



Ajuntament de
Lloret de Mar

Plec de prescripcions tècniques

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES I ECONÒMIQUES QUE REGIRÀ EL
CONTRACTE DE SERVEIS DEL SERVEI PÚBLIC DE TRANSPORT
COL-LECTIU URBÀ DE VIATGERS DE LLORET DE MAR**

JULIOL 2016



ÍNDEX

| | |
|---|----|
| 1. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES | 4 |
| 1.1. Objecte de la licitació | 4 |
| 1.2. Oferta base del servei objecte de licitació | 4 |
| 1.2.1. Servei objecte de la present licitació | 4 |
| 1.2.2. Línies | 5 |
| 1.2.3. Calendari..... | 6 |
| 1.3. Material mòbil | 6 |
| 1.3.1. Composició i característiques de la flota | 6 |
| 1.3.2. Renovació de la flota..... | 7 |
| 1.3.3. Manteniment i reparació dels vehicles | 8 |
| 1.4. Equips i sistemes..... | 8 |
| 1.4.1. Sistema SAEI..... | 8 |
| 1.4.2. Aplicació d'informació del servei | 9 |
| 1.4.3. Panells d'informació a les parades | 9 |
| 1.4.4. Informació de les parades a bord de l'autobús..... | 9 |
| 1.4.5. Sistema SVV (validació i venda) | 10 |
| 1.4.6. Manteniment d'equips i sistemes | 10 |
| 1.4.7. Adquisició i renovació d'equips i sistemes | 10 |
| 1.5. Instal·lacions i mitjans auxiliars..... | 11 |
| 1.5.1. Cotxeres | 11 |
| 1.5.2. Vehicles i altres elements auxiliars..... | 11 |
| 1.5.3. Manteniment d'instal·lacions | 12 |
| 1.6. Informació i manteniment de parades | 12 |
| 1.7. Informació i promoció del servei..... | 13 |
| 1.8. Atenció al client..... | 13 |
| 1.9. Títols i tarifes | 14 |
| 1.10. Demanda | 14 |
| 1.11. Publicitat | 14 |
| 1.12. Nivell de qualitat del servei | 15 |



| | | |
|--------|--|----|
| 1.13. | Seguiment del servei..... | 15 |
| 2. | critèris sobre el cost i rendiments del servei. | 18 |
| 2.1. | Càlcul del preu del contracte | 18 |
| 2.2. | Cost econòmic-financer | 19 |
| 2.2.1. | Cost anual del servei..... | 19 |
| 2.2.2. | Ingressos del servei..... | 21 |
| 2.2.3. | Material mòbil | 21 |
| 2.2.4. | Renovació i/o adquisició d'altres equips, sistemes i instal·lacions 22 | |
| 2.2.5. | Manteniment d'altres equips, sistemes i instal·lacions | 22 |
| 2.2.6. | Finançament..... | 22 |
| 2.2.7. | Despeses de promoció del servei | 23 |
| 2.2.8. | Cost de manteniment de les parades | 23 |
| 2.2.9. | Definició dels km útils realitzats per a la prestació del servei.... | 23 |
| 2.3. | Revisió de les condicions econòmiques del servei..... | 25 |
| 2.3.1. | Revisió del nombre de viatgers de pagament | 25 |
| 2.3.2. | Revisió dels costos d'operació | 25 |
| 2.4. | Penalitzacions inherents a la gestió de la qualitat..... | 26 |
| 2.4.1. | Penalització segons incompliment nivell de qualitat reclamacions (GIQR) | 26 |
| 2.4.2. | Penalització segons incompliment del nivell de satisfacció del client (GISC) | 27 |
| 2.4.3. | Penalització per incompliment dels informes de gestió (GINF) .. | 27 |
| 2.4.4. | Penalització segons incompliment del nivell de qualitat dels autobusos (GIQA) | 28 |



1. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1.1. Objecte de la licitació

El servei objecte de licitació és el servei públic de transport col·lectiu urbà de viatgers en el terme municipal de Lloret de Mar.

La prestació del servei s'emmarca en la modalitat de contracte de serveis, de conformitat amb el que es disposa a l'art. 10 del RDL 03/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic (TRLCSP).

Serà competència de l'Ajuntament de Lloret de Mar la planificació, definició i control dels serveis al llarg de tot el contracte. Pel desenvolupament d'aquesta competència, l'Ajuntament fixarà el nombre de línies, els itineraris, les parades, les característiques dels vehicles, els horaris i altres variables que afectin la prestació del servei, essent obligació de l'empresa adjudicatària el seu total compliment.

Per la seva banda, correspon a l'empresa adjudicatària la prestació del servei en les condicions establertes per l'Ajuntament de Lloret de Mar, havent de realitzar totes les adaptacions del servei que li siguin ordenades per aquell, respectant en tot cas les condicions econòmiques, jurídiques i tècniques expressades en la documentació contractual.

1.2. Oferta base del servei objecte de licitació

1.2.1. Servei objecte de la present licitació

El servei objecte de la licitació canvia en alguns aspectes respecte l'actual. Els licitadors hauran de presentar llur oferta base d'acord amb el que s'especifica en els següents apartats.

L'estructura del servei actual data de l'any 2006. D'aleshores ençà hi ha hagut canvis a Lloret de Mar, com ara el desenvolupament de població, residencial i d'equipaments, per exemple a la zona de l'av. del Rieral.



El que es pretén principalment en el nou contracte és:

- Adequar el servei a les necessitats actuals de mobilitat sostenible indicades al PMUS de Lloret de Mar.
- Adequar-lo a la realitat econòmica del municipi.
- Assolir un salt qualitatiu important amb, entre d'altres, infomació del servei als usuaris en temps real.
- L'adjudicatari ha de tenir la màxima predisposició per oferir un bon servei en tot moment i ser proactiu.

L'oferta base de licitació s'haurà d'ajustar en relació a la xarxa i expedicions que s'exposen a continuació, i que es desenvolupen amb més detall en l'**Annex 1**.

