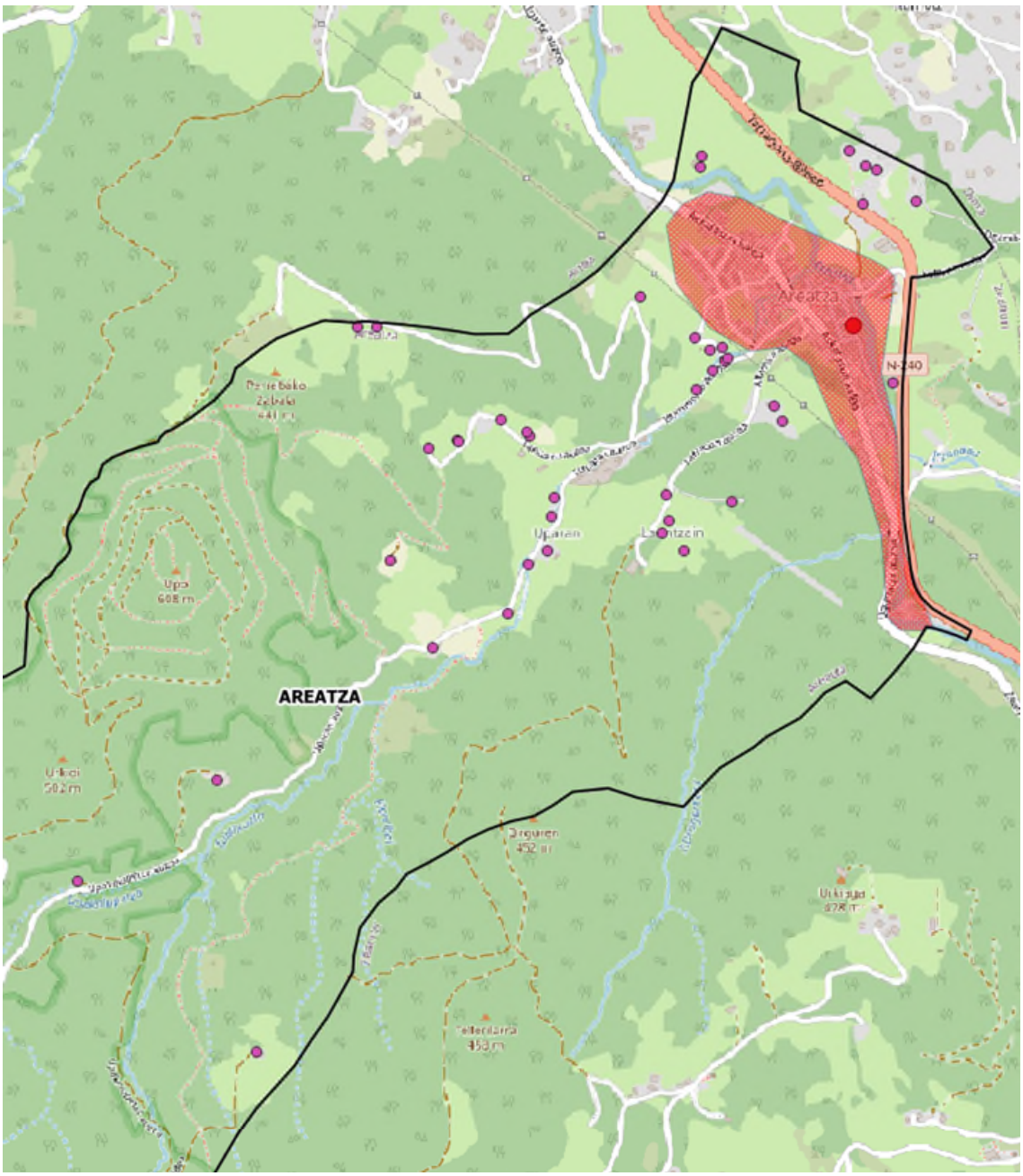
En la primera imagen se muestra el área global de toda la Comarca, mientras que en las imágenes sucesivas se muestra la zona de exclusión de cada municipio de manera individualizada.



