



Expediente MAD-618/2021

**“SERVICIO DE TRANSPORTE EN EL AEROPUERTO ADOLFO
SUÁREZ MADRID-BARAJAS”**

SE MODIFICA EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Se modifican las cláusulas 3.1, 3.3., 3.4, 3.5, 4, 4.1, 4.4, 5, 8 y ANEXO II

Madrid, 24 de febrero de 2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE TRANSPORTE EN EL

AEROPUERTO ADOLFO SUÁREZ

MADRID-BARAJAS

ÍNDICE:

CLÁUSULA 1ª.- OBJETO DEL PLIEGO	3
CLÁUSULA 2ª.- DURACIÓN DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA 3ª.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	4
CLÁUSULA 4ª.- SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	16
CLÁUSULA 5ª.- SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	21
CLÁUSULA 6ª.- INFORMACIÓN DEL SERVICIO	22
CLÁUSULA 7ª.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN SITUACIONES DE CONTINGENCIA....	24
CLÁUSULA 8ª.- ÍNDICES DE CALIDAD Y FORMA DE CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	25
ANEXO I.- PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN	36
ANEXO II.- REQUERIMIENTOS DE LOS VEHÍCULOS DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE	38
ANEXO III.- PLANOS.....	42
ANEXO IV.- RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE.....	49

CLÁUSULA 1ª.- OBJETO DEL PLIEGO

El presente pliego tiene por objeto definir las prescripciones técnicas que regirán la contratación del Servicio de Transporte en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, y que incluye los siguientes servicios:

- Servicio de Bus de Tránsito Externo.
- Servicio de Bus de Tránsito Interno.
- Servicio de Transporte de Equipajes entre Terminales T1 y T4.
- Servicio de Bus de Transporte de Empleados y Personalidades en el interior del aeropuerto.
- Servicio Especial de Bus por Situaciones Excepcionales por Necesidades del Aeropuerto.

Para ello se dispondrá de una empresa especializada, con la habilitación legal necesaria para atender las necesidades que se definen en este pliego y con el ineludible cumplimiento de los niveles de calidad que en el mismo se establecen.

La presentación de la oferta supone aceptar todas las condiciones establecidas en el presente PPT, sin exclusión o reserva alguna.

A efectos de interpretación del presente pliego se entenderá por:

- Adjudicatario: el empresario o agrupación de empresarios o de empresas que, tras el procedimiento de licitación regulado en el presente pliego, resulte seleccionado por Aena S.M.E. S.A. para la prestación de los servicios.
- Director del expediente: el Director del Servicio contratado nombrado por Aena S.M.E. S.A.

En este pliego se establecen las condiciones para la licitación, la regulación de las actuaciones a realizar por el Adjudicatario seleccionado en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, las condiciones de utilización del dominio público aeroportuario, las medidas para asegurar la continuidad de los servicios de transporte y las normas de conducta a observar por el Adjudicatario para la buena gestión del aeropuerto.

El Adjudicatario se compromete al cumplimiento de todas las instrucciones y procedimientos que, por razones operativas o de seguridad, resulten aplicables durante el período de vigencia del contrato.

Se establecen igualmente en este PPT las relaciones entre Aena S.M.E. S.A. y el Adjudicatario en lo referente a frecuencias de paso y seguimiento del contrato.

La interpretación de todo lo referente a las condiciones de este Pliego de Prescripciones Técnicas y al desarrollo de los servicios del mismo corresponde al Director del Expediente nombrado a tal efecto por Aena S.M.E. S.A. El Director del Expediente podrá delegar la dirección de cada uno de los servicios que comprende este Pliego de Prescripciones Técnicas en otras personas de Aena S.M.E. S.A.

Las omisiones o descripciones erróneas en este PPT de detalles manifiestamente indispensables para llevar a cabo el servicio que, por uso y costumbre, deba ser realizado, no eximen al Adjudicatario de la obligación de ejecutarlo.

CLÁUSULA 2ª.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo total de ejecución del contrato será de DOS (2) AÑOS, contados a partir de la fecha del acta de inicio del servicio, renovable, hasta un máximo de DOS (2) prórrogas de duración anual.

La Empresa Adjudicataria deberá prestar todos los servicios incluidos en este PPT en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Cuando, como consecuencia de modificaciones del alcance del contrato que deban acordarse por exigencias del servicio, se verifique el aumento o la reducción de los servicios especificados en el presente pliego, estas modificaciones serán obligatorias para el contratista, sin que tenga derecho alguno, en caso de supresión o reducción del servicio, a reclamar indemnización por tales causas, ni siquiera por lucro cesante.

CLÁUSULA 3ª.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de transporte descritos a continuación serán considerados como servicios de referencia, si bien se podrá acordar con el Director del expediente determinar o modificar los mismos, según las necesidades aeroportuarias.

La empresa podrá ofertar cuantos medios materiales crea conveniente para atender tanto la capacidad de transporte como las frecuencias mínimas exigidas para cada servicio, objeto de este pliego.

A lo largo de la ejecución del contrato pueden acordarse modificaciones en sus características (recorridos, paradas, etc.) que sean necesarias por exigencias del servicio sobrevenidas o para garantizar el cumplimiento de los fines del contrato con los niveles de calidad requeridos. Estas eventuales modificaciones serán obligatorias para la Empresa Adjudicataria y se entenderán automáticamente incluidas en el presente pliego, teniendo carácter contractual a todos los efectos.

La Empresa Adjudicataria deberá realizar, en todo momento, los ajustes en la prestación del servicio que resulten necesarios, que le permitan afrontar cualquier contingencia y asumir modificaciones en los horarios y frecuencias del servicio, si fuera necesario, sin que se pueda ver mermada la calidad.

El Adjudicatario deberá asegurar, en todo momento, los ajustes en la prestación del servicio que resulten necesarios para realizar los servicios de transporte y para reforzarlos, en caso de una afluencia inesperada de usuarios y/o equipajes. También se podrá establecer que uno o varios de los vehículos, durante determinadas franjas horarias, realicen un recorrido parcial o total entre varias de las paradas con el fin de aliviar la mayor carga de pasajeros y/o equipajes, en cuyo caso la frecuencia deberá ser establecida de forma análoga.

Como consecuencia de posibles necesidades del aeropuerto, por situaciones adversas y sobrevenidas de incremento de pasajeros y/o operaciones, el período de los servicios estará sujeto, por este concepto, a ampliaciones de horario en determinadas temporadas del año, hasta un máximo de 48 horas con los medios que sean necesarios. Por lo que se dispondrá de los mismos medios materiales, adecuando las frecuencias a las necesidades nuevas creadas, no suponiendo dicha ampliación de horario incremento en la facturación. Sin embargo, con el fin de garantizar que este podrá ser asumido, la Empresa

Adjudicataria debe acreditar asegurar, en todo momento, los ajustes en la prestación del servicio que resulten necesarios que le permitan asumir estas ampliaciones, sin afectar a la calidad del servicio que venía prestando.

Cada bloque de servicio incluye distintos niveles de servicio. Se prestará el servicio que mejor se adecue a las necesidades operativas del aeropuerto. Con la mayor antelación posible al inicio del expediente, el director del expediente notificará a la empresa adjudicataria los niveles de cada servicio en que comenzará el expediente. El director del expediente notificará cuándo se dan las condiciones para el cambio de nivel con al menos 7 días de antelación.

Los distintos niveles se expresan en frecuencias de paso en minutos y en número de horas del día en que se prestan esas frecuencias. El horario concreto de cada nivel de frecuencias será acordado por el director del expediente y la empresa adjudicataria. El número de vehículos asignado para cada bloque de servicio será el necesario para garantizar, en todo momento, el cumplimiento de los parámetros que se especifican en este pliego y las frecuencias mínimas exigidas en cada nivel de servicio. En la siguiente tabla se muestran los vehículos mínimos y máximos necesarios para cada bloque de servicio:

Bloque de Servicio	Servicio	Mín.	Máx.
1	Servicio de Bus de Tránsito Externo.	6	10
2	Servicio de Bus de Tránsito Interno.	1	1
3	Servicio de Transporte de Equipajes entre Terminales T1 y T4.	2	6
4	Servicio de Bus de Transporte de Empleados y Personalidades en el interior del aeropuerto.	4 (13-17 plazas) 1 (28 plazas) 1 (90 plazas)	5 (13-17 plazas) 1 (28 plazas) 1 (90 plazas)

Con arreglo a las necesidades del servicio se puede solicitar la activación del servicio especial por situaciones excepcionales, la empresa dispondrá en el propio Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, durante todo el horario que el servicio quede activo, de los siguientes vehículos asignados y reservas:

Bloque de Servicio	Servicio	Mín.	Máx.
5	Servicio Especial de Bus por Situaciones Excepcionales por Necesidades del Aeropuerto	9	9

Una vez el Director del expediente dé por finalizado el servicio especial, no es necesario que la flota asignada a dicho servicio permanezca en las instalaciones del propio aeropuerto.

En caso de ser de interés del Adjudicatario, el aeropuerto pone a disposición del mismo el posible arrendamiento de un espacio aeroportuario destinado al estacionamiento de vehículos, posibles trabajos de mantenimiento, o limpieza de los vehículos – el espacio incluye túnel de lavado- de forma que no sea necesario que los vehículos salgan del recinto aeroportuario cuando no estén prestando el servicio. Asimismo, se facilitará, cumpliendo los requisitos estipulados, el acceso de medios humanos y materiales en caso de que fuera necesario efectuar actividades de mantenimiento sobre los vehículos dentro del Aeropuerto.

El coste asociado al espacio aeroportuario destinado al estacionamiento de vehículos, así como el mantenimiento del mismo y el coste de los suministros necesarios (energía eléctrica, agua, tasas, impuestos, etc.) será asumido por la Empresa Adjudicataria.

