

Procedimiento Negociado de
contratación del servicio de transporte
básico de conexión entre el
Aeropuerto de Vitoria y Vitoria-Gasteiz
para los pasajeros de vuelos regulares
desde Enero de 2019 a Diciembre de
2019, prorrogable hasta el 31 de
Marzo de 2021.

Ref. PNTAC 01_18

**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 el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019 en concepto de transporte turístico según se detalla en la cláusula 1 del Pliego Administrativo y con carácter complementario de los vuelos regulares del Aeropuerto de Vitoria.

2.- ANTECEDENTES

El Aeropuerto de Vitoria cuenta, desde el 26 de marzo de 2017, con vuelos regulares operados con la compañía de operaciones regulares, 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, Promoción del Aeropuerto de Vitoria S.A, 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 vuelos regulares 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, 5 y 6 del presente pliego. Para la acreditación de su cumplimiento aporta el modelo del Anejo VIII.

Adicionalmente se solicita a los licitantes información y elementos de carácter complementario 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.
- Dispositivos de retención para menores.
- 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 actual de vuelos regulares tiene prevista según contrato:

- Desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2018: 3 rutas con 2 vuelos semanales.
- Desde el 01 de abril hasta el 31 de octubre de 2018: 5 rutas con 2 vuelos semanales.
- Desde el 01 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2018: 4 rutas con 2 vuelos semanales.

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 6.1 del presente pliego, el número de servicios calculados para la cobertura de la operativa actual será de 898.

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 necesidad de conectividad de los pasajeros de los vuelos regulares 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 dé servicio al Aeropuerto de Vitoria en el ámbito del municipio de Vitoria-Gasteiz, así como las posibles modificaciones de las mismas.

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 la compañía aérea que opere los vuelos regulares, 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 publicados en la página web de Ryanair, compañía regular que actualmente opera los vuelos regulares en el Aeropuerto de Vitoria, referidos a los meses de operación.

INVIERNO 2019 01.01-31.03.2019				
MARTES	VITORIA-GASTEIZ	TENERIFE SUR	TENERIFE SUR	VITORIA-GASTEIZ
	12:55	15:05	8:20	12:30
MARTES	VITORIA-GASTEIZ	MILÁN-BÉRGAMO	MILÁN-BÉRGAMO	VITORIA-GASTEIZ
	16:10	18:05	13:45	15:45
MARTES	VITORIA-GASTEIZ	SEVILLA	SEVILLA	VITORIA-GASTEIZ
	21:50	23:10	20:10	21:25
SÁBADO	VITORIA-GASTEIZ	MILÁN-BÉRGAMO	MILÁN-BÉRGAMO	VITORIA-GASTEIZ
	15:55	17:50	13:30	15:30
SÁBADO	VITORIA-GASTEIZ	TENERIFE SUR	TENERIFE SUR	VITORIA-GASTEIZ
	21:35	23:45	17:00	21:10
SÁBADO	VITORIA-GASTEIZ	SEVILLA	SEVILLA	VITORIA-GASTEIZ
	21:50	23:10	20:10	21:25

OPERATIVA REGULAR AEROPUERTO DE VITORIA				
VERANO 2019 01.04-31.10.2019				
LUNES	VITORIA-GASTEIZ 14:30	PALMA DE MALLORCA 15:50	PALMA DE MALLORCA 12:45	VITORIA-GASTEIZ 14:05
LUNES	VITORIA-GASTEIZ 14:30	COLONIA-BONN 16:35	COLONIA-BONN 12:00	VITORIA-GASTEIZ 14:05
MARTES	VITORIA-GASTEIZ 20:55	TENERIFE SUR 23:05	TENERIFE SUR 16:20	VITORIA-GASTEIZ 20:30
MIERCOLES	VITORIA-GASTEIZ 20:55	SEVILLA 22:15	SEVILLA 19:15	VITORIA-GASTEIZ 20:30
JUEVES	VITORIA-GASTEIZ 21:15	MILÁN-BÉRGAMO 23:10	MILÁN-BÉRGAMO 18:45	VITORIA-GASTEIZ 20:50
VIERNES	VITORIA-GASTEIZ 14:30	PALMA DE MALLORCA 15:50	PALMA DE MALLORCA 12:45	VITORIA-GASTEIZ 14:05
VIERNES	VITORIA-GASTEIZ 14:30	COLONIA-BONN 16:35	COLONIA-BONN 12:00	VITORIA-GASTEIZ 14:05
SABADO	VITORIA-GASTEIZ 11:20	TENERIFE SUR 13:30	TENERIFE SUR 6:45	VITORIA-GASTEIZ 10:55
SABADO	VITORIA-GASTEIZ 12:50	SEVILLA 14:10	SEVILLA 11:10	VITORIA-GASTEIZ 12:25
DOMINGO	VITORIA-GASTEIZ 17:20	MILÁN-BÉRGAMO 19:15	MILÁN-BÉRGAMO 14:50	VITORIA-GASTEIZ 16:55