1.2.2. Línies

- **L01**: Línia base del servei, dividida en tres sectors i formada com a fusió de les actuals línies L2, L4 i L5.
- **L02**: Expedicions puntuals en dies lectius (de dilluns a divendres) per cobrir la demanda relacionada sobretot amb escolars de les urbanitzacions del nord utilitzant les actuals parades existents a Mas Romeu, Los Pinars, Lloret Blau, La Creu de Lloret i Lloret Residencial, cobertes per la fins ara L01:
 - o 2 expedicions pel matí per arribar a l'horari d'entrada escolar, entre les 8h i les 9h.
 - o 2 expedicions tarda a partir de les 16h30'.

S'hauran d'establir serveis a la demanda per a la línia L02 fora dels horaris de circulació de les expedicions del punt anterior. Es resoldrà a partir de solucions proposades per l'operador i/o convenis amb altres mitjans de transport.

En l'oferta els licitadors hauran d'especificar el model de prestació d'aquests serveis:

- Amplitud horària i de temporada de funcionament
- Sistema de reserva i antel·lació necessària
- Tecnologia associada
- Metodologia seguiment del seu bon funcionament
- Difusió del servei



- **L03**: Línia que reprèn l'actual L3, de l'1 de juliol al 31 d'agost entre el centre de Lloret de Mar i Canyelles, amb quatre expedicions d'anada i tornada al llarg del dia.

Finalment, l'adjudicatari haurà de fer un **estudi de viabilitat** de la implantació d'una línia de "**shopping bus**", que circularia pel centre de Lloret de Mar per tal de facilitar l'accés als eixos més comercials. De l'estudi se'n conclourà les possibles fonts de finançament d'aquest servei.

1.2.3. Calendari

Dies de funcionament:

- **L01**: cada dia de l'any:
 - o De l'1/10 al 31/3: de 7h30' a 20h30'
 - o De l'1/4 al 30/9: de 7h30' a 21h30'
- **L02**: en dies lectius del curs escolar:
 - o De 7h30 a 9h
 - o De 16h30 a 18h
- **L03**: de l'1/7 al 31/8:
 - o Quatre expedicions al dia

En l'**Annex 1** es detallen els paràmetres del servei.

1.3. Material mòbil

1.3.1. Composició i característiques de la flota

*Actualment la flota del servei de transport urbà la formen un total de 3 vehicles més un quart que fa les funcions de reserva. D'aquests, l'ajuntament de Lloret de Mar té la voluntat de continuar mantenint-ne **dos** a disposició del contracte, amb la qual cosa el nou adjudicatari tindrà l'obligació de fer-se'n càrrec (en la taula següent se'n detallen les característiques):*



| Matrícula | Any matriculació | Marca i model xassís | Marca carrosseria | Dimensions |
|------------------|-------------------------|---|--------------------------|-------------------|
| GI-1967-BT | 03/2000 | Iveco A59.12 ZCFC5980105264417 | Indcar Mago Urbano | 7,62m x 2,16m |
| 4284-FMM | 03/2007 | Iveco A65C18/WING ZCFC65D0005631634 | Indcar | 7,7m x 2,4m |

Aquests vehicles estaran amortitzats en el moment que el nou adjudicatari es faci càrrec del servei.

A part d'aquests vehicles, el nou adjudicatari haurà d'assignar un total de **tres** vehicles més al servei de transport urbà de Lloret de Mar, que hauran de ser nous i que compleixin amb les característiques establertes en **l'Annex 2**; en la plica els licitadors hauran d'exposar com a mínim cadascun dels aspectes que es requereix en l'annex.

1.3.2. Renovació de la flota

Els licitadors en la seva oferta hauran d'especificar els **3 vehicles** que proposen pel servei, segons les característiques especificades en l'apartat anterior i les necessitats de Lloret de Mar. Es considerarà que aquests vehicles tindran una vida útil de 15 anys, amb la qual cosa no es compta amb què s'hagin de renovar al llarg de la durada del present contracte.

Tanmateix l'adjudicatari haurà de renovar qualsevol vehicle adscrit al servei que no pugui ser reparat ni prestar servei en les condicions establertes al present plec per qualsevol causa. Si la causa és un accident o incident de força major, s'utilitzaran per a la renovació, parcial o totalment, les compensacions econòmiques provinents d'assegurances.

En funció de la utilitat que tingui a mig termini els vehicles procedents del servei actual, bàsicament per a expedicions puntuals al llarg del dia i/o reserva, quan arribi el moment de plantejar-ne la renovació, l'ajuntament de Lloret de Mar podrà acordar amb l'adjudicatari la incorporació d'un vehicle que aquest disposi o pugui adquirir, no necessàriament nou.

Per a qualsevol futura adquisició de vehicles, caldrà tenir en compte que la determinació de les característiques bàsiques, així com la modalitat i els



terminis de finançament, seran proposats per l'adjudicatari, però hauran de comptar amb el vist-i-plau de l'ajuntament de Lloret de Mar.

En qualsevol cas, per tal de formalitzar l'adquisició de vehicles, l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb l'autorització de l'ajuntament de Lloret de Mar.

L'Ajuntament permetrà a l'empresa adjudicatària la venda d'aquells vehicles que, de comú acord, hagin de ser objecte de substitució, prèvia desafectació dels vehicles del servei i d'acord amb els procediments que determini l'ajuntament.

L'import econòmic de la venda serà un ingrés extraordinari del servei.

1.3.3. Manteniment i reparació dels vehicles

El manteniment i la reparació dels vehicles correspondrà a l'adjudicatari, que haurà d'efectuar totes aquelles actuacions preventives i correctives que siguin necessàries per tal de minimitzar les avaries en servei i garantir la plena seguretat i comoditat de l'usuari.

Les característiques exteriors del vehicle, quant a imatge (disseny, color, etc) seran establertes per l'ajuntament de Lloret de Mar.

1.4. Equips i sistemes

1.4.1. Sistema SAEI

Per a la prestació del servei l'adjudicatari haurà de disposar d'un Sistema d'Ajuda a l'Explotació i la Informació (SAEI) que ofereixi un seguit de prestacions, tant de cara a l'operació del servei com d'informació en temps real de l'usuari. L'ajuntament de Lloret de Mar haurà de disposar d'un lloc d'operació remot amb capacitat de consulta al nivell de l'adjudicatari.