Asimismo, la señalización de las paradas, con instalación de pantallas en las que se muestre el tiempo exacto restante para la recogida de pasajeros en todos los servicios deberán ser instaladas por la Empresa Adjudicataria y a su cargo, previo acuerdo de instalación con el Director del Expediente.

Los recorridos definidos en los siguientes servicios son susceptibles de cambio por obra en las instalaciones y entorno aeroportuario, no suponiendo dichos cambios en los recorridos un incremento en la facturación.

A continuación, se describen los servicios incluidos en este PPT.

3.1.- SERVICIO DE BUS DE TRÁNSITO EXTERNO

La ejecución de este servicio se desarrollará en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, y consiste en el transporte de usuarios en autobús realizando la conexión entre sí de los edificios terminales T1, T2, T3, T4 y parking Dique Sur, por los viales exteriores del aeropuerto.

El recorrido consiste en un circuito cerrado que discurre por los viales exteriores de las terminales y el entorno aeroportuario con paradas en determinados puntos concretos, para subida y bajada de los usuarios del servicio. El recorrido completo es de aproximadamente 19,100 km.

En el siguiente cuadro se recogen las distancias, medidas en kilómetros, entre las diferentes paradas existentes, con la distribución actual de los viales externos.

Trayectos	Paradas	Distancias entre paradas (km)
T1 a T4	T1 salidas (cabecera) - T2 salidas	0,9
	T2 salidas - T4 salidas	5,6
	T4 salidas - T4 llegadas (recorrido sin pax)	3,0
T4 a T1	T4 llegadas (cabecera) - T3 llegadas	7,8
	T3 llegadas - T2 llegadas	0,2
	T2 llegadas - Dique sur	1,0
	Dique sur - T1 salidas	0,6

El plano con el recorrido de este servicio, así como la ubicación de las paradas, se encuentra en el ANEXO III del presente pliego.

El servicio se prestará durante las 24h del día, de modo que se asegure el paso de un vehículo por cada una de las paradas con la frecuencia mínima de paso que se detalla a continuación, dependiendo del nivel de servicio activo e indicado en horas respecto de las 24h del día:

Niveles
10 min (8h); 20 min (8h); 40 min (8h)
10 min (16h); 20 min (8h)
8 min (16); 20 min (8h)
5 min (8h); 8 min (8h); 20 min (8h)
5 min (16h); 20 min (8h)

Los horarios concretos, según las necesidades del servicio, serán comunicados por el director de expediente.

Además de lo anterior, se podrán incrementar las frecuencias de cada nivel en ciertas franjas horarias con otros vehículos, siempre que no se sobrepase el número máximo de vehículos contemplado en el expediente. Estos servicios extraordinarios se realizarán en bloques de 4h de acuerdo a los importes indicados en el ANEXO I. Estas horas de servicio serán acordadas por el director de expediente y la empresa adjudicataria.

Las características técnicas que deben cumplir los vehículos destinados a la prestación de este servicio serán como mínimo las que se establecen a continuación:

- Los vehículos serán de tipo urbano de piso bajo integral adaptados para acceso de personas con movilidad reducida (PMR), siguiendo los criterios de accesibilidad universal. Dentro de los mismos, deberá existir el espacio suficiente para estacionamiento de sillas para PMR, así como el sistema de anclaje correspondiente. Será imprescindible dotar al vehículo de rampa o elevador y sistema de inclinación para facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida (según Anexo V Real Decreto 1544/2007 BOE Núm. 290). La rampa de acceso para PMR podrá ser de activación tanto manual como automática.
- La capacidad real de los mismos será mayor o igual a 90 plazas. El número de plazas sentadas no será inferior al 25% del total de plazas, siendo el resto de pie.
- Los asientos deberán poseer las características necesarias en cuanto a diseño, materiales y acabado que garanticen la comodidad del pasaje durante el trayecto.
- El interior de cada vehículo debe estar equipado con estanterías homologadas para el transporte de equipajes en distintos niveles o disponer de un sistema de anclaje adecuado que impida el desplazamiento de los mismos durante el trayecto.
- Cada vehículo en su lateral derecho dispondrá de tres puertas de doble hoja de acceso y con mecanismo de seguridad de apertura y cierre, de modo que facilite el ascenso y el descenso de los viajeros y se disminuyan los tiempos de carga / descarga.
- Los vehículos dispondrán de un número suficiente de asideros y de barras de sujeción tanto horizontales como verticales, debidamente protegidas, para asegurar puntos de apoyo para los viajeros de pie.

- Los vehículos del Servicio de Tránsito Externo deberán estar provistos de los siguientes elementos: Sistema de seguimiento de vehículos, contadores de personas, sistema de información a bordo dotado de paneles informativos y megafonía interior.

En cuanto al diseño interior y exterior de los vehículos, deberá ser acordado por la empresa adjudicataria con el director del expediente.

La Empresa Adjudicataria estará obligada a gestionar la documentación necesaria para que los vehículos puedan acceder al área restringida de plataforma, siempre que fuera necesario.

3.2.- SERVICIO DE BUS DE TRÁNSITO INTERNO

Recorrido entre T1 y T4S

La ejecución de este servicio se desarrollará en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, y consiste en el transporte de pasajeros en autobús por Lado Aire, comunicando entre si los edificios terminales T1 y T4S.

El recorrido discurre por los viales interiores del recinto aeroportuario y únicamente tendrá paradas en las Salas de Tránsito Internacional situadas en T1 y T4S. El recorrido completo es de aproximadamente 20,400 Km.

El plano con el recorrido de este servicio, así como la ubicación de las paradas, se encuentra en el ANEXO III del presente pliego.

En el siguiente cuadro se recogen las distancias, medidas en kilómetros, entre las diferentes paradas existentes en los recorridos, con la distribución actual de los viales internos:

Trayectos	Paradas	Distancias entre paradas (km)
T1 a T4S	Sala1 (T1) - Sala Remotos (T4S)	10,200
T4S a T1	Sala de Remotos (T4S) - Sala 1 (T1)	10,200

Este recorrido se prestará, previa petición, todos los días de la semana, durante todos los días del año, según el nivel activo. Se contemplan estos niveles:

Horario	Frecuencia
24h/día	A demanda
16h/día	A demanda

La petición del servicio será realizada por el Centro de Gestión Aeroportuaría (CGA) a la Empresa Adjudicataria. El tiempo de respuesta desde la llamada o aviso desde el punto de recepción de los mismos, será de un máximo de treinta minutos, desde el punto de recepción hasta la llegada al punto de recogida.

Las características técnicas que deben cumplir los vehículos destinados a la prestación del servicio de tránsito interno serán las mismas que las solicitadas en el apartado anterior para el servicio de tránsito externo reflejadas en el apartado anterior. Asimismo, los vehículos deberán cumplir con la normativa que establezcan las Fuerzas de Seguridad del Estado en esta materia.

3.3.- SERVICIO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJES

La ejecución de este servicio se desarrollará en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, y consiste en el transporte de equipajes, comunicando entre sí la Terminal 1 y la Terminal 4.

Las zonas de carga y descarga están situadas en el SATE del TANGO 32 y 33 de la Terminal 123 (MUM, E1DN) y el S06, R01 y el RO2 de la Terminal T-4, pudiendo estas ser modificadas por razones operativas.

El recorrido consiste en un circuito que discurre por los viales internos del recinto aeroportuario, con puntos concretos definidos para carga y descarga de equipajes, sin paradas intermedias. El recorrido completo es de aproximadamente 10,600 Km.

En el siguiente cuadro se recogen las distancias, medidas en kilómetros con la distribución actual de los viales internos.

Trayectos	Paradas	Distancias entre paradas (km)
T1 a T4	Tango 33 (MUM) RE1y Tango 33 (MUM) – S06	9,900
T4 a T1	RO2 – Tango 32 (E1DN)	

El plano con el recorrido de este servicio se encuentra en la ANEXO III del presente pliego.

Se deberá asegurar el paso de un vehículo tanto en T1 como en T4 con la frecuencia mínima de paso que se detalla a continuación:

Horario	Frecuencia
16h/día + 3 portes/sentido	20 min
16h/día + 3 portes/sentido	30 min
16h/día + 3 portes/sentido	60 min

El director de expediente comunicará los horarios de los tres portes por sentido aparte de la frecuencia de las 16h/día. Esos portes (ida y vuelta) pueden realizarse fuera del período de las 16h/día, siempre en grupos de dos (el horario de la vuelta será como máximo 30 min posterior al de la ida).

Los horarios concretos, según las necesidades del servicio, serán comunicados por el director de expediente.

Si antes de la hora establecida se hubiese llenado una furgoneta se procederá a su traslado hacia la terminal correspondiente.

La carga y descarga del equipaje en los vehículos será realizada por las personas de la compañía aérea o empresa Handling correspondiente, responsable de dicha actividad.

En el caso de que hubiese que transportar animales vivos, se transportarán en los vehículos del servicio sin mezclar con el resto de equipaje.

Las características técnicas que deben cumplir los vehículos destinados a la prestación del servicio serán como mínimo las que se establecen a continuación:

- El vehículo tendrá una capacidad de carga de al menos 10 m³ o una carga útil mínima de 1.500 kg.
- Los vehículos del Servicio de Transporte de Equipajes deberán estar provistos de un sistema de seguimiento de vehículos.

3.4.- SERVICIO DE BUS DE TRANSPORTE DE EMPLEADOS Y PERSONALIDADES/ORGANISMOS EN EL INTERIOR DEL AEROPUERTO

Recorridos de transporte de empleados:

La ejecución de este servicio se desarrollará en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, y consiste en el transporte de usuarios en autobuses de 13-17, 28 y 90 plazas, comunicando entre sí distintas áreas: por un lado, el Parking Dique Sur con las distintas dependencias del Servicio de Extinción de Incendios (SEI Central, SEI Satélite y SEI Plataforma), por otro lado, la Terminal 2 (desde el Tango 14) con las instalaciones de la Central Eléctrica (CELA) y la Terminal 4 (352) con las instalaciones de la Central Eléctrica (CE1) y por último, las Salas de Inadmitidos situadas en la Terminal 1 y en la Terminal 4S.