OPERATIVA REGULAR AEROPUERTO DE VITORIA				
INVIERNO 2019 01.11-31.12.2019				
LUNES	VITORIA-GASTEIZ 14:30	COLONIA-BONN 16:35	COLONIA-BONN 12:00	VITORIA-GASTEIZ 14:05
MARTES	VITORIA-GASTEIZ 12:55	TENERIFE SUR 15:05	TENERIFE SUR 8:20	VITORIA-GASTEIZ 12:30
MARTES	VITORIA-GASTEIZ 16:10	MILÁN-BÉRGAMO 18:05	MILÁN-BÉRGAMO 13:45	VITORIA-GASTEIZ 15:45
MARTES	VITORIA-GASTEIZ 21:50	SEVILLA 23:10	SEVILLA 20:10	VITORIA-GASTEIZ 21:25
VIERNES	VITORIA-GASTEIZ 14:30	COLONIA-BONN 16:35	COLONIA-BONN 12:00	VITORIA-GASTEIZ 14:05
SÁBADO	VITORIA-GASTEIZ 15:55	MILÁN-BÉRGAMO 17:50	MILÁN-BÉRGAMO 13:30	VITORIA-GASTEIZ 15:30
SÁBADO	VITORIA-GASTEIZ 21:35	TENERIFE SUR 23:45	TENERIFE SUR 17:00	VITORIA-GASTEIZ 21:10
SÁBADO	VITORIA-GASTEIZ 21:50	SEVILLA 23:10	SEVILLA 20:10	VITORIA-GASTEIZ 21:25

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 encargará 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 llegará 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.

Siendo la posibilidad de comprar el servicio de autobús junto al billete de avión un elemento dinamizador de la venta, será obligación del adjudicatario la integración en aquellas plataformas comerciales que se acuerde con VIA, Promoción del Aeropuerto de Vitoria, S.A., 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 determinada por VIA, Promoción del aeropuerto de Vitoria, en el contrato, para el itinerario de Vitoria-Gasteiz al Aeropuerto de Vitoria o viceversa, e 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.

La empresa adjudicataria recibirá 1 € a razón de cada billete vendido.

Por tanto, en la conciliación mensual con VIA, la empresa realizará un abono a favor de la sociedad por el total de los billetes facturados, y deduciendo 1 € por cada uno.

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 le último párrafo

del punto 4.3 del presente pliego, 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 vuelos regulares 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 las compañías operadoras de los vuelos regulares pudieran utilizar para la presentación de sus billetes.

Será obligación de la empresa que preste el servicio, el control de la condición de pasajero de un vuelo regular a la hora de utilizar el servicio de autobús de conexión.

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 encargarse de la recogida y distribución del equipaje, así como facilitar 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 de conexión del aeropuerto de Vitoria y Vitoria-Gasteiz.

A continuación se detallan aquellas acciones promocionales de obligado cumplimiento para la ejecución del contrato:

- Señalización del servicio en el Aeropuerto.
- Señalización del servicio en el propio autobús en soportes propios.
- Utilización de la web de la empresa adjudicataria para la promoción del servicio en el aeropuerto de Vitoria.
- Poner a disposición de VIA cuatro autobuses para la colocación de vinilos promocionales realizados por la sociedad.
- Poner a disposición de VIA las pantallas de los autobuses objeto del servicio para la reproducción de videos promocionales suministrados por VIA o las Administraciones vinculadas a campañas institucionales.

- Distribución entre los usuarios del servicio, el material promocional suministrados por VIA o las Administraciones vinculadas a campañas institucionales.