Així, s'haurà de complir que:

- Els vehicles estiguin constantment posicionats segons la seva ubicació en temps real.
- En les dependències municipals que especifiqui l'ajuntament de Lloret de Mar, hi hagi terminals des dels que es pugui visualitzar la ubicació dels vehicles en temps real.
- Es pugui transmetre informació en temps real a l'usuari mitjançant pantalles de temps d'espera a les parades o altres llocs d'interès,



aplicacions web i aplicacions per a dispositius mòbils, i integrable en d'altres plataformes.

L'adjudicatari amortitzarà aquest sistema durant el termini del contracte, entès aquest termini a efectes d'amortització de 6 anys.

1.4.2. Aplicació d'informació del servei

L'adjudicatari desenvoluparà una aplicació del servei en temps real per tal d'informar de l'hora de pas de l'autobús per cada parada, consultable mitjançant:

- Dispositius mòbils.
- Pàgina web.

En la plica els licitadors hauran d'especificar les característiques de l'aplicació a dur a terme, les garanties de bon funcionament i que sigui un sistema obert i integrable a la futura App de que disposarà l'ajuntament de Lloret de Mar.

1.4.3. Panells d'informació a les parades

L'adjudicatari instal·larà un mínim de 10 pantalles d'informació d'avís en temps real del temps d'arribada dels vehicles de cada línia a les parades principals de la xarxa, previ acord amb l'ajuntament de Lloret de Mar, que hauran de suministrar com a mínim la següent informació:

- Temps real d'espera de la següent expedició de cada línia que hi tingui parada.
- Afectacions al servei en aquell moment o previstes.
- Altres informacions d'interès del servei (canvi tarifes, horaris, itineraris, etc).

L'adjudicatari amortitzarà aquest sistema durant el termini del contracte, entès aquest termini a efectes d'amortització de 6 anys.

1.4.4. Informació de les parades a bord de l'autobús

A l'interior de cada vehicle de nova adquisició hi haurà un panell o pantalla d'informació a l'usuari que com a mínim oferirà la informació següent:

- Identificació de la propera parada.
- Afectacions al servei en aquell moment o previstes.
- Altres informacions d'interès del servei (canvi tarifes, horaris, itineraris, etc).



Adicionalment la informació de la propera parada es donarà per megafonia.

L'adjudicatari amortitzarà aquest sistema durant el termini del contracte, entès aquest termini a efectes d'amortització de 6 anys.

1.4.5. Sistema SVV (validació i venda)

L'adjudicatari proveirà cada vehicle de l'equipament embarcat necessari pel complet funcionament d'un nou sistema de validació i venda (SVV) que disposi com a mínim d'una validadora per a cada unitat (inclosos els vehicles de reserva) així com una consola que entre d'altres subministri el bitllet senzill.

Així mateix haurà d'aportar els elements necessaris per tal de fer el posterior tractament de les dades. Aquestes dades de passatgers s'hauran de remetre diàriament a un servidor gestionat per l'ajuntament de Lloret de Mar i s'hauràn de contrastar amb els Serveis Tècnics Municipals segons la freqüència establerta per aquests.

El sistema haurà de preveure una futura compatibilitat amb la integració tarifària, ja sigui a nivell de la demarcació de Girona com de tot Catalunya. L'empresa adjudicatària, pel que fa a aquest sistema, estarà al que determini l'Autoritat Territorial de la Mobilitat (ATM).

1.4.6. Manteniment d'equips i sistemes

Correspondrà a l'adjudicatari el manteniment dels diferents equips i sistemes, el qual haurà d'efectuar totes aquelles actuacions preventives i correctives que siguin necessàries per tal de minimitzar les avaries i garantir la plena operativitat del servei.

1.4.7. Adquisició i renovació d'equips i sistemes

Per a qualsevol adquisició d'equips, caldrà tenir en compte que la determinació de les característiques bàsiques d'aquests, així com la modalitat i els terminis de finançament, seran proposades per l'adjudicatari, però hauran de comptar amb el vist-i-plau de l'Ajuntament de Lloret de Mar. L'empresa operadora gestionarà l'adquisició dels equips que siguin necessaris pel servei.

L'ajuntament de Lloret de Mar permetrà a l'empresa operadora la venda d'aquells equips que, a proposta de l'empresa, hagin de ser objecte de substitució d'acord amb els procediments que determini l'ajuntament. L'import econòmic de la venda serà un ingrés extraordinari del servei.



1.5. Instal·lacions i mitjans auxiliars

1.5.1. Cotxeres

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les instal·lacions i dels mitjans auxiliars necessaris per garantir la correcta prestació d'aquest servei en les circumstàncies actuals i futures que es puguin donar.

Les instal·lacions destinades a l'estacionament i el manteniment dels vehicles hauran d'estar ubicades a una distància màxima per carretera de **10,00 km** a comptar des de la terminal d'autobusos de Lloret de Mar, no necessàriament així les de direcció i administració del servei objecte de licitació.

Les cotxeres i tots els mitjans auxiliars necessaris podran ser propis o bé aliens a l'adjudicatari.

Totes les instal·lacions assignades a les diferents funcions per a la realització del servei hauran de gestionar-se segons criteris imposats per la legalitat vigent i amb criteris ambientals.

Les instal·lacions i mitjans auxiliars necessaris dels que haurà de disposar l'adjudicatari (segons l'abans establert) per a la prestació del servei objecte de licitació són:

- Zona d'estacionament tancada i vigilada que com a mínim aculli tota la flota prevista i els moviments d'entrada i sortida a la mateixa.
- Espai de manteniment preventiu i correctiu equipat mínim per fer qualsevol operació al vehicle més gran de què disposi la flota.
- Dependències per als treballadors adscrits al contracte, segons normativa laboral en vigor.
- Oficina d'atenció al client, que haurà d'estar físicament a Lloret de Mar.

S'haurà de justificar obligatòriament un mínim de neteja interior dels vehicles a raó de 15' per cadascun i una periodicitat de neteja exterior de dos cops per setmana.

S'haurà de garantir l'abastiment de combustible suficient per proveir el servei i les possibles contingències.