Los vehículos no deben superar los 17 años de antigüedad en ningún momento del contrato. El vehículo de 90 plazas debe cumplir con los mismos requerimientos de los vehículos del servicio de bus de tránsito externo.

Los recorridos de este servicio consisten en unos circuitos que discurren predominantemente por los viales interiores y exteriores del aeropuerto, y por el exterior del recinto aeroportuario cuando sea necesario. Los puntos de recogida y rutas podrán variar según las necesidades operativas del aeropuerto. Asimismo, será posible unificar rutas (un vehículo con distintas paradas).

Los planos con los recorridos de los distintos circuitos de este servicio se encuentran en la Anexo III del presente pliego.

Este bloque de servicio se compone de los siguientes niveles:

Niveles
Completo (todas las rutas*)
Sin una de las rutas*

* Rutas descritas a continuación

Recorrido entre Dique Sur y SEI Central

Este servicio consiste en el traslado de empleados del Servicio de Extinción de Incendios desde el Dique Sur a las dependencias del SEI Central.

El recorrido consiste en un circuito sin paradas intermedias, que discurre por los viales del recinto aeroportuario, con puntos concretos definidos para subida y bajada de empleados. El recorrido completo es de aproximadamente 10,600 km.

En el siguiente cuadro se recogen las distancias, medidas en kilómetros, entre las diferentes cabeceras existentes en el circuito de ida y vuelta, con la distribución actual de los viales.

Trayectos	Distancias entre paradas (km)
Dique Sur (T1) a SEI Central	5,500
SEI Central a Dique Sur	5,100

El servicio se prestará todos los días del año de modo que se asegure el paso de un vehículo en cada punto de recogida de empleados, en el horario que se detalla a continuación:

Horario	Recogida
06:40 h	Dique Sur
7:15 h	SEI Central

Este servicio podrá continuar hasta SEI Plataforma II tras parar en SEI Central en los casos en que se requiera por necesidades operativas del aeropuerto, realizando la vuelta pasando por SEI Central de nuevo.

Recorrido entre Dique Sur y SEI Satélite

Este servicio consiste en el traslado de empleados del Servicio de Extinción de Incendios desde el Dique Sur a las dependencias del SEI Satélite.

El recorrido consiste en un circuito sin paradas intermedias, que discurre por los viales del recinto aeroportuario, con puntos concretos definidos para subida y bajada de empleados, siendo el recorrido completo de aproximadamente 24,500 km.

En el siguiente cuadro se recogen las distancias, medidas en kilómetros, entre las diferentes cabeceras existentes en el circuito, con la distribución actual de los viales.

Trayectos	Distancias entre paradas (km)
Dique Sur (T1) a SEI Satélite	12,300
SEI Satélite a Dique Sur	12,200

El servicio se prestará todos los días del año de modo que se asegure el paso de un vehículo en cada punto de recogida de empleados, en el horario que se detalla a continuación:

Horario	Recogida
06:40 h	Dique Sur
7:15 h	SEI Satélite

Recorrido entre Dique Sur y SEI Plataforma

Este servicio consiste en el traslado de empleados del Servicio de Extinción de Incendios desde el Dique Sur a las dependencias del SEI Plataforma.

El recorrido consiste en un circuito sin paradas intermedias, que discurre por los viales del recinto aeroportuario, con puntos concretos definidos para subida y bajada de empleados. El recorrido completo es de aproximadamente 5 km.

En el siguiente cuadro se recogen las distancias, medidas en kilómetros, entre las diferentes cabeceras existentes, con la distribución actual de los viales.

Trayectos	Distancias entre paradas (km)
Dique Sur (T1) a SEI Plataforma	2,500
SEI Plataforma a Dique Sur	2,500

El servicio se prestará todos los días del año de modo que se asegure el paso de un vehículo en cada punto de recogida de empleados, en el horario que se detalla a continuación:

Horario	Recogida
06:40 h	Dique Sur
7:15 h	SEI Plataforma

Recorrido entre T1 (T14) y CELA

Este servicio consiste en el traslado de empleados de la central eléctrica desde la Terminal 1 (Tango 14) hasta las instalaciones de la central eléctrica: CELA

El recorrido consiste en un circuito de ida y vuelta que discurre por los viales internos del recinto aeroportuario, con paradas definidas para subida y bajada de empleados. El recorrido completo es de aproximadamente 19,400 km.

En el siguiente cuadro se recogen las distancias, medidas en kilómetros, entre las diferentes paradas existentes en el circuito de ida y vuelta, con la distribución actual de los viales.

Trayectos	Paradas	Distancias entre paradas (km)
T1 a CELA	Tango 14 (cabecera) - CELA	9,700
CELA a T1	CELA - Tango 14 (cabecera)	9,700

El servicio se prestará todos los días del año de modo que se asegure el paso de un vehículo en cada punto de recogida de empleados, en el horario que se detalla a continuación:

Horario	Paradas	
	Salida	Llegada
7:30 h	Tango 14	
7:40 h		CELA
8:00 h	CELA	
14:45 h	CELA	
19:30 h	Tango 14	
19:40 h		CELA
20:00 h	CELA	

Recorrido entre T4 (352) y CE1

Este servicio consiste en el traslado de empleados de la central eléctrica desde la Terminal 4 (352) hasta las instalaciones de la central eléctrica: CE1

El recorrido consiste en un circuito de ida y vuelta que discurre por los viales internos del recinto aeroportuario, con paradas definidas para subida y bajada de empleados. El recorrido completo es de aproximadamente 4,200 Km.

En el siguiente cuadro se recogen las distancias, medidas en Kilómetros, entre las diferentes paradas existentes en el circuito de ida y vuelta, con la distribución actual de los viales.

Trayectos	Paradas	Distancias entre paradas (km)
T4 a CE1	352 – CE1	2,100
CE1 a T4	CE1 – 352	2,100

El servicio se prestará todos los días del año de modo que se asegure el paso de un vehículo en cada punto de recogida de empleados, en el horario que se detalla a continuación:

Horario	Paradas	
	Salida	Llegada
7:40 h	352	
7:45 h		CE1
8:00 h	CE1	
14:50 h	CE1	
19:40 h	352	
19:45 h		CE1
20:00 h	CE1	

Recorrido entre T1 y T4S (Sala de inadmitidos)

Este servicio consiste en el traslado de Pasajeros Inadmitidos en Fronteras, entre las terminales T1 y T4S.

El recorrido consiste en un circuito cerrado que discurre por los viales interiores del recinto aeroportuario, y únicamente tendrá paradas en las Oficinas de Policía situadas en T1 y T4S, en la zona del control de fronteras. El recorrido completo es de aproximadamente 20,400 km.

En el siguiente cuadro se recogen las distancias, medidas en kilómetros, entre las diferentes paradas existentes en los circuitos de ida y vuelta, con la distribución actual de los viales:

Trayectos	Distancias entre paradas (km)
T1 (Sala 1) a T4S	10,700
T4S a T1	9,700

NOTA: Este traslado, al ser previa petición, se iniciará sin que haya ningún pasajero en el vehículo.

Este recorrido se prestará, previa petición, todos los días de la semana, durante todos los días del año, según el nivel activo. Se contemplan estos niveles:

Horario	Frecuencia
24h/día	A demanda
16h/día	A demanda

Recorridos especiales de transporte de visitas, autoridades y organismos oficiales:

Estos servicios se prestarán a demanda, en cuyo momento se fijará horario y recorrido.

Se establece que la Empresa Adjudicataria utilizará los medios materiales necesarios para poder prestar estos servicios esporádicos, y posiblemente repetitivos, según necesidades que sean solicitadas por organismos externos o el propio aeropuerto.

Características Técnicas de los vehículos asignados al servicio

Las características técnicas que deben cumplir los vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte de personalidades serán como mínimo las que se establecen a continuación:

- Los vehículos serán de alta gama de entre 13-17, 28 y 90 plazas siendo uno de cada tipo al menos con elevador para silla de ruedas, y contarán con todas las autorizaciones y permisos suficientes para poder atender servicios de transporte colectivo discrecional, incluso salir del recinto aeroportuario. El vehículo de 90 plazas deberá ser de las mismas características que las de los vehículos del servicio de tránsito externo. Los vehículos no deben superar los 17 años de antigüedad en ningún momento del contrato.
- Los vehículos totales por número de plazas serán los indicados en la siguiente tabla:

Plazas	Vehículos mínimos	Vehículos máximos
13-17	4	5
28	1	1
90	1	1

- Los vehículos del Servicio de Transporte de Personas por el Interior del Aeropuerto dispondrán de sistema de seguimiento de vehículos.

El diseño interior, exterior y el tipo de vehículos asignados a este servicio, deberá ser acordado por la empresa adjudicataria con el director del expediente.

Independientemente de las frecuencias establecidas anteriormente en los servicios descritos en la CLÁUSULA 3ª, el Adjudicatario se compromete a realizar, con los medios que tendrá asignados al servicio, cualquier petición que sea relevante para Aena S.M.E. S.A. acordada con el Director del Expediente o Centro de Gestión Aeroportuaria (CGA) en cualquier momento del desarrollo de operación aeroportuaria.

3.5.- SERVICIO ESPECIAL DE BUS POR SITUACIONES EXCEPCIONALES POR NECESIDADES DEL AEROPUERTO

La ejecución de este servicio se desarrollará en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas y consistirá en la realización de traslados de personas en situaciones excepciones producidas por necesidades especiales del aeropuerto, que serán acordadas con la Dirección del Expediente.

El servicio se establecerá como máximo 3 días al año en jornadas de 9 horas en los que la empresa adjudicataria deberá disponer de 9 vehículos con las mismas características de los del Servicio de Bus de Tránsito Externo, salvo sistema SAE, seguimiento de vehículos, contadores de personas o pintura exterior.

