

Procedimiento Negociado de
contratación del servicio básico de
conexión del Aeropuerto de Vitoria y
Vitoria-Gasteiz para los pasajeros de
los vuelos de Ryanair 2018

**PLIEGO DE CLÁUSULAS
TÉCNICAS PARTICULARES**



Vitoria International Airport Promotion Agency

1.- OBJETO DEL PLIEGO

El presente pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas necesarias para el desarrollo del servicio de conexión con autobuses de pasajeros, entre el Aeropuerto de Vitoria y Vitoria-Gasteiz desde 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2018 en concepto de transporte turístico según se detalla en la cláusula 1 del Pliego Administrativo y con carácter complementario de los vuelos que la compañía RYANAIR realizará en el Aeropuerto de Vitoria.

2.- ANTECEDENTES

El Aeropuerto de Vitoria cuenta, desde el pasado 26 de marzo de 2017, con vuelos regulares operados con la compañía Ryanair fruto del contrato de promoción del desarrollo económico del Territorio Histórico de Álava, del Aeropuerto de Vitoria y de Álava y Euskadi como destino turístico que, con fecha 10 de octubre de 2016, VIA adjudicó a esta compañía.

Mediante la ejecución de este contrato al que se refiere el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se satisfacen las siguientes necesidades:

- El enlace del Aeropuerto con Vitoria - Gasteiz para los pasajeros de RYANAIR pudiendo disfrutar de una conexión integral tanto en la salida como en la llegada de sus vuelos.
- Una mayor y mejor utilización del Aeropuerto de Vitoria.
- La promoción turística de Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi.

3.- EVALUACIÓN TÉCNICA

Se establecen unos requisitos técnicos mínimos de obligado cumplimiento para la ejecución del contrato objeto del presente procedimiento.

Estos requisitos se basan en los elementos descritos en los puntos 4 y 5 del presente pliego y su desarrollo es imprescindible para la prestación del servicio. Para la acreditación de su cumplimiento aporta el modelo del Anejo VIII.

Adicionalmente se solicita a los licitantes información y elementos de carácter complementario al servicio que serán objeto de juicio de valor según se detalla en el punto 7 del presente pliego.

4.- REQUISITOS TÉCNICOS REFERENTES AL SERVICIO DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

4.1. Referentes a los vehículos

La flota de vehículos estará compuesta por autobuses y deberán cumplir las siguientes características mínimas:

- La antigüedad inicial (al inicio del contrato) de los vehículos será inferior a cinco años.
- Deberán contar al menos con dos escaleras y dos puertas de acceso.
- Deberán estar dotados de climatización frío/calor.
- Los vehículos deberán ser accesibles para personas con discapacidad física.
- Estarán provistos de la homologación individual por vehículos.
- Las emisiones de gases deberán cumplir las normas legales nacionales o europeas en vigor.
- Los vehículos tendrán un aforo de, al menos, 50 pasajeros.

Los vehículos deberán contar en todo momento con las licencias, permisos, autorizaciones y seguros exigidos por la normativa legal vigente.

Los vehículos se mantendrán en perfecto estado cumpliendo las condiciones de seguridad, funcionamiento, limpieza, higiene y conservación durante la duración del contrato.

4.2. Referentes al servicio ofertado

Será considerado servicio, el trayecto realizado por un autobús de ida (Centro de Vitoria-Gasteiz al aeropuerto de Vitoria) o vuelta (trayecto inverso), quedando incluido en el mismo la parada intermedia en la Estación de Autobuses (Boulevard Euskal Herria), entre la ciudad de Vitoria – Gasteiz y su aeropuerto.

La operativa de RYANAIR cuenta actualmente programadas con 4 rutas de 2 frecuencias semanales por cada una desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2018. Atendiendo a esta información y sin perjuicio de las modificaciones referidas en el punto 28 del Pliego de Cláusulas Administrativas, así como de los cambios apuntados en el punto 6.3 del presente pliego, el número de servicios calculados para la cobertura de la operativa actual será de 828.