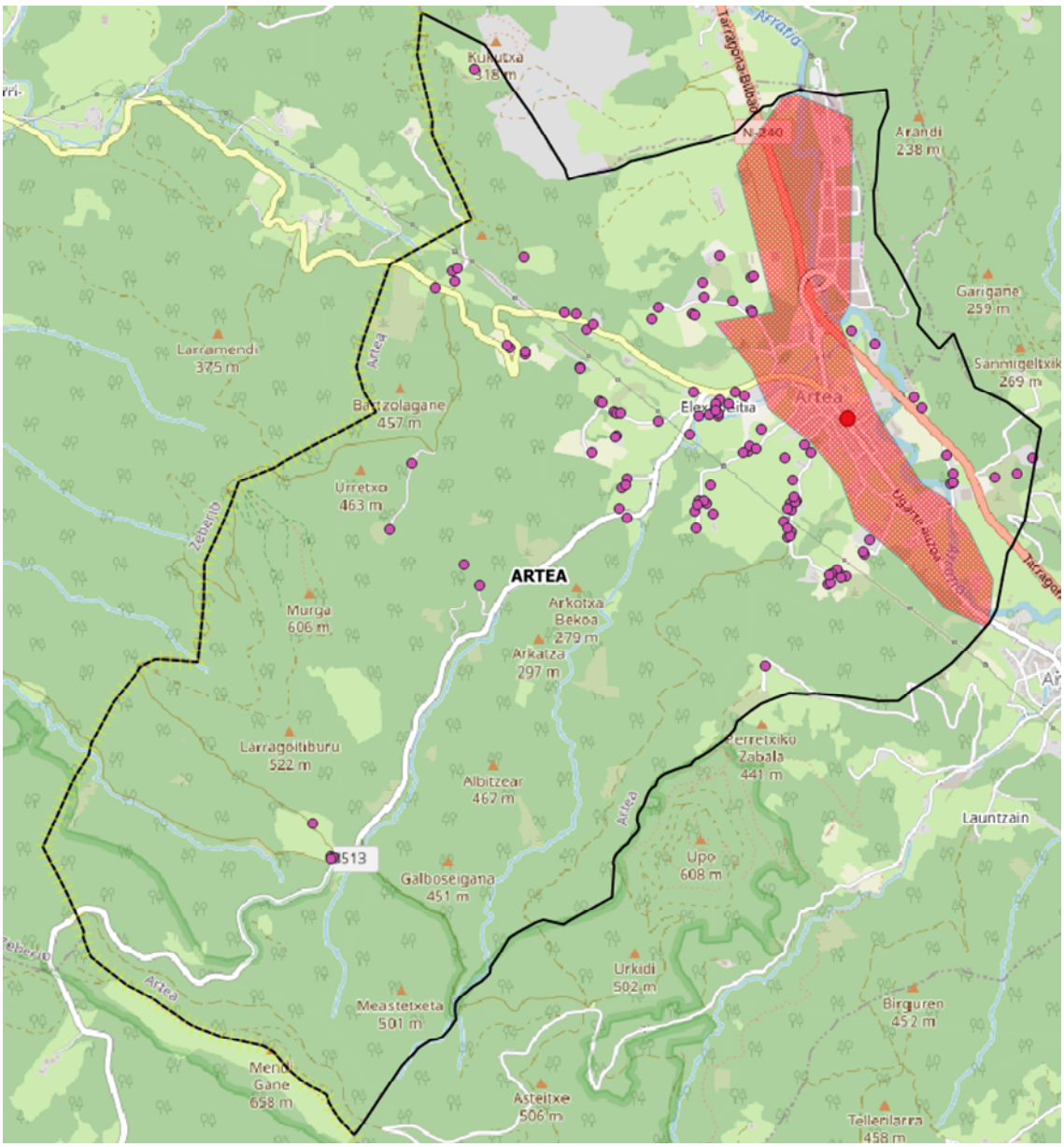
- **Arantzazu**



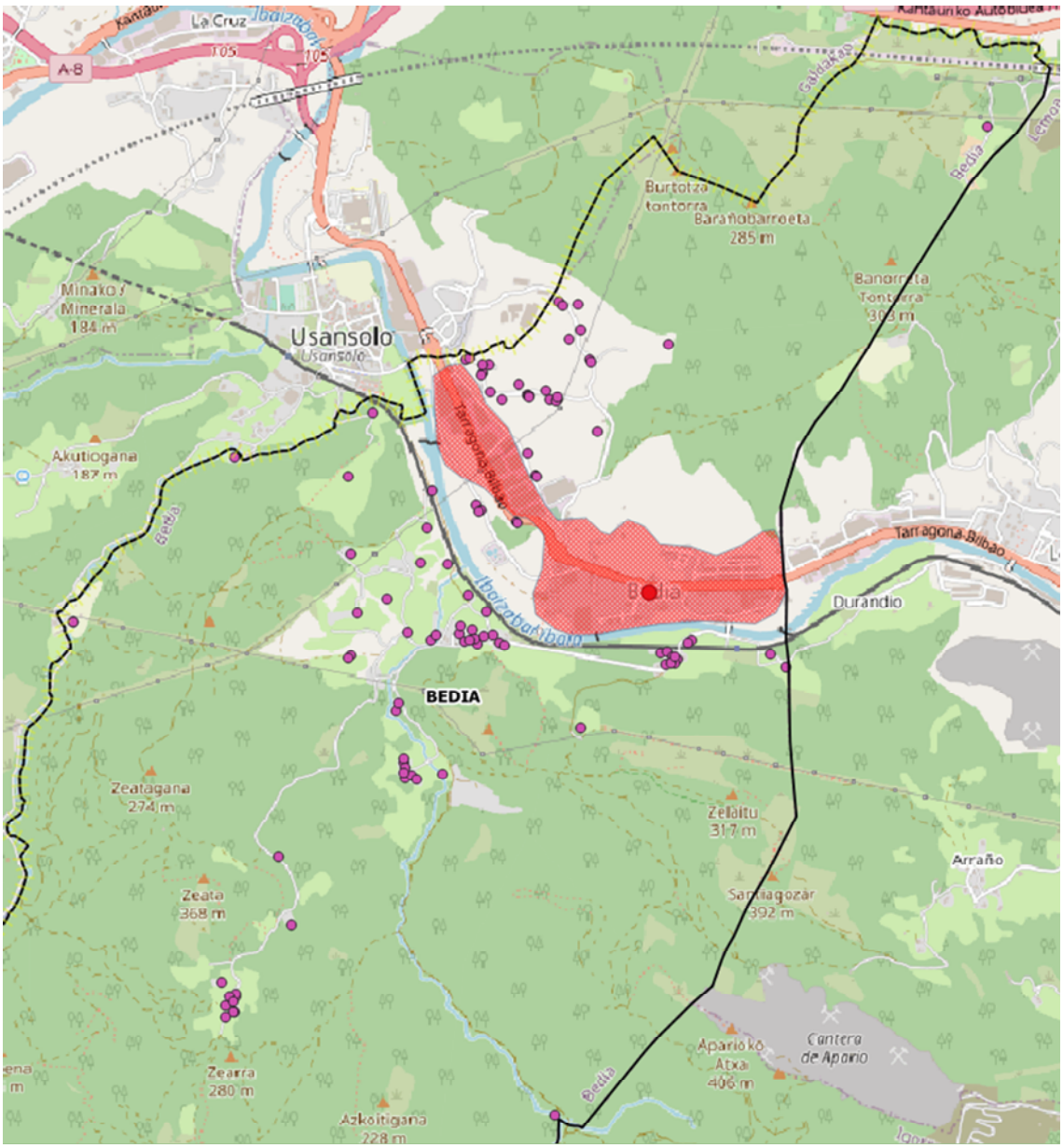
- **Areatza**



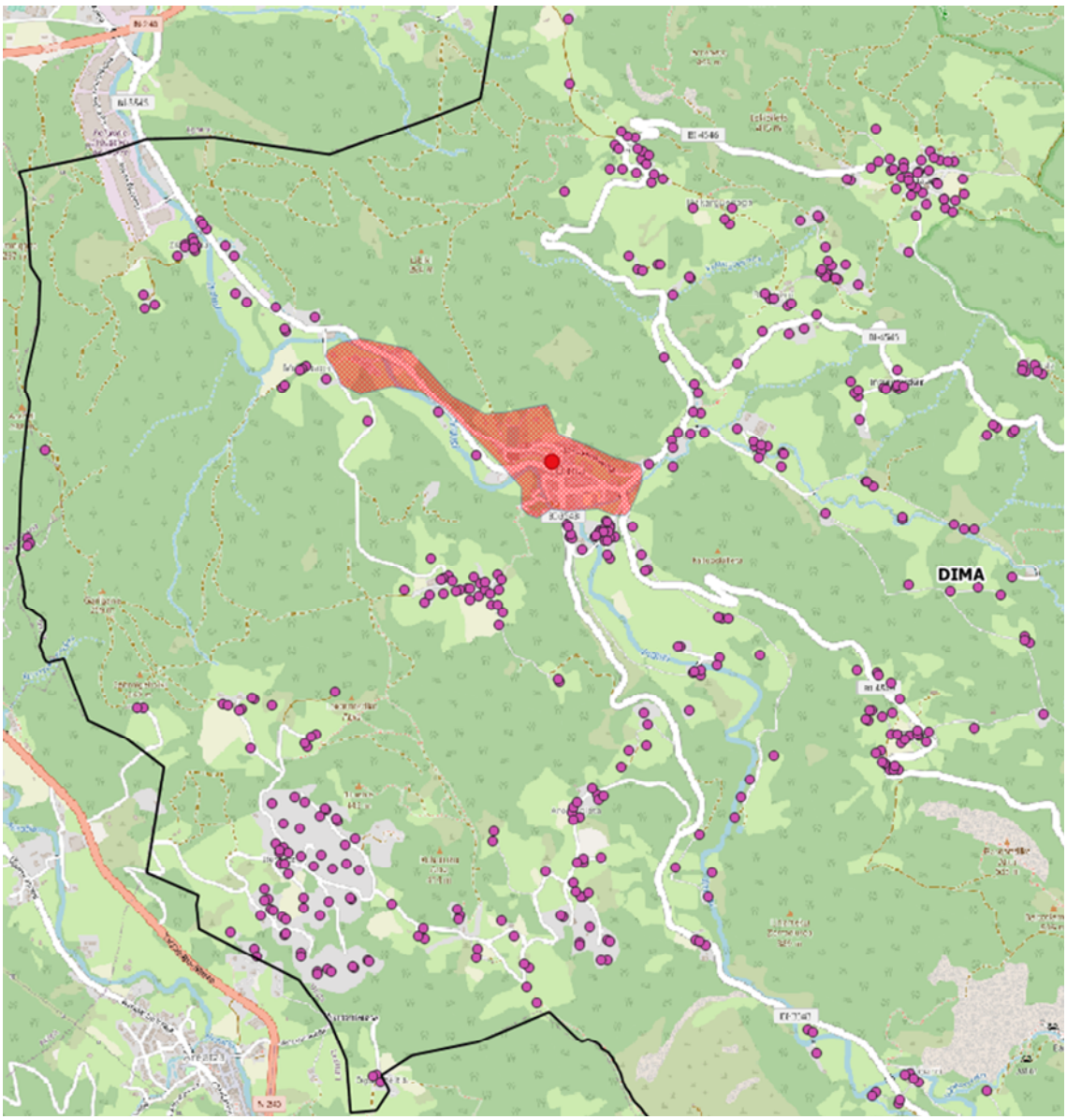
- **Artea**


ARTEA
Kurutxa
318 m
Arandi
238 m
Garigane