1.5.2. Vehicles i altres elements auxiliars

L'adjudicatari haurà de disposar dels mitjans propis o aliens, en especial vehicles auxiliars de suport tipus taller mòbil, necessaris per tal de garantir la



correcta prestació del servei i l'assistència "in situ" front qualsevol avaria que pateixin els vehicles adscrits al servei.

1.5.3. Manteniment d'instal·lacions

Pel que fa a tots els elements esmentats en els apartats anteriors, l'adjudicatari serà l'encarregat de llur manteniment, realitzant totes aquelles actuacions preventives i correctives que siguin necessàries per garantir-ne la plena operativitat i vetllant pel compliment, en tot moment, de totes les normatives legals que els afectin.

1.6. Informació i manteniment de parades

Serà responsabilitat de l'adjudicatari:

- El manteniment i l'actualització, d'acord amb els requeriments que marqui l'ajuntament de Lloret de Mar, a totes les parades de les línies de la xarxa de transport urbà:
 - o Íntegrament de la senyalització vertical, obra civil, material,... i la informació de caràcter permanent.
 - o De la senyalització i la informació d'avisos i/o provisional sobre afectacions del servei.
- La col·locació, trasllat, substitució i manteniment en bon estat d'elements d'informació verticals de parada convencionals a totes les parades del servei amb aquest equipament, sempre d'acord amb els criteris i les normes que l'ajuntament té establertes, o pugui establir, en tot el seu àmbit en allò que faci referència a la col·locació d'elements d'informació verticals a les voreres.
- La provisió i compra d'elements d'informació verticals de parada, tires informatives, codis de línia i tots aquells elements necessaris per dur a terme les tasques indicades en els punts anteriors. Tots aquests elements hauran de tenir les condicions de disseny, qualitat i disposició que l'Ajuntament determini.

La ubicació física de qualsevol parada, ja sigui nova o resultat del trasllat d'una ja existent, haurà de decidir-se de comú acord entre l'adjudicatari i l'ajuntament de Lloret de Mar.



Prèvia edició i col·locació dels elements informatius, l'empresa adjudicatària requerirà el vist-i-plau de l'ajuntament quant al contingut de la informació i al disseny.

Aquesta despesa es reflectirà en l'estructura de costos operatius del servei.

Pel que fa al manteniment de les marquesines, l'empresa adjudicatària només podrà procedir a mantenir-ne la informació. Qualsevol canvi, reposició, nova instal·lació o reparació depèn de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

1.7. Informació i promoció del servei

L'adjudicatari serà responsable del disseny, edició, producció i difusió de tots aquells elements necessaris per a la informació i promoció del servei, i que la informació que es difongui estigui en tot moment actualitzada en els diferents mitjans i suports en què estigui disponible, d'acord amb els procediments d'informació del servei (modificacions, incidències, etc.):

- A les parades d'autobús (informació estàtica i dinàmica).
- A l'interior dels vehicles (informació estàtica i dinàmica).
- En altres punts d'informació a la via pública o en equipaments públics.
- Als fulletons d'informació del servei que indiqui l'ajuntament.
- En els diferents mitjans telemàtics i de noves tecnologies que estableixi l'ajuntament.

1.8. Atenció al client

L'adjudicatari haurà de disposar d'un servei d'atenció al client que permeti als usuaris plantejar les seves demandes i reclamacions, així com rebre informació sobre el servei, mitjançant diferents canals (presencials, telefònics i telemàtics). Entre d'altres haurà de disposar de:

- Oficina d'atenció al client (mínim 8h d'obertura dies feiners): caldrà especificar-ne la ubicació en l'oferta que presenti cada licitador (es valorarà un punt d'informació cèntric en el municipi, compromís de coneixement d'idiomes del personal assignat, horari d'obertura coherent, etc.).
- Telèfon d'atenció al client amb atenció mínima corresponent a la durada diària de prestació del servei.
- Lloc web propi.
- Integració al web i app municipal.
- Xarxes socials.



1.9. Títols i tarifes

L'ajuntament de Lloret de Mar serà l'encarregat d'aprovar en tot moment els títols vigents pel transport urbà i llurs tarifes, i podrà acordar amb altres administracions la incorporació de títols integrats amb altres serveis.

Les tarifes vigents del transport urbà durant el 2016, són les següents

- Bitllet ordinari: 1,35€
- Abonament 10 viatges: 10,60€
- Abonament mensual (30 dies naturals): 23,85€
- Abonament jubilats: 5€/any (es revisarà de cara al 2.017 en funció de la renda del jubilat).
- Abonament estudiants: 30€ durant el curs escolar (es revisarà de cara al 2.017 en funció de la renda familiar).

1.10. Demanda

La demanda dels exercicis 2.011 a 2.015 fou la següent:

| Concepte | 2.011 | 2.012 | 2.013 | 2.014 | 2.015 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Nombre total de viatgers(a+b+c) | 383.127 | 362.500 | 353.811 | 341.070 | 334.846 |
| a. Billet senzill | 215.963 | 202.467 | 192.909 | 181.945 | 178.702 |
| b. Bonobuses i passis mensuals | 64.278 | 50.700 | 43.680 | 50.087 | 32.036 |
| c. Títols de transport bonificats* | 102.886 | 109.333 | 117.222 | 109.038 | 124.108 |

1.11. Publicitat

L'adjudicatari disposarà del dret a fixar, prèvia autorització de l'ajuntament de Lloret de Mar, anuncis publicitaris a l'exterior dels vehicles i a les pantalles d'informació de l'interior del vehicle.

En l'estudi econòmic - financer, els licitadors hauran de presentar un compromís d'ingressos anuals per publicitat al llarg de l'any, disposant de tot el perímetre del vehicle pel mateix. Tot i l'anterior, s'haurà de reservar espais de la carrosseria per l'ubicació dels identificadors corporatius que assenyali l'ajuntament de Lloret de Mar.