A modo enunciativo se aporta el cuadro a continuación y se detalla la previsión de rutas para los servicios de ida y vuelta.

CONEXIÓN ENTRE VITORIA-GASTEIZ Y AEROPUERTO DE VITORIA			
ITINERARIO IDA	VITORIA- GASTEIZ CENTRO	Estación Autobuses	AEROPUERTO VITORIA
		MARQUESINA EXTERNA BOULEVARD EUSKAL HERRIA	
ITINERARIO VUELTA	AEROPUERTO VITORIA	Estación Autobuses	VITORIA- GASTEIZ CENTRO
		MARQUESINA EXTERNA BOULEVARD EUSKAL HERRIA	

Ruta prevista para el servicio de ida: VITORIA-GASTEIZ - AEROPUERTO DE VITORIA

- Salidas desde el Centro de Vitoria-Gasteiz, 2 horas antes del horario previsto de salida del Vuelo.
- Salida desde la Estación de Autobuses de Vitoria-Gasteiz, 1 hora y cuarenta y cinco minutos antes del horario previsto de salida del Vuelo.
- Llegada al Aeropuerto de Vitoria, 1 hora y treinta minutos antes del horario previsto de salida del Vuelo.

Ruta prevista para el servicio de vuelta: AEROPUERTO DE VITORIA – VITORIA-GASTEIZ

- El autobús debe estar estacionado en el Aeropuerto de Vitoria 10 minutos antes de la llegada prevista del vuelo.
- Salida desde el Aeropuerto de Vitoria aproximadamente 30 minutos después de la llegada del vuelo, una vez sea seguro que todos los pasajeros han podido recoger su equipaje y adquirir su billete de autobús.
- Llegada a la Estación de Autobuses de Vitoria-Gasteiz 15 minutos después de la salida desde el Aeropuerto de Vitoria.
- Llegada al Centro de Vitoria-Gasteiz 30 minutos después de la salida desde el Aeropuerto de Vitoria.

4.2.1 Características del Servicio:

Se trata de un servicio básico con itinerario fijo, para cubrir la conectividad de los pasajeros de los vuelos de RYANAIR durante el periodo de vigencia establecido en el presente pliego desde el centro de Vitoria – Gasteiz al aeropuerto de Vitoria y viceversa.

Es competencia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la concreción de la ubicación de las paradas del Autobús que de servicio al Aeropuerto de Vitoria en el ámbito del municipio de Vitoria-Gasteiz, así como las posibles modificaciones de las mismas.

La compañía adjudicataria será la encargada de solicitar y tramitar todas las autorizaciones pertinentes, con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz o el Aeropuerto de Vitoria, según la ubicación objeto de trámite.

Se informará al adjudicatario de las paradas establecidas a la firma del contrato, pudiendo éstas verse modificadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz a lo largo de la vigencia del contrato, objeto de este pliego.

4.2.2. Horarios y Calendario

El calendario y horario del servicio viene determinado por la operativa planificada por RYANAIR, sin perjuicio de las posibles modificaciones que pudieran darse en la misma a lo largo de la duración del contrato y tal como establece el punto 6.1. del presente pliego.

A título meramente enunciativo, se aporta información de los horarios y destinos actualmente publicados en la página web de RYANAIR, referidos a los meses de operación.

HORARIO PREVISTO PARA LOS MESES : ENERO, FEBRERO, MARZO, NOVIEMBRE, DICIEMBRE 2018

DÍA	RUTA	AEROPUERTO		CIUDAD	
		Llegada vuelos	Salida del autobús	Estación de Autobuses	Centro de la Ciudad
Lunes	COLONIA	16:00	16:30	16:45	17:00
Martes	TENERIFE	12:35	13:05	13:20	13:35
	BÉRGAMO	15:45	16:15	16:30	16:45
	SEVILLA				
Viernes	COLONIA	16:00	16:30	16:45	17:00
Sábado	TENERIFE	12:35	13:05	13:20	13:35
	BÉRGAMO	15:30	16:00	16:15	16:30
	SEVILLA	21:25	21:55	22:10	22:25

