

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN, COMO CONCESIÓN DE SERVICIOS, DE LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS, DE CARÁCTER TURÍSTICO, MEDIANTE TREN SIMULADO TURÍSTICO POR LA CIUDAD DE DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la contratación, como concesión de servicios, de la gestión y explotación de los servicios de transporte de viajeros, de carácter turístico, mediante tren simulado turístico por la ciudad de Donostia/San Sebastián, que desarrolla SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A. (en adelante DONOSTIA TURISMOA).

Los servicios se prestarán de conformidad a lo definido en el presente Pliego y en Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula, en el Reglamento de Servicio Público de Transporte Urbano Regular de Personas Viajeras por Carretera en el término municipal de San Sebastián (en cuanto sea de aplicación y en los términos en cada momento vigentes), así como en la normativa sectorial que resulte de aplicación y en los términos en que se determine por el Departamento de Movilidad del Ayuntamiento.

2. CONDICIONES TÉCNICAS

2.1. ESENCIALES

Los servicios a prestar además de cumplir los requisitos exigidos por la normativa reguladora de la Ordenación de los Transportes Terrestres que le pudieran ser de aplicación para la prestación de este tipo de servicio y de la normativa sectorial reguladora del transporte público urbano de viajeros por carretera, deberá cumplir con la normativa de aplicación en vigor en material de promoción de la accesibilidad.

Asimismo, deberá observarse lo siguiente:

2.1.1 VEHÍCULO

Los trenes simulados a adscribir por la empresa adjudicataria a la prestación de los servicios deberán ser trenes simulados accesibles. Deberán disponer de vagones con articulación. En concreto, deberán disponer hasta un máximo de 3 vagones.

La imagen y el color de los vehículos deberán de ser aprobados por Donostia Turismoa previamente al inicio de la prestación del servicio, y deberá cumplir como mínimo:

- Los vehículos adscritos (excepto el de sustitución) serán de nueva fabricación (entendiéndose por tal que haya sido finalizada su fabricación dentro del periodo máximo de los 5 meses anteriores a su adscripción al servicio) y, en todo caso, serán declarados conformes con las especificaciones de los Reglamentos CEE-ONU, y/o actos reglamentarios de la UE en lo que se refiere a exigencias de ruido, emisiones de polucionantes y exigencia de seguridad. El

vehículo de sustitución deberá cumplir todos los requisitos previstos en el presente apartado 2.1.1., a excepción del requisito de que sea de nueva fabricación.

- El vehículo será del tipo Diesel
- El vehículo contará con 3 vagones y todas sus plazas sentadas.
- Las plazas oscilarán entre 46 y 75 plazas, debiendo tener como mínimo una plaza reservada para personas de movilidad reducida.
- Los vagones estarán preparados para todo tipo de inclemencias del tiempo, con cobertura de espacios laterales transparentes escamoteables.
- Dispondrán de cinturones de seguridad en caso de que la ley así lo obligue.
- Llevarán pictogramas en los que conste la prohibición de levantarse, asomarse o lanzar objetos.
- Deberán estar dotados de un sistema de audioguías, al menos, en 8 idiomas (euskera, castellano, francés, inglés, alemán, italiano, japonés, holandés).
- Poseerán un sistema de comunicación con su puesto central vía telefónica o radio.
- Contarán asimismo con un teléfono móvil.
- Contarán también con un espacio capaz de llevar sillas- carrito de bebé plegadas.
- Servicio gratuito de wifi
- Pantalla de TV para informar sobre el recorrido y poder incluir información de interés, una pantalla TV por cada vagón.
- La anchura del vehículo no sobrepasará los 2,5 metros.
- El color de los trenes simulados será representativo de los colores de la ciudad.
- Tanto en los laterales como en la parte delantera de los trenes simulados deberá figurar en tamaño apreciable el texto TREN TURÍSTICO DONOSTIA/ SAN SEBASTIÁN- DONOSTIA/ SAN SEBASTIAN TREN TURISTIKOA, a efectos de una fácil identificación del servicio.
- Estarán rotulados con la imagen general y previo visto bueno de DONOSTIA TURISMOA.

Para el inicio de la prestación del servicio, en el plazo de 30 días hábiles desde la formalización del contrato, la empresa adjudicataria, podrá adscribir al contrato vehículos que no superen los 15 años de antigüedad, teniendo que sustituir los mismos por vehículos de nueva fabricación en un plazo máximo de 9 meses desde la fecha de formalización del contrato. En todo caso, dichos vehículos inicialmente adscritos deberán cumplir todos los restantes requisitos previstos en el presente apartado 2.1.1, incluida la exigencia de que su color sea representativo de los colores de la ciudad.