1.12. Nivell de qualitat del servei

Per tal de fer un seguiment de la qualitat del servei s'estableixen els següents indicadors que formaran part del present contracte:

- Índex de Qualitat de les Reclamacions (IQR): nivell de reclamacions enviades per l'Ajuntament que l'adjudicatari ha respost en un temps inferior o igual a 10 dies, i de manera correcta (en el fons i en la forma), respecte el total de reclamacions enviades per l'Ajuntament.
- Índex de Satisfacció del Client (ISC): els indicadors de la qualitat percebuda s'engloben en l'Índex de Satisfacció del Client (ISC). És un indicador que engloba la importància i la satisfacció que cada usuari declara en relació als diferents aspectes que formen part de la qualitat.
- Índex de Qualitat Ofertada: mitjançant la tècnica del mystery shopper (client misteriós), s'avaluaran un seguit d'aspectes a determinar per l'ajuntament de Lloret de Mar en la prestació del servei.

1.13. Seguiment del servei

L'ajuntament de Lloret de Mar podrà realitzar inspeccions i seguiment del funcionament del servei, així com demanar aquella informació que consideri oportuna, en especial aquella que es deriva de l'explotació del sistema SAEI: l'adjudicatari facilitarà tota la informació relativa a històrics a les parades de la línia que l'Ajuntament determini, a fi de dur a terme el seguiment de la puntualitat, per comparació entre els horaris de pas reals i teòrics.

L'adjudicatari haurà de determinar a priori l'horari de pas teòric per cada parada d'acord amb la seva proposta de servei.

En qualsevol cas s'estableix, amb diferent periodicitat, les següents trameses d'informació:

A. Quan sigui el cas de modificacions provisionals dels itineraris, calendaris o horaris de les línies, l'ajuntament lliurarà a l'empresa adjudicatària, mitjançant correu electrònic o en suport informàtic que aquest determini, la informació següent:

- Identificació de la modificació
- Data d'inici i data de finalització
- Variació de km i hores útils (a determinar per l'adjudicatari).



B. Quan sigui el cas de modificacions definitives dels itineraris, calendaris o horaris de les línies, l'adjudicatari lliurarà a l'ajuntament, mitjançant correu electrònic o el suport informàtic que aquest determini, una fitxa actualitzada de l'oferta de la línia (km i hores útils i mortes, vehicles, longitud, etc., per tipus de dia) i els nous quadres d'horaris (informació al públic i torns de vehicles).

En qualsevol cas, les modificacions estaran sotmeses en tot moment als límits que determini la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP).

C. Amb periodicitat mensual, l'empresa adjudicatària lliurarà a l'Ajuntament, mitjançant documentació física registrada d'entrada, un resum (en el format que l'Ajuntament determini) que contingui, en total mensual i amb acumulat anual, i per línia, les següents dades (sense perjudici que pugui demanar, si ho considera convenient, els fulls de ruta diaris dels vehicles en servei):

- Nombre d'expedicions realitzades
- Nombre d'expedicions perdudes
- Km útils realitzats
- Hores útils realitzades
- Viatgers per títol de transport
- Recaptació (vendes de bitllets i abonaments, per títol)
- Còpia de totes les actes de revisió que siguin legalment exigibles a tot el material a disposició del contracte.

D. Amb periodicitat anual l'empresa adjudicatària lliurarà a l'Ajuntament, mitjançant documentació física registrada d'entrada, en suport paper i digital:

- Certificació si s'escau i/o justificants dels pagaments de les quotes de finançament del material mòbil (en el seu cas).
- Tota la documentació que exigeixi en qualsevol moment la presentació de qualsevol subvenció relacionada amb el servei.
- Abans de finalitzar el tercer trimestre: una previsió de tancament econòmic (dèficit previsible) de l'any en curs i un pressupost del dèficit del servei per a l'exercici següent.
- Abans de finalitzar el primer trimestre de l'exercici següent: un informe de gestió que inclourà:
 - o Auditoria del servei.
 - o L'anàlisi estadística anual de les dades lliurades mensualment.
 - o Un resum dels fets més rellevants del servei durant l'any.



- Si escau, tota la documentació necessària (certificats de vendes de títols, justificants de pagament de quotes de material mòbil, etc.) per procedir a la liquidació anual.

Per tal de garantir la puntualitat i la completesa de les trameses d'informació, el lliurament de cada informe serà vinculat a un sistema de penalitzacions que es descriu posteriorment en Plec de condicions econòmiques.



2. CRITERIS SOBRE EL COST I RENDIMENTS DEL SERVEI.

2.1. Càlcul del preu del contracte

L'ajuntament abonarà a l'empresa operadora del servei una aportació econòmica (S) corresponent a la diferència entre els costos del servei i els ingressos del mateix (I), considerats com la suma dels ingressos tarifaris I_t (apartat 2.2.2) més els ingressos extraordinaris I_E :

$$S = (C-I)$$

on:

S = Aportació a abonar per l'ajuntament de Lloret de Mar

C = Cost anual del servei

I = Ingressos totals

Computaran com a viatgers de pagament els que utilitzen:

- Bitllet ordinari
- Abonament 10 viatges
- Abonament mensual
- Qualsevol altre títol propi del servei de nova creació que sigui equiparable quant a preu i condicionants als anteriors, i que l'ajuntament de Lloret de Mar consideri pertinent.
- Qualsevol nou títol que sigui integrat mitjançant l'acord amb altres administracions o entitats, que sigui equiparable quant a preu i condicionants als anteriors, i que l'ajuntament de Lloret de Mar consideri pertinent.

L'ajuntament, previ compliment dels requeriments de servei i de qualitat expressats en aquest plec de prescripcions tècniques, lliurarà a l'empresa operadora del servei pagaments mensuals a compte per un import igual a la dotzena part de la diferència entre els costos del servei i els ingressos de l'exercici anterior:

$$(C-I)/12$$



Aquest import es determinarà en base a les previsions que s'hagin efectuat del dèficit de l'exercici. Com a excepció, però, en el primer exercici es farà en base a la proposta econòmica presentada al concurs.