5.- REQUISITOS TÉCNICOS REFERENTES A LA GESTIÓN DE LA OPERATIVA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

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 de la operativa de vuelos regulares

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria conocer en todo momento los horarios de la programación para adecuar así su servicio a los vuelos. Para ello, la persona responsable de la operativa, designada por el adjudicatario, deberá estar en contacto permanente con el personal que VIA designe a tal efecto.

5.3. Atención telefónica 24h

La compañía adjudicataria deberá contar con un teléfono 24 horas para dar respuesta a las cuestiones planteadas tanto por VIA, Promoción del Aeropuerto de Vitoria, S.A., como por los usuarios del servicio.

6.- REQUISITOS TÉCNICOS REFERENTES A LA FLEXIBILIDAD DEL SERVICIO, CONTINGENCIA Y ADECUACIÓN DEL SERVICIO A LA PROGRAMACIÓN DE VUELOS REGULARES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

6.1. Capacidad de respuesta del licitante y adaptación del servicio a cambios en la operativa

De acuerdo con el objeto del presente pliego, los servicios que deben prestarse están sujetos a la programación prevista por contrato de vuelos regulares en el Aeropuerto de Vitoria.

Será por tanto obligación de la empresa adjudicataria la adecuación de los servicios ofertados a la programación de vuelos regulares en el Aeropuerto de Vitoria cuando tengan lugar cambios de horario y/o calendario en la operativa de los vuelos.

Atendiendo a los tiempos en que se producen, podríamos hablar de cambios de dos naturalezas distintas a las que el adjudicatario está obligado a dar respuesta:

- Cambios preavisados por la compañía operadora independientemente de su origen.
- Cambios derivados de hechos o circunstancias imprevistas.

La empresa, será siempre responsable de dar respuesta ante cambios preavisados, así como a posibles eventualidades, incidencias y/o contingencias que pudieran sobrevenir con el fin de garantizar el servicio al pasajero y el cumplimiento del contrato.

Todo ello, independientemente y sin perjuicio de las modificaciones contractuales que aparecen en el punto 28 del Pliego Administrativo, con el objetivo de garantizar el servicio al pasajero.

Se establece un tiempo máximo de 15 minutos en la reposición del autobús objeto del servicio para los casos detallados en este apartado.

6.2. Capacidad de respuesta del licitante ante demanda extraordinaria

Dada la naturaleza de la actividad aérea, hay que tener en cuenta que la empresa adjudicataria podría enfrentarse a situaciones eventuales en las que para un servicio concreto surgiera una demanda extraordinaria.

Este caso daría lugar a la necesidad de un refuerzo del servicio no planificado, que la empresa tiene la obligación de cubrir.

Para este fin, y teniendo en cuenta que tal situación necesita de la autorización por parte de la persona identificada por VIA para la interlocución con la empresa, se establece un tiempo máximo de 20 minutos en la disposición del autobús para el servicio.

6.3. 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.

6.4. Cálculo de variaciones económicas

La presentación de la oferta económica establecida en el Anejo I deberá realizarse en base a la información técnica y operativa señalada en el presente pliego.

El precio unitario presentado en el Anejo I de la oferta económica (Sobre B), multiplicado por los 898 de servicios necesarios para cubrir la operativa de vuelos regulares en el Aeropuerto de Vitoria del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, 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	15 Acciones adicionales de Promoción de Vitoria-Gasteiz y del Aeropuerto de Vitoria
	15	Plan de Flexibilidad Contingencia y Adecuación del Servicio

Los licitadores son libres de incluir hasta un máximo de 5 medidas por concepto valorado (servicio, promoción y contingencia) que consideren oportunas en cada apartado a valorar.

Nótese, que en caso de que un licitante aporte más de cinco medidas por concepto, VIA, Promoción del Aeropuerto de Vitoria, S.A., realizará la valoración únicamente teniendo en cuenta las cinco primeras propuestas.

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 tres 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.
- Disposición de Wifi en los autobuses.
- 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 4.7 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 4.7 del presente pliego.

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

- Campañas de medios.
- Prospectos informativos en los asientos en idiomas de los países a los que se vuela.
- Promoción del servicio en los puntos de venta (cartelería).

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 de obligado cumplimiento descritos en los puntos 4, 5 y 6 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 donde completen la cobertura en materia de flexibilidad, contingencia y adecuación del servicio a la programación de vuelos regulares.