Es requisito necesario que los conductores de este servicio tengan todos los permisos y formación recogidos en el Pliego de Cláusulas Particulares.

Los 9 vehículos deberán tener una dedicación exclusiva al objeto de este Servicio Especial durante la ejecución del mismo.

El adjudicatario será notificado con una semana de antelación acerca de la fecha exacta en la que deberá realizar un único servicio.

La Empresa Adjudicataria mantendrá informada a Aena, a través del Director del expediente, de los recorridos que se realicen y no se modificarán sin la autorización expresa del Director del expediente, salvo por causa mayor y siempre debidamente justificado.

Este servicio comenzará en función de las necesidades del servicio y tendrá un precio máximo de licitación anual establecido en la ANEXO I del presente Pliego.

CLÁUSULA 4ª.- SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá contar con un Sistema de Gestión del Servicio que le permita realizar un seguimiento y una supervisión de los viajes a realizar, así como gestionar la resolución de incidencias que se puedan producir en tiempo real, todo ello debe ser coordinando desde un Centro de Gestión, mediante un software o herramienta que permita gestionar el servicio de transporte requerido en el presente pliego.

El adjudicatario dará acceso libre e ilimitado a AENA SME, S.A. para que pueda visualizar y descargar los datos del sistema de gestión, de igual manera que el adjudicatario facilitará aquellos datos e información que sean necesarios con arreglo a las necesidades del servicio, en formato website y/o vista de base de datos, sin coste para AENA SME, S.A

El adjudicatario dispondrá de DOS (2) meses para el desarrollo y puesta en funcionamiento de la herramienta, desde la fecha de inicio del contrato, salvo que se acuerde con la Dirección del expediente ampliar dicho periodo de desarrollo.

A partir de ese momento, en el caso de no estar operativo cualquiera de los elementos que componen el sistema, la Empresa Adjudicataria sólo cobrará el 90% de la certificación mensual final correspondiente, una vez regulado con el IDTotal.

4.1 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- Debe estar operativo durante todo el horario de operación del aeropuerto (información disponible en AIP España y que también se podrá consultar en la visita al aeropuerto).
- El Centro de Gestión del Servicio deberá estar ubicado en las instalaciones del aeropuerto.
- Contar con un software como herramienta, en el cual esté integrada toda la información relevante del servicio.
- Deberá proporcionar información en tiempo real de la situación de todos los vehículos del servicio, así como la posibilidad de visualizar datos históricos del servicio, es decir, contar con un historial de seguimiento.
- Deberá indicar los tiempos de paso de cada vehículo por cada una de las paradas durante todo el horario de prestación del servicio.
- Deberá proporcionar información visual, ágil y en tiempo real el cumplimiento de las frecuencias en porcentaje, permitiendo la obtención de informes tanto detallados como resumidos y debe contemplar la posibilidad de exportar los datos a Excel. Este informe de seguimiento del servicio podrá ser modificado con arreglo a las necesidades del servicio durante todo el periodo del contrato. Se considerará incumplimiento de frecuencia, todo tiempo inferior y/o superior en 2 minutos a la frecuencia establecida para la franja horaria en cuestión en un punto de paso determinado.
- La herramienta proporcionará informes de seguimientos del servicio, tanto detallados como resumidos, de todos los recorridos semanalmente. Además, deberá de contar con la posibilidad de exportar los datos a Excel. Este informe de seguimiento del servicio podrá ser modificado en función de las necesidades del servicio durante todo el periodo del contrato.
- Deberá ser fácilmente manejable, así como contar con la posibilidad de tener App para poder ser gestionado desde un Smartphone, una Tablet o cualquier otro tipo de dispositivo portátil, para disponer del seguimiento del servicio en tiempo real.

- Debe recoger y registrar cualquier reclamación, queja o sugerencia sobre el servicio.
- La plataforma de resultados ofrecerá una parte con resumen/analítica de los resultados.
- Incluirá un apartado donde poder visionar el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) instalado en toda la flota.
- Deberá de incluir un índice de ocupación del servicio, por trayecto, vehículo, día y hora... en función de la capacidad máxima fijada por autobús.
- Será posible interaccionar con la plataforma para visualizar resultados para varias rutas.
- El Director del Expediente puede solicitar la creación de un cuadro de mando del sistema para visualizar la información requerida a lo largo de este punto de una manera ágil, visual y rápida.

Esta herramienta de gestión y seguimiento de la prestación del servicio de transporte deberá, tal y como su nombre indica, ser gestionada de forma centralizada en el aeropuerto por un responsable cualificado para tal fin. Toda la información o comunicación deberá quedar registrada, para su posterior seguimiento.

4.2 FORMACIÓN AL SOFTWARE DE GESTIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario, antes de la finalización del primer mes de inicio del servicio, deberá impartir un curso de formación presencial en el aeropuerto a fin de formar en el manejo del software de Gestión del Servicio a todo el personal del aeropuerto que el Director del Expediente indique.

Este curso contendrá todo lo necesario para permitir el manejo a nivel de usuario de todas las funcionalidades necesarias para conocer la herramienta y permitir el adecuado seguimiento y supervisión del servicio por parte de AENA S.M.E., S.A.

4.3 INTEGRACIÓN DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DEL SERVICIO

El sistema de gestión deberá de integrarse con los sistemas de AENA S.M.E., S.A.

El adjudicatario facilitará documentación completa y detallada sobre documentación del API de integración, webServices y demás interfaces entre el sistema a implantar y los sistemas de AENA S.M.E., S.A.

4.4 LICENCIAS

Todas las licencias que sean necesarias para el funcionamiento del sistema de gestión del servicio (para cualquier elemento necesario para el funcionamiento del sistema) se consideran incluidas en el importe del contrato, y tendrán una duración ilimitada durante la vigencia del presente contrato (es decir, no será necesario a futuro para AENA S.M.E., S.A. adquirir ni renovar ningún tipo de licencia). Cualquier renovación necesaria por actualización tecnológica, cambio en el sistema de licenciamiento, cambios a nivel de distribución comercial o similar debe ser sin coste para AENA S.M.E., S.A. dentro del tiempo de vida útil de los dispositivos, y se considera incluida como responsabilidad del adjudicatario del presente expediente.

En las ofertas de los licitantes debe quedar claramente reflejado el funcionamiento del sistema de licencias de los dispositivos ofertados, y debe incluirse un compromiso expreso de duración ilimitada de las licencias que durante la vigencia del contrato sea necesario suministrar para el funcionamiento del sistema.

4.5 PRUEBAS PILOTO

A lo largo de la duración del presente pliego, puede darse la posibilidad de que AENA SME, S.A. realice pruebas piloto de diferentes sistemas en los vehículos asignados al servicio y recogidos en la CLÁUSULA 3ª del presente PPT. Por lo que el Director del Expediente comunicará al adjudicatario, la realización de las mismas, siendo compromiso del adjudicatario, la facilitación de instalación de los dispositivos pilotos en sus propios vehículos y colaboración en la ejecución de las pruebas.

4.6 INFORMES GENERADOS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Los informes generados por la plataforma reflejarán, al menos, la siguiente información:

- a. Resultados de pasajeros en períodos seleccionados variables (por ejemplo: horas, días o meses), en función de la ruta y vehículos seleccionados.
- b. Porcentaje de cumplimiento de frecuencia de paso.
- c. Desglose de pasajeros, agregados por hora en los informes en períodos seleccionados variables (por ejemplo: horas, días o meses).
- d. Los informes se podrán consultar en la aplicación web y, a su vez, se permitirá su descarga en formato Excel o similar.
- e. Los resultados en bruto (rutas, vehículos, pasajeros, fecha) deberán ser accesibles a requerimiento de Aena S.M.E S.A. El proveedor deberá tener API para la exportación desde el sistema. El soporte API deberá estar incluido.
- f. La herramienta debe permitir filtrar los datos, para generar diferentes informes según necesidades del servicio.
- g. Los informes ordenarán claramente los resultados y permitirá al usuario comparar fácilmente rutas, frecuencias....
- h. El software de gestión del servicio deberá ofrecer datos de frecuencias de paso de cada uno de los vehículos por todas las paradas. Estos vehículos deberán pasar por la parada asignada con un margen de + - 2 minutos del horario establecido. El informe deberá indicar el % de incumplimiento de dichos tiempos de paso.

NOTA: Los informes generados por el sistema en formato Excel o similar, no deben contener colores, celdas combinadas... que incremente el tamaño de los documentos o dificulte su tratamiento.

4.7 FORMACIÓN DE MEDIOS HUMANOS

El adjudicatario será responsable de garantizar la adecuada formación de su personal para las labores que este desempeñe, cumpliendo los compromisos adquiridos y de conformidad con lo exigido en la normativa aplicable.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá asegurar que los medios humanos asignados a la prestación del servicio estén formados en seguridad aeronáutica y aeroportuaria, cumpliendo con lo que el Programa Nacional de Seguridad y que la Reglamentación Europea exigen, y cualquier otra materia de interés para el servicio, considerándose el incumplimiento de esta obligación un incumplimiento grave a efectos del régimen de penalizaciones.

La formación que se imparta al personal dedicado a prestar el servicio deberá ser reflejada de forma clara, y detallada en un Manual de Formación, que deberá ser presentado junto con la oferta. Deberá contener, como mínimo, el punto descrito en la presente cláusula. El Manual de Formación deberá ir acompañado de un Plan de Formación que establezca las horas anuales destinadas a cada tipología de formación establecida en el Manual.

El adjudicatario debe tener registro de toda la formación de su personal, y estar en disposición de documentarlo de forma actualizada en todo momento, en base a la normativa de aplicación.