2.2. Estudi econòmic-financer

2.2.1. Cost anual del servei

El cost anual del nou servei de licitació presentat (C), expressat sense IVA, serà la suma de quatre factors:

- el cost real anual derivat de la compra del material mòbil i les inversions en equips o instal·lacions (Cm)
- el cost d'operació (Co)
- el cost d'altres despeses a justificar (Ca)
- i el cost del Benefici Empresarial de l'operador (Cb).

$$C = C_m + C_o + C_a + C_b$$

En totes les partides considerades s'explicitarà el cost sense IVA i s'especificarà de manera separada el benefici empresarial aplicat. El cost del Benefici Empresarial (Cb) no podrà superar en cap cas més del 6%.

L'estructura de costos tindrà el format que es mostra tot seguit; en cas que l'operador vulgui incloure nous costos, aquests s'hauran d'afegir a l'apartat d'altres despeses a justificar (Ca):

| OFERTA BASE: COST DE SERVEI ANUAL | | Cost(€) |
|--|--|----------------|
| Cm | COST DE COTXERES, MATERIAL MÒBIL I ALTRES EQUIPAMENTS | |
| | Finançament de la inversió en instal·lacions | |
| | Finançament en material mòbil | |
| | Finançament d'altres equips i instal·lacions necessàries (validadores, radiocomunicació, SAEI) | |
| Co | COST D'OPERACIÓ | |
| | Total cost empresa personal de conducció-percepció menys antiguitat | |
| | Personal no directe (excloent personal de conducció-percepció i taller) | |
| | Antiguitat personal de conducció | |
| | Combustible | |



| | | |
|---|--|--|
| | Lubricants i greixos | |
| | Pneumàtics | |
| | Manteniments i reparacions del material mòbil (incloent mà d'obra de taller) | |
| | Manteniments/reparacions sistema de bitlletatge i SVV | |
| | Manteniments/reparacions SAEI | |
| | Manteniment de parades | |
| | Assegurances | |
| | Neteja de flota i instal·lacions | |
| | Lloguer de cotxes. Pupilatge | |
| | Altres despeses fixes i despeses generals | |
| Ca | AL TRES DESPESES A JUSTIFICAR | |
| | Despeses externes per l'obtenció anual de l'ISC | |
| | Despeses externes per l'obtenció anual de l'IQA | |
| | Despeses de promoció i de control del servei | |
| | Altres despeses derivades d'accions no previstes a l'exercici | |
| Cb | COST EN CONCEPTE DE BENEFICI EMPRESARIAL | |
| | 6 % sobre (Co+Ca) | |
| SUBTOTAL SENSE IVA (Cm+Co+Ca+Cb) | | |
| IVA | | |
| TOTAL COST AMB IVA | | |

Dins de l'apartat Ca, altres despeses a justificar, els licitadors hauran de contemplar (i si escau especificar i justificar) el conjunt de despeses d'obligat compliment associades a l'operació diària del servei, entre elles la realització d'un estudi anual d'ISC (**índex de satisfacció del client** amb treball de camp que consistirà en la realització d'un mínim de 300 enquestes als usuaris del servei i elaboració d'una memòria de resultats) i un estudi anual d'IQA (**índex de qualitat dels autobusos**), ambdòs realitzats per empreses externes i prèvia autorització de l'ajuntament de Lloret de Mar.

S'explicitarà el valor del cost de servei unitari per km útil de servei, que es calcularà com el quocient del cost total del servei resultant de la taula anterior i el nombre de km útils anuals del servei. El valor s'expressarà amb quatre (4) decimals.

Cost anual: _____ €
Km útils anuals: _____ km
Cost per km útil: _____ €/km



2.2.2. Ingressos del servei

Els ingressos tarifaris seran els corresponents a la percepció del preu dels bitllets i abonaments per part de l'operador i que hagin abonat els usuaris, haurà de comptabilitzar els ingressos procedents de la publicitat i qualsevol altre ingrès extraordinari que s'hagi de considerar.

Sobre la tarificació social, en el cas de que l'ajuntament de Lloret de Mar ampliés en el futur el ventall i/o condicions de tarifació social pròpia o de possibles títols integrats, l'operador rebrà de l'Ajuntament una compensació econòmica equivalent a la reducció dels ingressos derivats de l'aplicació de la tarifa social.

L'esquema serà el següent: $I=I_T + I_E$

| OFERTA BASE: INGRESSOS DE SERVEI ANUAL | | Ingrès (€) |
|---|---|-------------------|
| I_T | Ingressos procedents venda títols | |
| | Billet senzill | |
| | Bonobuses i passis mensuals | |
| | Títols de transport bonificats* | |
| | Altres títols de nova creació | |
| I_E | Ingressos extraordinaris | |
| | Ingressos procedents de publicitat | |
| | Altres ingressos d'explotació sense subvenció municipal | |
| SUBTOTAL SENSE IVA (I_T+I_E) | | |
| IVA | | |
| TOTAL INGRESSOS AMB IVA | | |

S'explicitarà el valor dels ingressos del preu mitjà del bitllet senzill (s/IVA) i el preu mitjà del bonobús (s/IVA)

Preu mitjà bitllet senzill (s/IVA): _____ €

Preu mitjà bonobús (s/IVA): _____ €

2.2.3. Material mòbil

L'empresa operadora podrà escollir el sistema de finançament del material mòbil, les condicions del qual hauran de comptar amb el vist-i-plau de l'ajuntament de Lloret de Mar i tenint present les condicions establertes en la clàusula 2.2.6. Finançament d'aquest mateix plec. No obstant, pel càlcul de costos s'haurà de seguir el que marca el punt 2.2.4 renovació i/o adquisició d'altres equips, sistemes i instal·lacions del present plec.



L'adquisició de nous vehicles per a la renovació de la flota que se'n derivin d'aplicar els termes expressats en aquest Plec s'haurà d'ajustar-se als criteris manifestats en els paràgrafs anteriors.

2.2.4. Renovació i/o adquisició d'altres equips, sistemes i instal·lacions

L'empresa operadora podrà escollir el sistema de finançament d'aquests equips i instal·lacions, les condicions del qual hauran de comptar amb el vist-i-plau de l'ajuntament de Lloret de Mar i tenint present les condicions establertes en la clàusula 2.2.6 Finançament.

També s'hi podran incloure actuacions de modernització o de manteniment que, pel seu abast, no es puguin considerar compreses dins del manteniment ordinari.