DÍA	RUTA	CIUDAD		AEROPUERTO	
		Centro de la Ciudad	Estación de Autobuses	Llegada del autobús	Salida de los vuelos
Lunes	COLONIA	14:25	14:40	14:55	16:25
Martes	TENERIFE	11:00	11:15	11:30	13:00
	BÉRGAMO	14:10	14:25	14:40	16:10
	SEVILLA	19:50	20:05	20:20	21:50
Viernes	COLONIA	14:25	14:40	14:55	16:25
Sábado	TENERIFE	11:00	11:15	11:30	13:00
	BÉRGAMO	13:55	14:10	14:25	15:55
	SEVILLA	19:50	20:05	20:20	21:50

HORARIO PREVISTO PARA LOS MESES DE ABRIL A OCTUBRE DE 2018					
DÍA	RUTA	AEROPUERTO		CIUDAD	
		Llegada vuelos	Salida del autobús	Estación de Autobuses	Centro de la Ciudad
Lunes	COLONIA	16:00	16:30	16:45	17:00
Martes	SEVILLA	21:25	21:55	22:10	22:25
Miércoles	TENERIFE	21:15	21:45	22:00	22:15
Jueves	BÉRGAMO	20:50	21:20	21:35	21:50
Viernes	COLONIA	16:00	16:30	16:45	17:00
Sábado	TENERIFE	21:00	21:30	21:45	22:00
	SEVILLA	21:25	21:55	22:10	22:25
Domingo	BÉRGAMO	16:55	17:25	17:40	17:55

DÍA	RUTA	CIUDAD		AEROPUERTO	
		Centro de la Ciudad	Estación de Autobuses	Llegada del autobús	Salida de los vuelos
Lunes	COLONIA	14:25	14:40	14:55	16:25
Martes	SEVILLA	19:50	20:05	20:20	21:50
Miércoles	TENERIFE	19:40	19:55	20:10	21:40
Jueves	BÉRGAMO	19:15	19:30	19:45	21:15
Viernes	COLONIA	14:25	14:40	14:55	16:25
Sábado	TENERIFE	19:35	19:50	20:05	21:35
	SEVILLA	19:50	20:05	20:20	21:50
Domingo	BÉRGAMO	15:20	15:35	15:50	17:20

4.3. Comercialización de los Billetes.

La compañía adjudicataria será responsable de la comercialización de los billetes de autobús y deberá cumplir, por tanto, con la normativa legal respecto a su distribución y contenido.

El licitante se encargara de comercializar la venta de billetes o títulos de viaje:

- En los propios autobuses.
- En el local o locales que, en su caso, disponga para la prestación del servicio.
- A través de distintos canales de comercialización con los que llegara a acuerdos comerciales, a modo de ejemplo en establecimientos como hoteles, agencias de viajes, tour operadores, kioskos...
- A través de internet-venta online.

Los usuarios de este servicio, podrán adquirir los billetes a través de pago al contado en el autobús y lugares designados por el licitante, y a través de tarjeta de crédito en el autobús, lugares designados por el licitante y todas las plataformas de distribución de billetes que así lo requieran.

Asimismo, el licitante deberá disponer de una plataforma web, que gestionará y mantendrá debidamente actualizada para garantizar la información efectiva de rutas, precios y forma de adquisición del billete o título de viaje.

Será obligación del adjudicatario la integración en aquellas plataformas comerciales sugeridas por VIA durante la vigencia del contrato, a fin de maximizar la distribución de los billetes.

4.4. El Precio de los Billetes

El Precio de los Billetes será único y por una cantidad fija de 3€ (determinado por VIA, Promoción del Aeropuerto de Vitoria S.A en el contrato) para el itinerario de Vitoria-Gasteiz al Aeropuerto de Vitoria o viceversa, independientemente de la parada utilizada por cada usuario en la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

No existirá diferencia en el precio del billete por razón de edad del usuario salvo para los menores de 0 a 2 años, para los que el servicio será gratuito.

La compañía adjudicataria no podrá cobrar otra tarifa diferente a la establecida en el contrato y reportará semanalmente la ocupación de cada servicio.