Deberán ser como mínimo:

- En temporada baja, definida en el punto 2.2.1. del pliego de prescripciones técnicas, 2 trenes simulados (1 de ellos de sustitución).
- En temporada media, definida en el punto 2.2.1. del pliego de prescripciones técnicas, 2 tren simulado (1 de ellos de sustitución).
- En temporada alta, definida en el punto 2.2.1. del pliego de prescripciones técnicas, 3 trenes simulados (1 de ellos de sustitución).

El plazo de sustitución de alguno de los vehículos por avería está recogido en el punto 15 de la Carátula, letra m), que además prevé como obligación la disposición de, al menos, un vehículo de reserva a dichos efectos.

2.1.2 ITINERARIO

La empresa concesionaria estará obligada a realizar el itinerario que finalmente apruebe DONOSTIA TURISMOA junto con la empresa adjudicataria, tras el proceso de adjudicación, con la correspondiente autorización del Departamento de Movilidad del Ayuntamiento.

El servicio discurrirá por el siguiente itinerario orientativo esencial:

Salida en Calle Miramar pasando por Calle Urbietta, Calle San Martín, Paseo de La Concha, Avenida de Satrustegi, Calle Pamplona, Avenida de Zumalakarregi, Paseo de la Concha, Calle Zubietta, Calle Easo, Avenida de La Libertad, Calle Oquendo, Boulevard, Pº Salamanca, Calle Aldamar, Alameda del Boulevard, Calle Hernani y llegada Calle Miramar.

El itinerario, punto de salida y llegada podrán ser modificados en cualquier momento, por determinación unilateral de DONOSTIA TURISMOA o por autorización de DONOSTIA TURISMOA a solicitud de la empresa adjudicataria, por otros de similares características.

DONOSTIA TURISMOA y la empresa concesionaria podrán establecer, de mutuo acuerdo y a propuesta de cualquiera de ambos, rutas **especiales** complementarias al itinerario esencial, fijándolas en todos sus términos.

2.1.3 PARADA

La terminal o parada central del tren simulado turístico estará en la Calle Miramar, o donde DONOSTIA TURISMOA determine.

Esta parada será de estancia, con reserva exclusiva de espacio para estacionar el vehículo.

La parada central podrá ser modificada en cualquier momento, por determinación unilateral de DONOSTIA TURISMOA o por autorización de DONOSTIA TURISMOA a solicitud de la empresa adjudicataria.

2.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA

La empresa adjudicataria instalará un centro de atención a la persona usuaria en el punto de partida donde exista información del servicio y venta de entradas en al menos cuatro idiomas (castellano, euskera, francés e inglés)

Las características técnicas del centro serán las siguientes:

Las medidas aproximadas serán de 1,73 x 1,73 metros.

Se deberá de contemplar que los materiales utilizados deberán soportar las inclemencias del tiempo, así como los cambios de temperatura.

El centro dispondrá de un mostrador o espacio para atención a las personas usuarias, cumpliendo los requisitos de accesibilidad.

El centro a instalar no necesitará ningún tipo de obra civil ni afectará al pavimento donde se ubique, ya que reposará sobre sus mismas patas integradas en la propia estructura de la caseta. Y será de fácil montaje y desmontaje.

El diseño del vinilado exterior de la construcción ha de potenciar su visibilidad desde todas las zonas y su identificación destacada desde las cuatro direcciones. El vinilado exterior tendrá que tener el visto bueno de Donostia Turismoa.

La empresa adjudicataria se encargará de la contratación de la electricidad, del consumo de energía y del cableado general bajo el piso del conjunto modular, así como del suministro y consumo de agua.

Los permisos para su instalación serán a cargo de DONOSTIA TURISMOA.

El calendario y horario del centro de información será:

- En temporada alta, el horario será de 10:15 a 20:15
- En temporada media, el horario será de 11:15 a 18:15 (En el momento de las salidas, pudiendo estar cerrado durante el tiempo que dura el recorrido, excepto en los meses de mayo, junio que deberá estar abierto en el horario completo.)
- En temporada baja, el horario será de 11:15 a 17:15 (En el momento de las salidas, pudiendo estar cerrado durante el tiempo que dura el recorrido)

La empresa adjudicataria podrá proponer la ampliación o reducción de este horario respecto a lo ofertado, previamente, y por escrito, y deberá ser autorizada por DONOSTIA TURISMOA, con ajuste, al régimen de modificaciones contractuales.