El licitador incluirá en su oferta un programa detallado de formación para todo el personal, tanto anterior como de nueva incorporación, que incluirá fechas de realización y al menos los siguientes contenidos:

- ✓ Familiarización con el aeropuerto.
- ✓ Formación en el manejo de todos los equipos mecánicos.
- ✓ Formación en procedimientos y protocolos de transporte incluidos en la oferta, así como aquellos que sean de obligado cumplimiento por el PPT o por instrucción de la dirección del aeropuerto.
- ✓ Formación en sensibilización ambiental.
- ✓ Formación en trato al cliente.
- ✓ Formación sobre la herramienta de gestión del servicio relativa al funcionamiento general de la aplicación y de los módulos o elementos en los que pudiese intervenir cada trabajador del prestatario del servicio.
- ✓ Toda la formación preceptiva por la legislación vigente.

El programa formativo será de obligado cumplimiento para todo el personal al inicio del contrato y contará con actuaciones formativas de refresco anualmente para el personal con continuidad con objeto de afianzar los conocimientos, destrezas y habilidades necesarios para la prestación del servicio y evitar el uso de posibles malas prácticas adquiridas. Los cursos de actualización se incluirán en el Plan de Formación y serán, como mínimo, cada dos años, y sus contenidos quedarán definidos en el Manual de formación.

El licitador pondrá a disposición de todo el personal un plan de formación en idiomas, de suscripción voluntaria, al menos para el idioma inglés.

El licitador contemplará la sustitución de personal por trabajadores equivalentes durante la impartición de actividades formativas en horario laboral.

CLÁUSULA 5ª.- SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Con el fin de poder ajustar la prestación a la necesidad del servicio y a efectos de garantizar la operatividad y la seguridad del centro, la empresa contratada presentará a Aena S.M.E. S.A., una planificación anual al inicio del servicio, así como una actualización de la misma cada vez que el servicio sufra alguna modificación acordada con el Director del Expediente.

Así mismo, la Empresa Adjudicataria emitirá un parte diario de cada servicio que el Coordinador de la Adjudicataria remitirá por correo electrónico al Director del Expediente o persona en quien delegue y en el cual se especificarán de manera clara y escueta los siguientes aspectos del día anterior:

- Vehículos asignados al servicio
- Incidencias/anomalías que pudieran haberse detectado, así como las soluciones que se hubieran adoptado (Por ejemplo, la sustitución de algún vehículo por avería o mantenimiento)
- Informe obtenido del Sistema de Ayuda a la Explotación, reseñando los aspectos más relevantes
- Cualquier otro dato que solicite el Director del Expediente

La Empresa Adjudicataria deberá realizar una serie de seguimientos que garanticen la correcta prestación del servicio, que serán transparentes para Aena S.M.E. S.A., pudiendo acceder a ellos en cualquier momento que sea requerido a través del Director del Expediente.

La Empresa Adjudicataria dispondrá los medios necesarios para que el Director del Expediente pueda tener conexión en tiempo real al cumplimiento exacto de frecuencias, horarios y localización de los vehículos.

Desde el momento en el que el Aeropuerto cuente con la infraestructura montada por el Adjudicatario, con los elementos necesarios para el seguimiento en tiempo real de paso por los puntos de seguimiento establecidos al efecto, dichos puntos serán al menos uno por cada cabecera de cada recorrido, y se ubicaran de acuerdo con arreglo a las necesidades del servicio, todos los vehículos asignados al servicio de transportes objeto de este pliego deberán estar integrados en el sistema SAE (salvo servicio 5).

En caso de detectarse alguna anomalía en el servicio prestado, Aena S.M.E. S.A., remitirá copia del registro de seguimiento a la Empresa Adjudicataria debiendo devolver, en un plazo inferior a 48 horas, un informe justificativo de las anomalías detectadas. El Director del Expediente evaluará el informe y decidirá sobre su aceptación o rechazo, en este último caso se notificará a la Empresa Adjudicataria que deberá acatarla sin reclamación alguna.

Para Servicio Especial de Bus por Situaciones Excepcionales por Necesidades del Aeropuerto será necesario remitir un informe para cada actuación, en el que se informe de:

- La hora de inicio y de fin del servicio.
- Los recursos humanos y materiales, utilizados durante todo el servicio.
- Los pasajeros que han sido trasladados.
- Los kilómetros recorridos por cada uno de los vehículos.
- Posibles incidencias.

CLÁUSULA 6ª.- INFORMACIÓN DEL SERVICIO

El Adjudicatario estará obligado a dar cuenta al Director del Expediente en el modo, plazo, formato y soporte que se acuerde, de la información acerca de las reclamaciones por las deficiencias o incumplimientos en la prestación del servicio que formulen los pasajeros/usuarios, compañías u otros agentes de servicios.

Cualquier reclamación, queja o sugerencia sobre el servicio debe seguir el procedimiento general establecido en el aeropuerto o centro, sin que ello suponga un detrimento de las obligaciones superiores que la ley acuerde en esta materia. Se cumplimentarán en las hojas de reclamaciones de Aena S.M.E. S.A, y en las zonas habilitadas para ello (mostrador de información general u otros).

Todo lo referente al tratamiento de reclamaciones, quejas y sugerencias se considerará parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Con arreglo a las necesidades del servicio se podrá también exigir información acerca del tratamiento de reclamaciones, plazos de respuesta, soluciones adoptadas, medidas correctoras, etc., en el modo y plazo que se acuerde.

El Director del Expediente comunicará al Adjudicatario las medidas adicionales, proponiendo en su caso las penalizaciones que procedan de acuerdo con el contrato del servicio, las normas emanadas de Aena S.M.E. S.A. y la legalidad vigente de aplicación al caso.

Con arreglo a las necesidades del servicio se podrá solicitar al Adjudicatario un informe mensual de las reclamaciones recibidas sobre el servicio, en el que se detalle los tipos de reclamaciones, su evolución, las acciones tomadas al respecto y cualquier otra información que se estime oportuno con arreglo a las necesidades del servicio. Asimismo, el Adjudicatario deberá entregar al Director del Expediente, en un plazo no superior a 2 días, cualquier información que este solicite acerca de las reclamaciones o quejas.

A los efectos de este expediente, se considera "Información Confidencial" toda información intercambiada en cualquier momento entre el Director del Expediente o personas por él designadas y el Adjudicatario, susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier medio o soporte, intercambiada como consecuencia del desarrollo del servicio encomendado al contratista.

Asimismo, se considera “Información Confidencial” cualquier análisis, compilación, estudio, resumen, extracto, acta o documento de cualquier clase desarrollado por cualquiera de las Partes o conjuntamente por ellas sobre la base de la información referida anteriormente.

La Empresa Adjudicataria se comprometerá a:

- Utilizar la información confidencial solamente para el uso propio al que sea destinada, esto es, para la ejecución de los servicios o actividades objeto de la contratación.
- No reproducir, transformar ni, en general, hacer uso de la Información Confidencial por ninguna razón distinta del objeto para el que ha sido obtenida o facilitada, asumiendo el Adjudicatario, de la información confidencial, la responsabilidad por todo uso distinto al mismo realizado durante la prestación del servicio.
- Limitar tanto como sea posible el número de personas que tendrán acceso a la Información Confidencial.
- Mantener el secreto de toda la Información Confidencial y no revelar tal información, total o parcialmente, a cualquier persona física o jurídica distinta de los medios destinados a la prestación del servicio que participen activa y directamente en el servicio a prestar designados por la parte receptora.
- Emplear la máxima diligencia y cuidado para proteger la Información Confidencial. Garantizará que sus medios son totalmente seguros para proteger la Información Confidencial. Además, deberá custodiar la información confidencial en lugares de acceso restringido y separado de cualquier otro tipo de documentos.
- No realizar divulgación alguna a ningún medio de comunicación ni hacer ningún tipo de publicidad sobre cualquier información que se obtenga como consecuencia del mencionado servicio a prestar por el Adjudicatario, sin el previo consentimiento por escrito de Aena S.M.E. S.A.
- Indemnizar a Aena S.M.E. S.A. por cualquier daño directo que pudiera resultar del incumplimiento de las obligaciones recogidas en este Contrato.

No obstante, lo anterior, las obligaciones descritas anteriormente no serán aplicables cuando la información:

- Fuera de dominio público en el momento de ser revelada, o posteriormente se haga pública o de otra forma pasara a ser de dominio público por causa distinta al incumplimiento del presente Contrato.
- Ya estuviera en posesión de la contrata por medios lícitos con antelación a que le fuera suministrada por Aena S.M.E. S.A., y no esté sujeta a otro acuerdo de confidencialidad, siempre que este hecho sea puesto de manifiesto a la otra parte previamente al momento de su revelación.
- Pudiera ser desvelada al mediar previo consentimiento por escrito de la otra Parte fehacientemente comunicado.
- Se comunique en cumplimiento de un mandato legal o de los requerimientos de cualquier autoridad administrativa o judicial competentes. En este caso, la contrata se comprometerá a divulgar únicamente la Información Confidencial que le haya sido requerida, avisando previamente a Aena S.M.E. S.A., y a resaltar en lugar visible su carácter confidencial.

De idéntica forma, los resultados finales de la prestación de los servicios o actividades tendrán carácter confidencial. Cuando la contrata desee utilizar los resultados parciales o finales, en parte o en su totalidad, para su publicación como artículos, conferencia, etc., deberá solicitar su conformidad de la otra parte mediante petición dirigida al Director del Expediente.

En cualquiera de los casos de difusión de resultados se hará siempre referencia al presente contrato.

El incumplimiento de lo descrito en el presente apartado supondrá causa suficiente para la rescisión unilateral del Contrato por Aena S.M.E. S.A. sin derecho por parte de la contrata de compensación alguna, y sin perjuicio de otras actuaciones que Aena S.M.E. S.A. tenga derecho a emprender.