Además, mensualmente realizará un abono a favor de VIA, Promoción del Aeropuerto de Vitoria S.A. de 2 € por billete vendido directamente al pasajero (sin intermediarios).

En el caso de aquellos billetes que hayan sido adquiridos por el pasajero a través de cualquiera de las plataformas comerciales a las que hace referencia el último párrafo del punto 4.3. de los presentes pliegos, los gastos derivados de esta distribución serán deducidos de la factura de abono.

4.5. Usuarios del servicio

Los usuarios del servicio deberán ser titulares de billetes de vuelo de RYANAIR con destino o salida desde el Aeropuerto de Vitoria. Bajo ningún concepto podrán ser usuarios del servicio objeto de esta licitación personas sin esta acreditación en cualquiera de los soportes que RYANAIR utiliza para la presentación de sus billetes.

Será obligación de la empresa que preste el servicio, el control de la condición de pasajero de RYANAIR para aquellos usuarios del servicio objeto de este pliego.

4.6. Atención al cliente

La atención prestada por la compañía adjudicataria y por sus trabajadores a los usuarios del servicio deberá responder a los parámetros de cortesía, eficacia y eficiencia. Además, el tiempo de respuesta al usuario ante cualquier pregunta o petición de billete debe ser inmediata.

El personal de la compañía adjudicataria que realice los servicios deberá facilitar la información de calidad básica de localización y direcciones a petición del pasajero con el fin de que el pasajero en todo momento sepa dónde debe acudir para proseguir con su viaje, etc.

4.7. Promoción del servicio

La compañía adjudicataria será responsable de la promoción del servicio para lo cual deberá aportar una propuesta de promoción que, como mínimo, deberá contener los siguientes aspectos:

- Señalización del servicio en el propio autobús.
- Gestión de la señalética en las paradas.
- Señalización del servicio en el Aeropuerto.

Asimismo, la compañía adjudicataria debe comprometerse a distribuir a petición de VIA entre los usuarios del servicio el material promocional suministrado por las Administraciones vinculadas a campañas institucionales.

5.- GESTIÓN DE LA OPERATIVA

5.1. Responsable de la operativa

La compañía deberá designar una persona responsable de la operación que será el interlocutor para VIA a la hora de reportar cualquier tipo de incidencia, modificación del servicio, etc.

5.2. Seguimiento operativa RYANAIR

Será responsabilidad de la compañía conocer en todo momento los horarios de la programación para adecuar así su servicio para ello la persona responsable de la operativa deberá estar en contacto permanente con el personal designada a tal efecto.

5.3. Atención telefónica 24h

La compañía adjudicataria deberá habilitar un teléfono 24 horas para dar respuesta a las cuestiones planteadas tanto por VIA como por los usuarios del servicio.

6.- FLEXIBILIDAD DEL SERVICIO, CONTINGENCIA Y ADECUACIÓN DEL SERVICIO A LA PROGRAMACIÓN DE RYANAIR

6.1. Capacidad de respuesta del licitante

De acuerdo con el objeto establecido en el presente pliego, los servicios deben prestarse atendiendo a la programación de vuelos de RYANAIR.

Será por tanto obligación de la empresa adjudicataria la adecuación de los servicios ofertados a la programación de RYANAIR en los cambios de horario y/o calendario de la operativa ya establecida, sin perjuicio de las modificaciones que aparecen en el punto 28 del Pliego Administrativo, con el objetivo de garantizar el servicio al pasajero.

Igualmente, la empresa será responsable de dar respuesta ante posibles eventualidades, incidencias y/ o contingencias que pudieran sobrevenir con el fin de cumplir con el servicio contratado.

6.2. Comunicación inmediata a VIA de contingencias y soluciones

La compañía adjudicataria tendrá la obligación de comunicar a VIA, en los términos que se establezcan en el contrato, de manera inmediata las incidencias y contingencias que pudieran surgir en la prestación del servicio, independientemente del origen de las mismas, y las soluciones propuestas o aportadas en aras de garantizar en todo momento la atención al pasajero.