2.1.5 LOCUCIÓN

Creación del contenido y grabación de la locución que se escuchará en el tren simulado turístico. El contenido tendrá que estar actualizado, para lo que se enviará una vez al año (en el mes de noviembre) a DSST para su validación y DSST decidirá si procede modificar el contenido. Los idiomas en los que tendrá que desarrollarse serán los siguientes: euskera, castellano, francés, inglés, alemán, italiano, japonés, holandés.

2.1.6 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La empresa adjudicataria enviará a Donostia Turismoa, trimestralmente el resultado de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias del servicio. Incluirá como mínimo 5 preguntas relacionadas con el servicio, además de procedencia.

2.1.7 PLATAFORMA/SISTEMA DE VENTA DE BILLETES

Venta en Centro de atención (Caseta): La empresa contratista estará obligada a utilizar el sistema de venta facilitado por DONOSTIA TURISMOA.

2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se informa de que el Departamento de Movilidad del Ayuntamiento de San Sebastián dispone de la facultad de aprobar y modificar las tarifas a cobrar a las personas usuarias, la adscripción de los concretos vehículos, el itinerario, expediciones, las paradas, el calendario, el horario, las condiciones de los títulos de transporte y los servicios y actividades extraordinarias.

2.2.1 CALENDARIO

El servicio se prestará durante todo el año, pudiendo autorizarse su no prestación por un periodo máximo de 2 meses (enero y febrero), a solicitud de la empresa adjudicataria, y en todo caso previa autorización expresa y escrita de DONOSTIA TURISMOA, que podrá denegar dicha autorización. En ningún caso la empresa adjudicataria podrá reclamar ninguna compensación/ indemnización por la no prestación del servicio.

En concreto el servicio se prestará de conformidad al siguiente calendario:

- **Temporada Alta:** Servicio diario del 1 de julio a 30 de septiembre. Semana Santa comprendida entre el fin de semana previo hasta el lunes de Pascua y puentes.
- **Temporada Media:** servicio diario. Del 1 al 6 de enero. Del 15 de marzo al 30 de junio (excepto Semana Santa que se considera Temporada alta en las fechas descritas en el párrafo anterior) y del 1 al 31 de octubre. Última semana de diciembre (días que discurren entre nochebuena y nochevieja).
- **Temporada Baja:** viernes, sábado y domingo. Desde el 7 de enero hasta el 14 de marzo. Desde 2 de noviembre hasta la semana anterior a la última semana de diciembre.

La empresa adjudicataria podrá proponer la ampliación o reducción de los servicios respecto a lo ofertado, previamente, y por escrito, y deberá ser autorizada por DONOSTIA TURISMOA (que podrá denegar dicha autorización), todo ello con ajuste, en su caso, al régimen de modificaciones contractuales.

2.2.2. EXPEDICIONES

El servicio se prestará con una frecuencia máxima entre cada expedición de 60 minutos en temporada baja y media, y 30 minutos en temporada alta.

La empresa adjudicataria podrá proponer la ampliación o reducción del número de expediciones respecto a lo ofertado, incrementando o reduciendo la frecuencia del servicio, previamente, y por escrito, y deberá ser autorizada por DONOSTIA TURISMOA (que podrá denegar dicha autorización), todo ello con ajuste, en su caso, al régimen de modificaciones contractuales.

2.2.3. HORARIO

El servicio se prestará los días establecidos según la temporada.

- En temporada alta el horario será de 10:15 (primera salida desde la parada o terminal) hasta las 20:15 horas (última salida).
- En temporada media el horario será de 11:15 (primera salida desde la parada o terminal) hasta las 18:15 horas (última salida).
- En temporada baja el horario será de 11:15 (primera salida desde la parada o terminal) hasta las 17:15 horas (última salida).

La empresa adjudicataria podrá proponer la ampliación o reducción de los servicios respecto a lo ofertado, previamente, y por escrito, y deberá ser autorizada por DONOSTIA TURISMOA (que podrá denegar dicha autorización), todo ello con ajuste, en su caso, al régimen de modificaciones contractuales.

2.2.4. CONDICIONES DE USO DEL BILLETE

Las tarifas darán derecho a hacer uso del mismo una sola vez, no permitiéndose realizar paradas a lo largo del mismo, salvo fuerza mayor o decisión de DONOSTIA TURISMOA.

Todo ello en los términos de la Ordenanza municipal reguladora de la prestación patrimonial de carácter público no tributario por el servicio de transporte público urbano regular, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de San Sebastián en sesión del 26 de mayo de 2022.