CLÁUSULA 7ª.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN SITUACIONES DE CONTINGENCIA

Corresponde a la Autoridad Aeroportuaria decretar que el Aeropuerto y/o su zona de influencia se encuentran afectados por una situación de Contingencia. Esta situación podría deberse a motivos tales como la activación del Plan de Emergencias Aeronáuticas del Aeropuerto (en este documento se recogen situaciones como son: accidente de aeronave, emergencia sanitaria, emergencia con mercancías peligrosas, amenaza de explosivo en aeronave, secuestro de aeronave, incendio de aeronave, etc.), situaciones adversas y sobrevenidas de incremento de pasajeros y operaciones (eventos deportivos y culturales, procedimiento de simulacro APM...) y otras situaciones que supongan una alteración del normal funcionamiento del Aeropuerto.

La actuación del Adjudicatario y la disposición de medios se harán según las instrucciones que la Autoridad Aeroportuaria le vaya requiriendo en cada momento, hasta que la Contingencia desaparezca, el período de los servicios estará sujeto, por este concepto, a ampliaciones de horario en determinadas temporadas del año, hasta un máximo de 48 horas con los medios que sean necesarios.

Si existiera procedimiento aeroportuario para el tratamiento de una determinada situación de contingencia, la actuación del Adjudicatario estará marcada por el procedimiento aeroportuario en vigor (como el plan de autoprotección de edificios, etc.), o por cualquier otra normativa vigente (como el Programa de seguridad del Aeropuerto, instrucciones de Seguridad en Aviación Civil, etc.).

Por cualquier contingencia aeroportuaria que pudiera producirse, podrían ser requeridos los autobuses del servicio de transporte entre terminales para un servicio diferente del habitual. La empresa adjudicataria seguirá, en este caso de contingencia, las instrucciones que procedan del Centro de Gestión Aeroportuaria.

Así mismo, el Adjudicatario estará obligado a colaborar en grupos de expertos y a aportar cuanta información resulte necesaria para el tratamiento de la situación de contingencia, utilizando cuantos sistemas aeroportuarios de comunicaciones o de información se consideren necesarios.

Además, quedará obligado a colaborar con la Dirección del Expediente en la implantación de cualquier medida aplicable por la normativa que pueda entrar en vigor en materia de sanidad.

El Adjudicatario deberá comunicar a la Dirección del Expediente cualquier situación anormal que pudiese derivar de una situación de contingencia a la mayor brevedad posible.

El Adjudicatario deberá entregar un Plan de actuación ante Contingencias según el contenido de esta Cláusula, que contemple, como mínimo y que describa con detalle suficiente:

- Medios humanos y/o materiales para la comunicación interna y con los responsables de Aena S.M.E. S.A una vez detectada la contingencia (cauces de comunicación, personas de contacto, teléfonos, etc.).
- Estructura organizativa y responsable de la actuación frente a la contingencia.
- Otros aspectos relevantes.

El Plan de actuación ante Contingencias podrá modificarse, al inicio de las actividades objeto de este pliego o en cualquier momento durante el período de vigencia del contrato, adaptándose a los procedimientos establecidos en el aeropuerto.

CLÁUSULA 8ª.- ÍNDICES DE CALIDAD Y FORMA DE CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

1. INTRODUCCIÓN

Dada la importancia de los servicios descritos en este Pliego de Prescripciones Técnicas y las repercusiones que un servicio deficiente pueden tener para el normal funcionamiento del Aeropuerto en general y, en particular, para los viajeros y empleados del mismo y con el fin de garantizar un nivel de calidad aceptable en el servicio de transporte se considera de vital importancia la imposición de un seguimiento exhaustivo de los servicios prestados, y que la Empresa Adjudicataria asuma penalizaciones directas en caso de incumplimiento de sus compromisos de Calidad objetiva, con independencia del régimen sancionador que está considerado en su apartado correspondiente.

Así pues, la Empresa Adjudicataria podrá ver alterada, en su caso, su certificación mensual en función del grado de cumplimiento del servicio que se pueda producir.

Aena S.M.E., S.A., se reserva la facultad de inspeccionar y de ser informada por escrito, con arreglo a las necesidades del servicio, sobre las condiciones de ejecución de esta prestación, pudiendo realizarse las comprobaciones que se consideren pertinentes en relación con aquellos aspectos que incidan en la calidad del servicio o sobre el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones puestas a cargo de la Empresa Adjudicataria en los pliegos que rigen esta contratación.

2. PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

La empresa prestadora del servicio deberá asumir compromisos específicos en materia de Gestión de Calidad, valorándose en este sentido la adopción de Normas de referencia en materia de Calidad de gestión de procesos y servicios.

El plan de calidad deberá contemplar necesariamente al menos el siguiente seguimiento:

- Seguimiento interno: La Empresa Adjudicataria deberá proporcionar al Director del Expediente un informe mensual (a entregar durante los cinco primeros días del mes siguiente) y otro anual (a entregar durante los quince primeros días del año siguiente) en los que se reflejen las características e incidencias del servicio, condiciones del servicio prestado, mejoras implantadas y todos aquellos datos y análisis que resulten convenientes en función de las necesidades del servicio.

3. ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO

La empresa prestadora del servicio establecerá unos Índices de Calidad que serán acordados con el Director del Expediente, sobre la base de las siguientes definiciones:

- Frecuencia de Paso (IC1):

Aena S.M.E., S.A., realizará un seguimiento de las horas de paso de autobuses basado en los registros de control de que se disponga con especial atención, aunque no exclusivamente, en el cumplimiento de las frecuencias mínimas establecidas en la Cláusula 3 del presente PPT.

- Mantenimiento y limpieza de vehículos (IC2):

Los vehículos cumplirán toda la legislación y reglamentación en vigor que les sea de aplicación para el transporte de personas. Se encontrarán en perfectas condiciones de uso y mantenimiento, debiendo disponer de autorización para el Servicio Público, Licencia Fiscal y Municipal, así como los seguros de cobertura de riesgos de responsabilidad civil obligatorios contra terceros y de ocupantes por cuantía ilimitada.

La Empresa Adjudicataria entregará a Aena S.M.E., S.A., a lo largo de la vida del Expediente, copia de las actualizaciones de las inspecciones Técnicas de los Vehículos y de los permisos de circulación de los conductores.

Aena S.M.E., S.A., se reserva el derecho a comprobar las características técnicas de los vehículos; para ello, en caso de que Aena S.M.E., S.A., considere oportuno dicha verificación, se requerirá a un taller especializado la revisión de los mismos. El informe será aceptado por ambas partes, y en caso de no llegarse a ningún acuerdo la revisión se realizará por el concesionario oficial del fabricante de los vehículos. Los gastos de estas comprobaciones corresponderán al Adjudicatario.

En caso de avería o mantenimiento de los vehículos en servicio, y a solicitud expresa del Adjudicatario, el Director del Expediente podrá autorizar excepcionalmente la utilización de vehículos sustitutivos que a su criterio no cumplan alguno de los requisitos establecidos en este pliego.

En todo momento los vehículos deberán encontrarse en perfectas condiciones de limpieza, seguridad e higiene.

- Cumplimiento de normas de conducción (IC3).

Se evitará la conducción con maniobras bruscas, y deberá prestarse una atención especial en las maniobras de inicio de marcha, detenciones y maniobra de apertura/cierre de las puertas.

Antes del inicio de la prestación del servicio, la Empresa Adjudicataria presentará al Director del Expediente una propuesta de uniformidad. El suministro de la uniformidad correrá a cuenta de la Empresa Adjudicataria, previa comunicación al Director del Expediente.

La Empresa Adjudicataria se responsabilizará de que todos los elementos que constituyen la uniformidad se encuentren en perfecto estado de presentación, estando obligada a substituir aquello que resulte deteriorado por el uso.

El personal de la Empresa Adjudicataria deberá llevar visible una placa con su nombre. Será el Director del Expediente el responsable de aceptar el diseño de la placa ofrecida por la Empresa Adjudicataria.

En el caso de que Aena S.M.E., S.A., reciba reclamaciones por parte de los usuarios del servicio, estas serán trasladadas a la Empresa Adjudicataria, debiendo actuar inmediatamente para corregir estas situaciones.

- Reclamaciones oficiales de pasajeros en la prestación del servicio (IC4).

Este índice mensual será definido según el porcentaje de reclamaciones presentadas por usuarios del servicio, sobre la cifra oficial mensual de pasajeros aeroportuarios de Aena.

Se define I4:

$I4 = 100\%$ si el porcentaje de reclamaciones es menor o igual que 0,007 reclamaciones por cada 10.000 pasajeros.

$I4 = 98\%$ para un porcentaje de reclamación superior a 0,007 reclamaciones por cada 10.000 pasajero.

Se entenderá por reclamación toda aquella oficialmente cursada por los pasajeros y cuya responsabilidad objetiva directa corresponda al Adjudicatario. En tal sentido, éste podrá formular cuantas alegaciones considere oportunas en descargo de su propia responsabilidad.

En el Transporte de Viajeros computará como una única reclamación, todas aquellas que sean efectuadas por un mismo grupo y por la misma causa.

- Plan de prestación del servicio y planificación (IC5).

La facultad de organización y dirección del servicio y de los medios humanos, corresponde a la empresa adjudicataria, por disponer la misma de la titularidad independiente a la de Aena S.M.E., S.A., así como la organización autónoma.

No obstante, con el fin de poder ajustar la prestación a la necesidad concreta del servicio, por las condiciones de cada temporada y a efectos de garantizar la operatividad y la seguridad aeroportuaria, la empresa contratada presentará a Aena S.M.E., S.A., una planificación manual al inicio del servicio, así como una actualización de la misma, cada vez que el servicio sufra alguna modificación acordada previamente con el director del expediente.

Asimismo, la empresa adjudicataria emitirá un parte diario de cada servicio, que remitirá por correo electrónico al director del expediente o persona en quien delegue y en el cual se especificarán de manera clara y escueta los siguientes aspectos del día anterior al envío:

- Vehículos asignados al servicio.
- Incidencias que pudieran haberse detectado.
- Informe obtenido del sistema de gestión, reseñando los aspectos más relevantes.
- Cualquier otro dato que solicite por necesidades del servicio.