2.2.5. Manteniment d'altres equips, sistemes i instal·lacions

L'adjudicatari disposarà d'una partida econòmica destinada al pagament del contracte de manteniment del sistema SAEI i es liquidarà conforme a la despesa efectivament realitzada, convenientment justificada documentalment.

El manteniment dels equips SVV corre a càrrec de l'adjudicatari. Aquests costos es reflectiran en l'estructura de costos d'operació.

2.2.6. Finançament

L'adquisició de béns especificats en aquests plecs, pel que fa al seu finançament, haurà d'ajustar-se als termes expressats a continuació:

- Es subrogarà al següent adjudicatari del servei.
- Terminis d'amortització:
 - o Un període d'amortització de 15 anys pels autobusos que constitueixin la flota adscrita al servei
 - o Un període d'amortització de 6 anys pels equips SVV.
 - o Un període d'amortització de 6 anys pels equips del sistema SAEI.



- Un període d'amortització de 6 anys per als Panell d'Informació a l'Usuari a les parades i a bord dels vehicles.

La compensació pel cost de finançament de les inversions de l'exercici objecte de liquidació no podrà excedir en cap cas el cost resultant d'aplicar a la base d'aplicació específica en aquest apartat un tipus d'interès fix de referència màxim del 4%.

2.2.7. Despeses de promoció del servei

L'adjudicatari disposarà d'una partida econòmica destinada a actuacions de publicitat i promoció del servei, els criteris generals de les quals hauran de comptar amb el vist-i-plau de l'ajuntament de Lloret de Mar.

Pel primer any de contracte la seva quantia màxima serà de 10.000 €. Aquesta quantitat, que està prevista per cobrir les necessitats de comunicació que tindrà l'entrada en funcionament del nou contracte, està inclosa en les despeses fixes ja previstes en el quadre de l'estimació del dèficit.

2.2.8. Cost de manteniment de les parades

L'empresa operadora disposarà d'una partida econòmica destinada a actuacions de manteniment i l'actualització de la senyalització i la informació de caràcter permanent: col·locació, trasllat, substitució i manteniment en bon estat dels elements verticals de senyalització de parada convencionals a totes les parades del servei amb aquest equipament; la provisió i compra dels mateixos, tires informatives, codis de línia i tots aquells elements necessaris per dur a terme les tasques indicades en el punt 1.6 del present plec.

2.2.9. Definició dels km útils realitzats per a la prestació del servei

Es defineix la unitat de mesura bus x km útil realitzat (km útil realitzat) com la distància en quilòmetres que els serveis realitzen per a la prestació del servei, exclusivament dins de l'itinerari de les línies i acceptant passatge.

L'ajuntament determinarà els km útils realitzats com la suma dels conceptes següents:



- Servei base: Km útils realitzats pel servei base. Inclouen les distàncies realitzades exclusivament dins del recorregut de les línies pels serveis previstos al Calendari del Servei, que es compona del servei inicial més les modificacions de servei aprovades per l'Ajuntament. En absència d'un mesurament més detallat mitjançant SAEI o un sistema similar, els km útils realitzats pel servei base es calcularan com el producte de la longitud de cada línia pel nombre d'expedicions previstes al Calendari del Servei efectivament realitzades.
- Eventuals serveis de reforç a requeriment de l'ajuntament: Km útils realitzats pels reforços. Inclouen les distàncies realitzades exclusivament dins del recorregut de les línies pels autobusos de reforç. En absència d'un mesurament més detallat mitjançant SAEI o un sistema similar, els km útils realitzats pels reforços es calcularan per a cada línia com el producte del nombre de reforços efectuats, la longitud de la línia i un coeficient que reflecteixi la proporció de la longitud de línia coberta pels reforços.
- Eventuals serveis especials a requeriment de l'ajuntament: Km útils realitzats pels serveis especials. Inclouen les distàncies realitzades exclusivament en el recorregut dels serveis especials requerits per l'Ajuntament. En absència d'un mesurament més detallat mitjançant SAEI o un sistema similar, els km útils realitzats pels serveis especials es calcularan per a cada recorregut de servei especial com el producte de la seva longitud, determinada per l'Ajuntament, i el nombre d'expedicions realitzades per l'empresa adjudicatària en aquell recorregut.
- Alteracions temporals: variació de km útils com a resultat d'alteracions temporals de serveis: poden tenir signe positiu o negatiu. En absència d'un mesurament més detallat mitjançant SAEI o un sistema similar, les variacions dels km útils realitzats seran calculades per a cada alteració del servei com el producte de la seva variació de longitud respecte de la longitud inicial de la línia i el nombre d'expedicions efectivament afectades per l'alteració de servei considerada.
- Variació de km útils com a resultat de proves pilot destinades a la millora del servei per motius d'interès públic. En absència d'un mesurament més detallat mitjançant SAEI o un sistema similar, les variacions de km útils realitzats com a resultat de proves pilot seran calculades considerant la longitud de l'itinerari de la prova pilot pel nombre d'expedicions efectuades.



2.3. Revisió de les condicions econòmiques del servei

2.3.1. Revisió del nombre de viatgers de pagament

Es podrà revisar el nombre de viatgers de pagament, prèvia justificació, en el cas que es produeixin alteracions objectives del sistema de transport de magnitud suficient com per afectar el servei, com ara prolongacions o modificacions de la xarxa de transport d'infraestructura fixa, modificacions significatives del sistema tarifari, alteracions significatives de la xarxa viària, etc. També es podrà revisar si es produeix increment d'oferta del propi servei.

2.3.2. Revisió dels costos d'operació

Considerant la Llei 2/2015, de 30 de març, de desindexació de l'economia espanyola, concretament l'establert en el preàmbul I:

En vista de la necessitat de consolidar i avançar en la recuperació de la competitivitat; d'evitar els efectes de segona ronda; de les restriccions existents a l'ús de polítiques de demanda; i de la necessitat de contribuir a l'equitat en la càrrega de l'ajust, és imperatiu acompanyar les reformes estructurals en curs d'un nou règim basat en la no-indexació de valors monetaris.