259 m
Larramendi
375 m
Artea
Batzolagane
457 m
Urretxo
463 m
Murga
606 m
Arkotxa
Bekoa
279 m
Arkatza
297 m
Larragoitiburu
522 m
Albitzear
467 m
Galboseigana
451 m
Upo
608 m
Launtzain
Urkidi
502 m
Meastetxeta
501 m
Asteitxe
506 m
Birguren
452 m
Tellerilarra
458 m

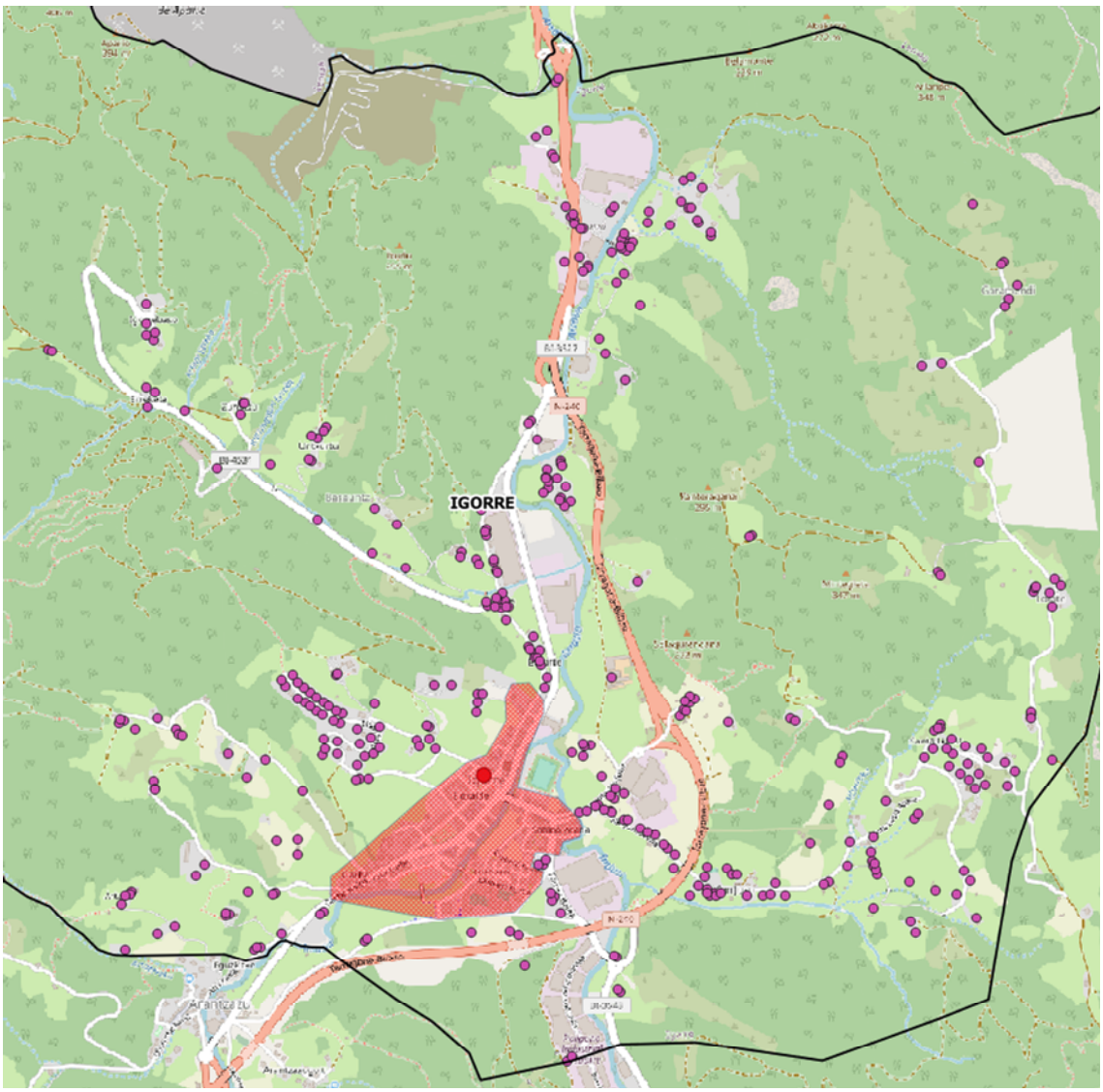
- **Bedia**


A-8
La Cruz
105
Burtotza
tontorra
Barañobarroeta
285 m
Minako /
Minerala
184 m
Usansolo
Akutiogana
187 m
Bedia