4. CERTIFICACIÓN MENSUAL

Dada la importancia del servicio descrito en este pliego y las repercusiones que un servicio deficiente puede tener en el funcionamiento del aeropuerto, se considera de vital importancia la imposición de un seguimiento exhaustivo del servicio prestado, de forma que la Empresa Adjudicataria asuma penalizaciones directas en caso de incumplimiento de los Índices de Calidad del Servicio.

Por ello, la Empresa Adjudicataria podrá ver reducida, en su caso, la certificación mensual en función del grado de cumplimiento del servicio.

FORMA DE CERTIFICACIÓN

La forma de certificación consiste en un importe que es afectado por un índice de desviación, al realizar el ajuste por calidad.

A. CERTIFICACIÓN MENSUAL DEL CONTRATO

El Director del Expediente emitirá certificaciones mensuales cuya cuantía, estará formada, por la suma de la doceava parte de los importes anuales de los distintos niveles de servicio vigentes requeridos en cada momento más las horas de servicios extraordinarios, referente a los bloques de servicio y niveles.

Las certificaciones serán variables, cada bloque de servicio puede tener su propio nivel de servicio. Los niveles se irán adaptando a lo largo del expediente según necesidades del servicio. El Director del expediente informará a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 7 días de cualquier cambio que se produzca respecto a los niveles de servicio.

Este importe resultante, no podrá superar la cuantía máxima que aparece en la tabla del Anexo I, para cada anualidad en curso. Así mismo, este importe resultante, no podrá ser inferior a la suma de las frecuencias mínimas.

A la certificación se le aplicará el porcentaje reductor en función de las eventuales penalizaciones impuestas por infracciones o, en su caso, por incumplimiento de niveles de calidad expresados en el ANEXO II del presente PPT.

B. AJUSTE POR CALIDAD: ÍNDICE DE DESVIACIÓN

La certificación mensual total se verá afectada por un Índice de Desviación (**ID Total**), el cual se calculará como:

$$ID\ TOTAL = \alpha_1 \cdot ID_1 + \alpha_2 \cdot ID_2 + \alpha_3 \cdot ID_3 + \alpha_4 \cdot ID_4 + \alpha_5 \cdot ID_5$$

Donde α_i es el peso de cada índice de calidad de servicio, recogidas en el punto anterior, y los ID son los índices de desviación de cada actividad.

En la siguiente tabla aparecen los pesos α_i que se han asignado para cada lote y las distintas actividades.

ID	Actividad	α	%
1	Frecuencias de paso	α_1	50 %
2	Control calidad Servicio de Transporte	α_2	20 %
3	Cumplimiento de normas de conducción	α_3	10 %
4	Reclamaciones oficiales de pax en la prestación del servicio	α_4	10 %
5	Plan de prestación del servicio y planificación	α_5	10 %

Nota: El nivel máximo de minoración de certificación por penalización por incumplimiento de Índices de Calidad de servicio no excederá un 20%, sin perjuicio del régimen sancionador que pueda corresponder, calculándose cada uno de los coeficientes que componen dicha minoración de la siguiente manera:

ID1= Índice de frecuencia de paso

Se considerará incumplimiento de frecuencia, todo tiempo inferior y/o superior en 2 minutos a la frecuencia establecida para la franja horaria en cuestión en un punto de paso determinado.

Este índice medirá el cumplimiento mensual por parte del adjudicatario, de las horas de paso de autobús basados en los registros de control en función de las frecuencias establecidas en la cláusula 3 del PPT.

A este efecto se definirá DES% al porcentaje de frecuencias que no se hayan cumplido, en función de los márgenes fijados, entre las horas de paso totales.

Para el cálculo del DES%, se necesita saber las frecuencias incumplidas en el mes de certificación entre el total de frecuencias:

$$DES\% = 1 - \frac{\text{frecuencias incumplidas}}{\text{total frecuencias}}$$

NOTA: este porcentaje se calculará redondeando al segundo decimal.

En función del porcentaje de desviaciones mensuales (DES%), se tomará el valor de ID1 en función de la siguiente tabla:

Cumplimiento DES%	% Certificación ID1
$\geq 100\%$	1
99%	1
98%	1
97%	1
96%	1
95%	0,99

94%	0,98
93%	0,97
92%	0,96
91%	0,95
90%	0,94
89%	0,93
88%	0,92
87%	0,91
86%	0,90
85%	0,89
84%	0,88
83%	0,87
82%	0,86
81%	0,85
≤80%	0,84

Nota: El nivel máximo de minoración de certificación por penalización por índice de frecuencia de paso no excederá un 16%.

ID2= Mantenimiento y limpieza de vehículos

Este índice medirá el nivel de calidad presente en los vehículos de los servicios descritos en la cláusula 3 del presente PPT, según unos controles establecidos aleatoriamente, con el fin de garantizar el mantenimiento y la limpieza en los vehículos.

El método para la realización de los controles será el visual, realizando inspecciones que se establecerán de manera aleatoria por el equipo responsable del control de la calidad. Mensualmente se genera el valor medio del índice el cual se aplica al resto de índices de control establecidos para la zona a tratar.

Los controles de calidad diario tendrán una valoración sobre la limpieza, mantenimiento, conducta... comprendida entre:

Valoración	
ID2	10 (10) (Muy Limpio, Equipamiento perfecto, conducta perfecta...)
	7 (7) (Limpio, buena conducta, equipamiento correcto...)
	4 (4) (Sucio, conducta no adecuada, fallos en un equipamiento...)
	1 (1) (Muy Sucio, conducta grave, fallo en dos más equipamientos...)

Elementos a supervisar en los controles de calidad en zona terminal tendrán un peso determinado según:

	Peso Categoría	Nivel de Calidad
ID2	0,30	Limpieza Interior
	0,20	Limpieza Exterior
	0,20	Conductor
	0,10	Información parada
	0,10	Puntualidad
	0,10	Equipamiento vehículo
	1	

Quedando por tanto el vehículo de la siguiente forma:

$$I_{\text{vehículo}} = \sum \text{Peso}_i * I_i$$

Siendo i: Limpieza, Conductor; Información, equipamiento, puntualidad.

A continuación, se detalla la plantilla de evaluación, la cual se utilizará para evaluar los distintos vehículos, la elección del vehículo a evaluar se determinará de forma aleatoria, con el fin de garantizar la calidad en todos los servicios descritos a lo largo de este PPT:

 aena Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas		DIVISIÓN SERVICIOS AEROPORTUARIOS				
CONTROL DIARIO DE CALIDAD SERVICIO TRANSPORTE MAD						
TERMINAL				DIA:	Hora:	
AREA:				ZONA:		
SUPERFICIE Y ELEMENTOS A OBSERVAR	CALIDAD DE LIMPIEZA					OBSERVACIÓN Y MEDIDAS A TOMAR
	(10)	(7)	(4)	(1)	Puntuación Final	
RESTO DE ZONAS						
Limpeza Interior de vehículos						
Limpeza Exterior de vehículos						
Conductor (Ej. Música, uniforme...)						
Aviso de parada						
Puntualidad						
Cintas maletas						
Indice Medio de Calidad Diario Id						
FIRMAS			AENA		CONTRATISTA	
Nombre						
Apellidos						
					CONFORMIDAD	
					SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
PARÁMETROS DE CALIDAD DE LIMPIEZA						
(10) (Muy Limpio, Equipamiento perfecto, conducta perfecta...)						
(7) (Limpio, buena conducta, equipamiento correcto...)						
(4) (Sucio, conducta no adecuada, fallos en un equipamiento...)						
(1) (Muy Sucio, conducta grave, fallo en dos más equipamientos...)						

Nota: El nivel máximo de minoración de certificación por penalización por limpieza y mantenimiento de vehículos no excederá un 40%, del peso de este índice. Por tanto, el ID2 no podrá ser inferior en ningún caso a 0,6.

La puntuación obtenida mediante los controles diarios, según la tabla anterior tendrá una equivalencia determinada con el valor del índice final (ID2). Se ha establecido una correspondencia de valores en la tabla inferior, en la cual se obtiene el valor de ID2 según el nivel de calidad obtenido. Siendo siempre valores menores o igual a 1, en divisiones de 2 centésimas, con un mínimo garantizado de 0.6.

Nivel de Calidad	ID 2
1	0,60
1,5	0,65
2	0,70
2,5	0,75
3	0,80
3,5	0,84
4	0,87
4,5	0,89
5	0,91
5,5	0,93
6	0,96
6,5	0,98
7	1,00
7,5	1,00
8	1,00
8,5	1,00
9	1,00
9,5	1,00
10	1,00

Los valores intermedios ente los datos mostrados en la tabla superior se hallarán mediante interpolación:

$$ID2 = ID2_{(+0.02)} - \frac{ID2_{(+0.02)} - ID2_{(-0.02)}}{Nivel_{(+0.5)} - Nivel_{(-0.5)}} * (Nivel_{(+0.5)} - Nivel_{medido})$$

Por ejemplo.

Nivel de Calidad	ID2
7,50	0,89
7,60	ID2
8	0,91

$$ID2 = 0,91 - \frac{0,91 - 0,89}{8 - 7,5} * (8 - 7,6) = 0,894$$

ID3= Cumplimiento de normas de conducción

Este índice servirá para corregir la certificación debido a la existencia de reclamaciones, notificaciones registradas, o cualquier comunicación asociada a los medios humanos o inadecuada conducción, que llegue a través de cualquier canal escrito (correo electrónico, redes sociales, etc.) a Aena SME, SA, proveniente de un usuario, pasajero o compañía aérea relacionada con los medios humanos o normas de conducción y cuya responsabilidad objetiva directa corresponda al Adjudicatario

La minoración por ID3 será de 0% en el caso de no recibirse reclamaciones por los medios humanos o inadecuada conducción, en el supuesto caso de recibir más de una reclamación el ID3 quedaría según viene recogido en la tabla adjunta:

Reclamaciones	ID3
0	1
1	0,95
2	0,925
≥ 3	0,9

Se considerarán todas aquellas reclamaciones o notificaciones comunicadas que sean imputadas al servicio. Solo se considerarán para la reclamación, la fecha de notificación del aeropuerto contabilizando aquellas correspondientes al mes de certificación.