Aquest és precisament l'objectiu principal d'aquesta Llei: establir una nova disciplina no indexadora en l'àmbit de la contractació pública, que suposa aproximadament el 20 per cent del producte interior brut, en els preus regulats i, en general, en totes les partides d'ingressos i de despeses dels pressupostos públics. Es procedeix així a eliminar la regulació indexadora que, en bona mesura, data d'èpoques amb una inflació notablement més alta. En els casos excepcionals en què la revisió de valors monetaris sigui indispensable, l'objectiu de la Llei és eliminar els efectes de segona ronda abans esmentats, i lligar l'actualització de preus i rendes a l'evolució dels costos pertinents en cada situació, per facilitar una flexibilitat més gran i una millor reacció de l'economia espanyola davant de pertorbacions.

No es considerarà per defecte una revisió dels costos d'operació mitjançant l'establiment d'indicadors d'actualització de preus. Ara bé, al llarg de la durada del contracte, es podrà admetre la revisió d'algun cost en funció d'una justificació argumentada per part de l'adjudicatari, sempre que compti amb el vist-i-plau de l'ajuntament de Lloret de Mar.



2.4. Penalitzacions inherents a la gestió de la qualitat

L'aportació econòmica per part de l'ajuntament de Lloret de Mar podrà venir afectada per un seguit de penalització (G) quan, a partir de tres indicadors, es consideri que la gestió del servei no s'està duent a terme de manera prou adequada. El sistema de penalitzacions serà el sumant dels quatre termes següents:

$$G = G_{IQR} + G_{ISC} + G_{INF} + G_{IQA}$$

2.4.1. Penalització segons incompliment nivell de qualitat reclamacions (GIQR)

El grau d'incompliment del nivell de qualitat de les reclamacions donarà lloc a una penalització (G_{IQR}).

El valor de G_{IQR} es fixarà en funció de l'Índex de Qualitat de les Reclamacions IQR obtingut a partir de l'explotació de la base de dades des d'on es gestiona les queixes i reclamacions del servei.

Per aquest índex es determinarà anualment un coeficient α_{IQR} de manera que:

$$G_{IQR} = \alpha_{IQR} \times Co$$

on:

- Co són els costos d'operació
- El valor d' α_{IQR} per a cada any de contracte es calcularà en funció de la superació o no d'uns nivells de qualitat, mitjançant l'aplicació de la taula següent:

| Índex de qualitat | | Resultat | Valor d' α_{IQR} |
|-------------------|---------------------------------------|----------|--------------------------|
| IQR | Índex de Qualitat de les reclamacions | IQR < 95 | $\alpha_{IQR} = -0,0010$ |



En l'eventualitat que no s'haguessin produït reclamacions, aquell any s'anul·larà l'índex.

2.4.2. Penalització segons incompliment del nivell de satisfacció del client (GISC)

El grau d'incompliment del nivell de qualitat percebuda pels usuaris donarà lloc a una penalització (GISC).

La mesura de la qualitat percebuda pels usuaris del servei es fixarà en funció dels resultats de l'índex de satisfacció del client (ISC), puntuat en una escala de 0 a 100 que serà obtingut i analitzat anualment en funció d'enquestes a una mostra estadísticament representativa d'usuaris. L'ajuntament de Lloret de Mar serà qui contractarà l'empresa encarregada de dur a terme aquesta tasca, i el pagament anirà a càrrec de l'adjudicatari.

El valor obtingut per a aquest índex determinarà un coeficient α_{ISC} de manera que:

$$G_{ISC} = \alpha_{ISC} \times C_o$$

on:

- C_o són els costos d'operació
- El valor del coeficient α_{ISC} es calcularà en funció de la superació o no d'uns nivells de qualitat, segons l'aplicació de la taula següent:

| Índex de qualitat | | Resultat | Valor d' α_{ISC} |
|-------------------|---------------------------------|---------------|--------------------------|
| ISC | Índex de Satisfacció del Client | Si $ISC < 65$ | $\alpha_{ISC} = - 0,010$ |

2.4.3. Penalització per incompliment dels informes de gestió (GINF)

El grau d'incompliment dels informes de gestió donarà lloc a una penalització (GINF).



Es deduirà un $0,0005 \times Co$ per cada informe en què s'incompleixin les condicions de contingut, fiabilitat de les dades o termini de lliurament dels informes de gestió (provisionals definitius) indicats en el plec de condicions tècniques, on:

- Co són els costos d'operació

2.4.4. Penalització segons incompliment del nivell de qualitat dels autobusos (GIQA)

El grau de compliment del nivell de qualitat dels autobusos donarà lloc a una penalització (GIQA).

Es consideraran 5 indicadors:

- I_I Índex d'informació
- I_N Índex de Neteja
- I_M Índex de Manteniment
- I_A Índex d'Atenció al Client
- I_S Índex de Seguretat i Conducció

Els indicadors esmentats es mesuraran (amb dos decimals significatius), per al conjunt del servei, mitjançant treballs de camp específics contractats per l'ajuntament de Lloret de Mar i el pagament anirà a càrrec de l'adjudicatari. S'utilitzarà la tècnica del client ocult o Mystery Shopper.

Per a cadascun d'ells es determinarà anualment un coeficient α_i ($i= I, N, M, A, S$) de manera que:

$$GIQA = (\sum \alpha_i) \times Co$$

on:

- Co són els costos d'operació
- El valor dels coeficients α_i es calcularà en funció de la superació o no d'uns nivells de qualitat, mitjançant l'aplicació de la taula següent:

| Índex de qualitat I_i | Resultat | Valor d'α_i |
|---|-----------------|--------------------------------------|
|---|-----------------|--------------------------------------|



| | | |
|---|------------------------|----------------------|
| I _I Índex d'Informació | Si I _I < 85 | $\alpha_I = -0,0025$ |
| I _N Índex de Neteja | Si I _N < 85 | $\alpha_N = -0,0020$ |
| I _M Índex de Manteniment | Si I _M < 85 | $\alpha_M = -0,0020$ |
| I _A Índex d'Atenció al Client | Si I _A < 85 | $\alpha_A = -0,0015$ |
| I _S Índex de Seguretat i Conducció | Si I _S < 85 | $\alpha_S = -0,0020$ |