En todo caso, los precios de los billetes deberán figurar en un sitio visible del tren, de las paradas, así como en la web, la aplicación, y en su caso, en los folletos que se entreguen a las personas usuarias con el billete.

3. OTRAS CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

3.1. COBRO DE LOS PRECIOS A LAS PERSONAS USUARIAS

La empresa adjudicataria se encargará de cobrar a las personas usuarias, por cuenta de DONOSTIA TURISMOA, el precio/tarifa a abonar por éstos, por la prestación de los servicios, procediendo a su ingreso directo en la cuenta de titularidad de DONOSTIA TURISMOA que ésta señale. En relación con los importes cobrados de las personas usuarias en metálico, la empresa adjudicataria los ingresará semanalmente en la referida cuenta.

3.2. PERSONAS BENEFICIARIAS

La empresa adjudicataria deberá permitir la utilización del servicio a todas aquellas personas que lo deseen, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que no se sobrepasen las plazas ofrecidas en cada expedición.
- Que se abone el precio/ tarifa establecida para el servicio.

- Que se reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias, en evitación de cualquier riesgo o incomodidad para los restantes usuarios.
- Que no se porten objetos que, por su volumen, composición u otras causas supongan peligro o incomodidad para los otros viajeros o el vehículo.
- Que no se alteren las normas elementales de educación y convivencia.
- Se podrán transportar animales de compañía, considerando como tal a perros, gatos y pájaros, en ningún caso iguanas, ni lagartos, ni ratones, ni búhos. En todo caso, deberán transportarse en brazos o en contenedores especiales. En ningún caso el animal ocupará plaza y el tamaño del mismo no debe exceder el ancho del asiento.

Los perros guía y asistentes (acreditados por centros homologados para estas tareas) no tienen que cumplir los requisitos anteriores, pudiendo estos animales viajar junto al/la propietario/a, según lo establecido en la normativa aplicable.

Serán de aplicación asimismo cualesquiera otras condiciones previstas en el Reglamento de Servicio Público de Transporte Regular de Personas Viajeras por Carretera en el término municipal de San Sebastián que, además, en caso de contradicción con las anteriores condiciones, será de aplicación preferente.

3.3. HOJAS DE RECLAMACIONES

La empresa adjudicataria estará obligada a dar cumplimiento, en cuanto le corresponda, a lo previsto a estos efectos, en cada momento, en el Reglamento de Servicio Público de Transporte Regular de Personas Viajeras por Carretera en el término municipal de San Sebastián.

3.4. OBLIGACIONES DEL PERSONAL

El personal de la adjudicataria mantendrá en todo momento un trato correcto con las personas viajeras, atendiendo las peticiones de ayuda e información.

Se abstendrá de realizar nada que de palabra o de obra atente al respeto debido a las personas viajeras. El personal evitará toda clase de discusiones con las personas viajeras, incluso frente a las quejas y protestas de éstas. El personal de la adjudicataria que preste el servicio lo hará siempre en buenas formas y dará las explicaciones que procedan. Facilitará atentamente cuantas informaciones relativas al trayecto o al servicio le sean solicitadas.

3.5. COMUNICACIÓN CON DONOSTIA TURISMOA

La empresa adjudicataria deberá enviar un informe, como tarde el día 5 del mes siguiente a la prestación del servicio, con la siguiente información:

- Informe de ventas (mensual): incluirá unidades e importe de ventas, tarifas, detalle servicios extraordinarios, procedencias, horas pico, detalle en canales de ventas
- Informe de flujos de personas (mensual): detallando ocupación, afluencia por horas, días, franjas de mayor afluencia, etc.
- Informe encuestas de satisfacción (trimestral): Resultado de las encuestas de satisfacción.
- Listado de incidencias recibidas, atendidas y solucionadas en referencia a las personas usuarias (mensual).
- Listado de incidencias acaecidas y solucionadas en referencia al servicio (mensual).

La empresa adjudicataria estará obligada a informar inmediatamente a Donostia Turismo de cualquier anomalía, incidencia o accidente del servicio que pueda afectar negativamente a la seguridad. Esta comunicación deberá ser por teléfono o por mail, siendo necesario que se deje constancia de ellas vía mail.

Se realizarán como mínimo dos reuniones al año, con el objetivo de analizar problemas que hayan surgido. Estas dos reuniones tendrán lugar en mayo y diciembre.