6.3. Adaptación del servicio a modificaciones en la operativa

La adaptación a las modificaciones de la operativa quedan recogidas en el punto 28 del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El ajuste de la empresa licitante a los posibles cambios de horario y/o calendario en la operativa independientemente de su origen, se indica en el punto 6.1 del presente pliego

6.4. Cálculo de variaciones económicas

La presentación de la oferta económica en el Anejo I deberá realizarse en base a la información técnica y operativa aportada en el punto 4 del presente pliego.

El precio unitario presentado en el Anejo I de la oferta económica (Sobre B), multiplicado por los 828 de servicios necesarios para cubrir la operativa de Ryanair en el Aeropuerto de Vitoria del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018, deberá de resultar inexorablemente la cantidad ofertada por el licitante como precio global del contrato objeto del presente procedimiento.

7.- PUNTUACION SEGÚN CRITERIOS DE VALOR

La Oferta Técnica, referida a aspectos puntuables según criterios de valor tiene la composición indicada en el cuadro:

CRITERIOS DE VALOR	15	Medidas de Confort y Calidad del Servicio
	45	Acciones adicionales de Promoción de Vitoria-Gasteiz y del Aeropuerto de Vitoria
	15	
	15	Plan de Flexibilidad Contingencia y Adecuación del Servicio

Los licitadores son libres de incluir hasta un máximo de 5 el número de medidas por concepto valorado (servicio, promoción y contingencia) que consideren oportunas en cada apartado a valorar. En cualquier caso, salvo que se indique lo contrario en la adjudicación, las medidas que incorpore la oferta técnica serán de obligado cumplimiento para el adjudicatario, hayan sido puntuadas o no.

7.1. Aspectos Puntuables de la oferta técnica

7.1.1. Servicio: Medidas de Confort y Calidad del Servicio

Además de los requisitos técnicos mínimos establecidos en el apartado 4 de este pliego, se valorará hasta 15 puntos la oferta técnica que incluya medidas de confort y de calidad del servicio a los usuarios del servicio, hasta un máximo de 5 medidas. La puntuación será a razón de dos puntos por cada medida que se considere adecuada. A título de ejemplo, se valorarán las siguientes medidas:

- Acreditación oficial de formación recibida por parte de los chóferes y personal de la empresa en atención al turista.
- Acreditación oficial de posibilidad de atención al pasajero en inglés, alemán, francés o italiano.
- Ayuda en la recogida y distribución del equipaje en la llegada y salida.
- Inclusión de medidas de confort para los viajeros durante el trayecto.

O cualquier otra que se considere oportuna para mejorar la calidad del servicio hacia los viajeros

Para la acreditación de este apartado se aporta el modelo el Anejo IX.

7.1.2. Promoción: Acciones adicionales de promoción de Vitoria-Gasteiz y del Aeropuerto de Vitoria

Partiendo de los requisitos mínimos establecidos en el punto 4.9 se aportarán un máximo de 15 puntos a aquellas empresas que incorporen hasta un máximo de cinco

acciones de promoción adicionales a las detalladas como obligatorias en el punto 4.9 del presente pliego.

La puntuación será a razón de dos puntos por cada acción promocional en la medida que se considere adecuada. A título enunciativo se podría valorar:

- Rotulado de los autobuses.
- Prospectos informativos en los asientos en idiomas de los países a los que se vuela.
- Campañas en medios.

Para la acreditación de este apartado se aporta el Anejo X.

7.1.3 Contingencia: Plan de flexibilidad, contingencia y adecuación del servicio.

Los licitantes deberán presentar un Informe detallado del Plan de Contingencia que tienen establecido para dar respuesta al servicio objeto de esta licitación.

Partiendo de los requisitos mínimos establecidos en los puntos 4 y 5 del presente pliego se otorgará hasta un máximo de 15 puntos a los licitantes que presenten en su oferta medidas y un plan de acción adicional que se considere que completan la cobertura en materia de flexibilidad, contingencia y adecuación del servicio a la programación de RYANAIR.