Tarragona-Bilbao
Durandio
BEDIA
Zeatagana
274 m
Zeata
368 m
Zearra
280 m
Azkoitigana
228 m
Zellaitu
317 m
Arraño
Santiagozar
392 m
Aparioko
Atxa
406 m
Cantera
de Aparrio

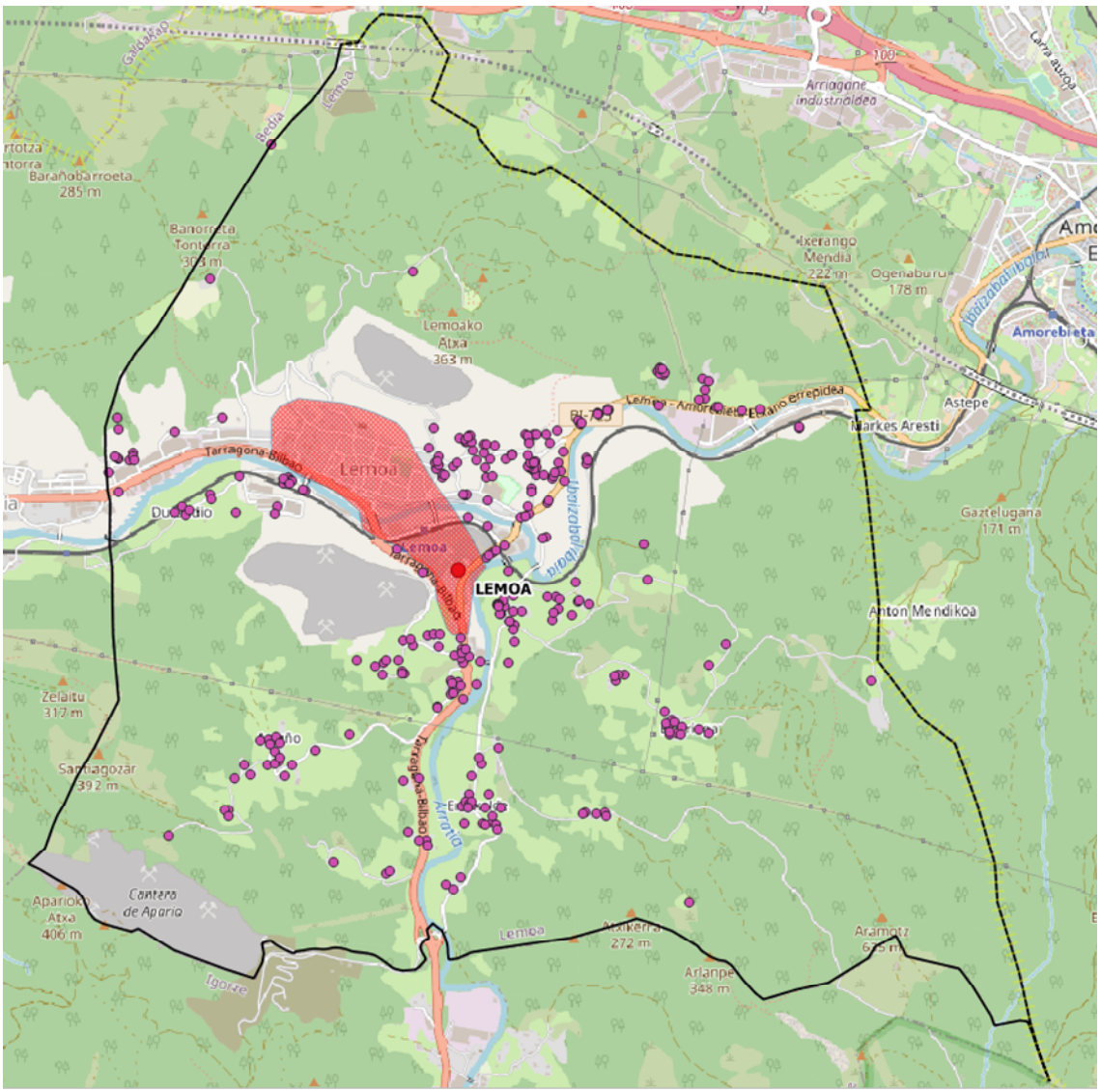