3.6. OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Además de las obligaciones precedentes, la empresa adjudicataria deberá:

- Dar comienzo a la prestación de los servicios en el plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de la firma del contrato.
- Prestar los servicios con la debida continuidad, ajustándose a los términos del presente Pliego, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de su Carátula y de las disposiciones que le sean de aplicación, manteniendo el vehículo con que se presten los servicios en las debidas condiciones de conservación y mantenimiento.
- Realizar exclusivamente los tráfico autorizados.

3.7. VENTA CRUZADA

La empresa contratista realizará ventas cruzadas, sin contraprestación, de productos seleccionados por DONOSTIA TURISMOA a través de Sistema de venta facilitado por DONOSTIA TURISMOA.

Los precios a cobrar en las ventas cruzadas por la empresa adjudicataria a las personas viajeras será el tipo de tarifa "Adulto reducido (billetes vendidos a través de empresa comercializadora o tarjeta turística)"

4. ACTUACIONES Y SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

La empresa adjudicataria, tanto por determinación unilateral de DONOSTIA TURISMOA, como a solicitud propia, autorizada por DONOSTIA TURISMOA, previa, expresamente y por escrito, realizará actuaciones y prestará servicios extraordinarios en las condiciones en cada caso autorizadas por aquélla y con determinación acordada por ambas de su precio.

DONOSTIA TURISMO suscribirá los correspondientes contratos con los terceros para la realización de actuaciones y prestación de servicios extraordinarios. Su precio se ingresará directamente en la cuenta de titularidad de DONOSTIA TURISMOA que ésta señale, en la forma prevista en el apartado 6.3 de la Carátula.

5. EXPLOTACIÓN PUBLICITARIA

La explotación publicitaria de los vehículos adscritos a la prestación de los servicios corresponderá a DONOSTIA TURISMOA, en los siguientes términos: Donostia Turismoa avisará a la empresa adjudicataria mínimo con una semana de antelación de la inserción de la publicidad. La vinilación correrá a cargo de Donostia Turismoa, se realizará durante el día, siendo necesario una hora aproximadamente para su realización.

6. PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

La empresa adjudicataria, a su costa, se encargará de elaborar y mantener actualizados los siguientes soportes de promoción y comercialización del servicio:

- Plan y descripción de actuaciones en materia de marketing para divulgar, promocionar y comercializar los servicios e informar sobre los mismos.
- Diseño e impresión del flyer en 4 idiomas (euskera, castellano, inglés y francés) con mapa de la ciudad, información sobre itinerario, precios, horarios, idiomas en los que se ofrece la locución y cualquier otra información que en relación con el servicio pueda ser de interés. Contendrán además información relativa a las normas y condiciones a aplicar a las personas usuarias del tren turístico. El tamaño de este soporte tiene que ser el indicado por DONOSTIA TURISMOA. El folleto se imprimirá anualmente para estar disponible con la información actualizada, el mínimo de ejemplares será de 50.000 unidades, entregados en la oficina de turismo de DONOSTIA TURISMOA en el plazo máximo de un mes desde que las tarifas se aprueben en el Ayuntamiento y se le comuniquen a la empresa. Con la firma del contrato se imprimirá la parte proporcional de los meses que queden hasta finalizar el año.
- Diseño, desarrollo, alojamiento y mantenimiento (correctivo) de un Website del servicio del tren turístico en 4 idiomas (euskera, castellano, francés e inglés) que deberá disponer de contenido propio con información de recorrido y los recursos por donde se pasa, e información útil, consensuada con DONOSTIA TURISMOA y la plataforma de venta de billetes. La website tendrá que estar actualizada y en funcionamiento en todo momento.

Además de la información propia deberá enlazarse a la web de DONOSTIA TURISMOA <https://www.sansebastianturismoa.eus/> donde se detallen los diferentes recursos a visitar, horarios según línea y temporada, rutas detalladas, precios, etc.

- Registro del/de el/los nombre/s de dominio a través del/de los cual/es el antedicho Website permanezca accesible para los usuarios de Internet.
- Elaboración de una APP en 4 idiomas (euskera, castellano, francés e inglés) con información sobre los recorridos del tren turístico, horario, idiomas en los que se ofrece la locución y precios del billete. La APP tendrá que estar actualizada y en funcionamiento.

DONOSTIA TURISMOA tendrá que aprobar previo a la impresión/ publicación todo el material publicitario.

La empresa adjudicataria se encargará de promover la venta de billetes en el centro de atención a las personas usuarias, y a través de las diferentes comercializadoras con las que se llegue a acuerdos comerciales, si bien estos últimos contratos con las empresas comercializadoras se suscribirán materialmente por DONOSTIA TURISMOA.