- **Dima**



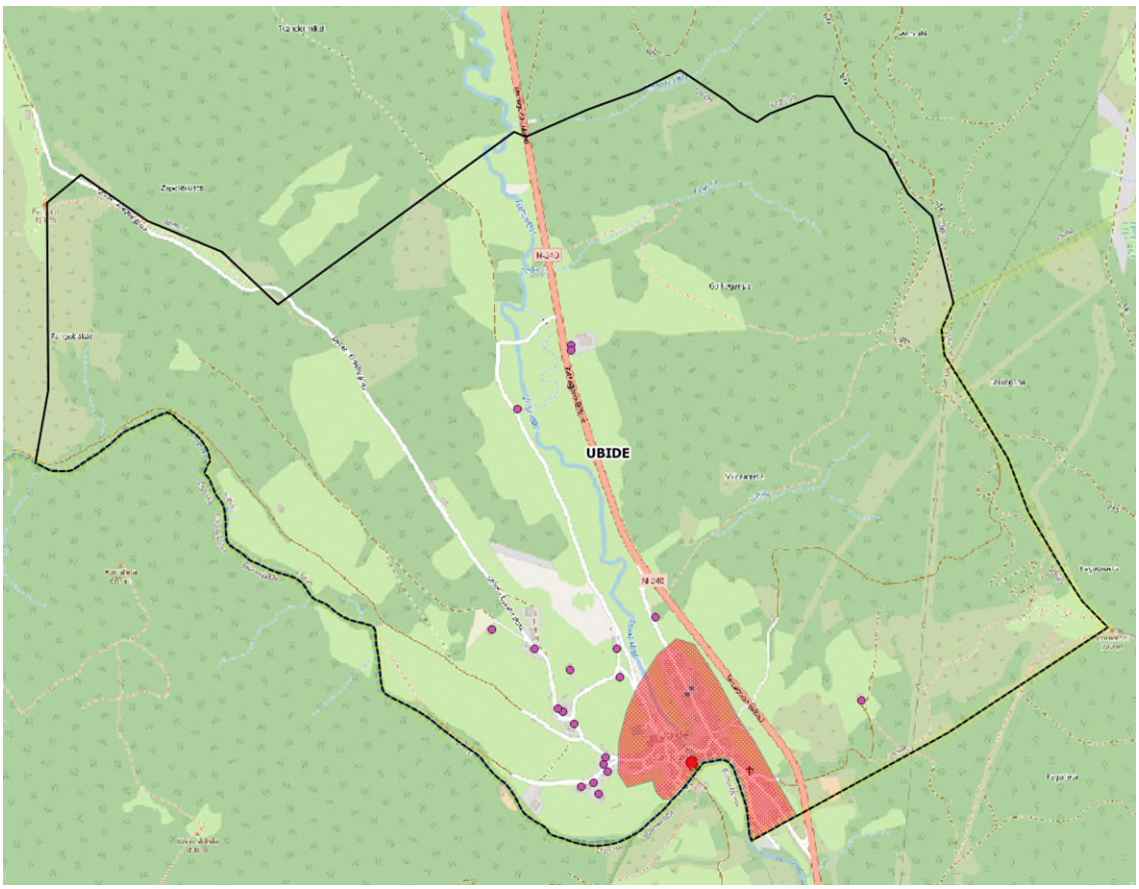
- **Igorre**



- **Lemoa**


Barañobarroeta
285 m
Banorreta
Lemoako
Atxa
363 m
Arriagane
industrialdea
Ixerango
Mendia
222 m
Ogenaburu
178 m
Amorebieta
Astepe
Markes Aresti
Tarragona-Bilbao
Lemoa
LEMOA
Gaztelugana
171 m
Anton Mendikoa
Zelaitu
317 m
Santiagozar
392 m
Cantera
de Apario
Aparioko
Atxa
406 m
Lemoa
Arkerra
272 m
Arlanpe
348 m
Aramotz

- **Ubide**



- **Zeanuri**