ID4= Reclamaciones oficiales de pax en la prestación del servicio

Este índice mensual será definido según el porcentaje de reclamaciones presentadas por usuarios del servicio, sobre la cifra oficial mensual de pasajeros aeroportuarios de Aena.

La minoración por ID4 será de un 0,1 si se supera el número de reclamaciones oficiales de los pasajeros de 0,007 reclamaciones por cada 10.000 pasajeros. Por tanto, el valor del ID4 mínimo sería 0,9:

Reclamaciones oficiales pasajeros	ID4
< 0,007 reclamaciones por cada 10.000 pasajeros	1
≥ 0,007 reclamaciones por cada 10.000 pasajeros	0,9

Se considerarán todas aquellas reclamaciones o notificaciones comunicadas que sean imputadas al servicio y cuya responsabilidad objetiva directa corresponda al Adjudicatario. Solo se considerarán para la reclamación, la fecha de notificación del aeropuerto contabilizando aquellas correspondientes al mes de certificación.

ID5= Plan de prestación del servicio y planificación

Este índice medirá la desviación del cumplimiento por parte del adjudicatario del plan de prestación de servicio y planificación, presentado por el prestador del servicio, y acordado con el Director del Expediente, del mes a certificar.

La minoración por ID5 será de 0% en el caso de que se entreguen el segundo día hábil de cada mes, los informes correctos y veraces con los siguientes matices:

- Mantenimiento y limpieza de todos los vehículos realizados por parte de un agente especializado, vehículos asignados al servicio.
- Vehículos asignados al servicio.
- Informe obtenido del sistema de gestión, reseñando los aspectos más importantes.
- Porcentaje de frecuencia de paso obtenido del sistema de gestión.
- Cualquier otro dato que se solicite en función de las necesidades del servicio.

La minoración por ID5 será de un 0,1 en el supuesto caso se entreguen fuera de plazo o la información sea incorrecta o no veraz.

Plan de prestación del servicio y planificación	ID5
Plan de prestación del servicio y planificación en plazo y correcta	1
Plan de prestación del servicio y planificación en plazo e incorrecta	0,9

C. CERTIFICACIÓN SERVICIO ESPECIAL DE BUS POR SITUACIONES EXCEPCIONALES POR NECESIDADES DEL AEROPUERTO

El servicio se establecerá como máximo 3 días al año en jornadas de 9 horas en los que la empresa adjudicataria deberá disponer de los vehículos indicados en la cláusula 3 del presente PPT.

Una vez se haya ejecutado el servicio de forma correcta y el adjudicatario emita un informe del mismo, se procederá a la certificación en la próxima certificación a la entrega del informe.

El importe de licitación del servicio afectado por el coeficiente de baja del adjudicatario se dividirá entre tres, por cada uno de los eventos o jornadas que pueda activarse el servicio.

Solo se certificarán las jornadas y horas que se comunique el inicio del servicio, dándose la posibilidad de que, en una anualidad, el Director del Expediente solo comunique al adjudicatario, la activación del servicio en dos jornadas, faltando por certificar en una anualidad una activación del servicio.

Director del Expediente,



Documento firmado el día 17 de febrero de 2022
a las 11:07 horas
Por Roberto Martín Davara
Clave de verificación: 1645092442127B

Conforme,

Jefe División de Servicios Aeroportuarios



Documento firmado el día 17 de febrero de 2022
a las 12:08 horas
Por Cesar Marin Fernandez
Clave de verificación: 1645092442127B

ANEXO I.- PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN

El presupuesto máximo de licitación del expediente asciende a la cantidad total de nueve millones novecientos once mil cuatrocientos cuarenta y un euros con cincuenta y nueve céntimos de euro (9.911.441,59€) IVA EXCLUIDO.

Nº	Bloques de Servicio	1ª Anualidad	2ª Anualidad	Contrato
1	Servicio de Bus de Tránsito Externo.	3.038.669,39 €	3.125.153,82 €	6.163.823,21 €
2	Servicio de Bus de Tránsito Interno.	370.707,41 €	381.258,21 €	751.965,62 €
3	Servicio de Transporte de Equipajes entre Terminales T1 y T4.	850.009,71 €	874.202,07 €	1.724.211,78 €
4	Servicio de Bus de Transporte de Empleados y Personalidades en el interior del aeropuerto.	612.011,18 €	629.429,80 €	1.241.440,98 €
5	Servicio Especial de Bus por Situaciones Excepcionales por Necesidades del Aeropuerto	14.789,53 €	15.210,47 €	30.000,00 €
Total	Servicio de Transporte MAD	4.886.187,22 €	5.025.254,37 €	9.911.441,59 €

El desglose del importe de licitación de la primera anualidad es este:

Nº	Bloques de Servicio	Nivel	Importe 1ª Anualidad
1	Servicio de Bus de Tránsito Externo.	10 min (8h); 20 min (8h); 40 min (8h)	1.823.224,39 €
		10 min (16h); 20 min (8h)	2.049.138,33 €
		8 min (16); 20 min (8h)	2.372.075,60 €
		5 min (8h); 8 min (8h); 20 min (8h)	2.796.323,55 €
		5 min (16h); 20 min (8h)	3.038.669,39 €
2	Servicio de Bus de Tránsito Interno.	H16	300.754,89 €
		H24	370.707,41 €
3	Servicio de Transporte de Equipajes entre Terminales T1 y T4.	60 min + 3 portes	590.091,64 €
		30 min + 3 portes	755.819,65 €
		20 min + 3 portes	850.009,71 €
4	Servicio de Bus de Transporte de Empleados y Personalidades en el interior del aeropuerto.	Todas las rutas menos un SEI	572.431,08 €
		Todas las rutas	612.011,18 €
5	Servicio Especial de Bus por Situaciones Excepcionales por Necesidades del Aeropuerto		14.789,53 €

El desglose de las siguientes anualidades mantiene la misma proporción y los importes por hora se incrementan en la misma proporción que las anualidades de un año a otro.

De activarse el servicio 5, el importe del servicio 5 será el correspondiente a la parte proporcional con respecto a los 3 días/anualidad a los que se refiere el importe máximo.

El importe de licitación de todos los servicios se verá afectados por el coeficiente de baja del adjudicatario. El ofertante deberá presentar una única proposición económica para cada uno de los servicios.

El importe de licitación de todos los servicios contempla el incremento futuro de cualquiera de los costes relacionados con cada uno de los servicios, como pudieran ser convenios y combustibles.

1. FORMA DE LAS CERTIFICACIONES

El Director del Expediente emitirá certificaciones mensuales cuya cuantía, estará formada, por la suma de la doceava parte de los importes anuales de los distintos niveles de servicio vigentes requeridos en cada momento más las horas de servicios extraordinarios, referente a los bloques de servicio y niveles.

Las certificaciones serán variables, cada bloque de servicio puede tener su propio nivel de servicio. Los niveles se irán adaptando a lo largo del expediente según necesidades del servicio. El Director del expediente informará a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 7 días de cualquier cambio que se produzca respecto a los niveles de limpieza establecidos para cada una de las zonas.

Este importe resultante, no podrá superar la cuantía máxima que aparece en la tabla del Anexo I, para cada anualidad en curso. Así mismo, este importe resultante, no podrá ser inferior a la suma de las frecuencias mínimas.

A la certificación se le aplicará el porcentaje reductor en función de las eventuales penalizaciones impuestas por infracciones o, en su caso, por incumplimiento de niveles de calidad expresados en este ANEXO.

2. SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

El adjudicatario podrá ver incrementada su certificación, en función de los servicios extraordinarios propuestos y autorizados por el Director del Expediente por necesidades del servicio. En ningún caso se superará el importe licitado máximo.

Los importes de los servicios extraordinarios, que se ejecutarán en bloques de cuatro horas, son los siguientes:

Nº	Bloques de Servicio	Nivel	Importe por hora 1ª anualidad
1	Servicio de Bus de Tránsito Externo.	10 min (8h); 20 min (8h); 40 min (8h)	89,92 €
		10 min (16h); 20 min (8h)	70,68 €
		8 min (16); 20 min (8h)	68,12 €
		5 min (8h); 8 min (8h); 20 min (8h)	64,18 €
		5 min (16h); 20 min (8h)	52,95 €

Nota: El precio se verá afectado por el coeficiente de baja del adjudicatario y se incrementarán en la misma proporción que las anualidades de un año a otro.

ANEXO II.- REQUERIMIENTOS DE LOS VEHÍCULOS DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE

Los vehículos ofertados por la Empresa Adjudicataria deberán incorporarse al servicio al inicio del mismo. En caso de no disponer de ellos al inicio del servicio, lo prestará con otros vehículos de características similares pero, a título de indemnización por daños y perjuicios, desde los tres (3) meses de la adjudicación del contrato, la certificación mensual correspondiente al mes en el que no se cumplan los requisitos del presente pliego, se verá reducida en un 40% de la oferta de este servicio, por incumplimiento grave de niveles de calidad, deducción que se practicará hasta la incorporación de los vehículos ofertados, salvo justificación adecuada y aceptada por el Órgano de Contratación.

En cuanto al diseño exterior de estos vehículos, deberán ser pintados o vinilados de acuerdo a las indicaciones del Director del expediente. A la adjudicación del contrato, el Director del Expediente le hará entrega al Adjudicatario de las características particulares del mismo, así como los pantones de colores, tamaños y caracteres de letra, etc. La Empresa Adjudicataria, en relación a las citadas indicaciones, deberá presentar una propuesta para el diseño exterior de estos vehículos. En un plazo de 15 días hábiles estos sean decorados de acuerdo al diseño propuesto.

Los vehículos no podrán llevar publicidad comercial en el exterior ni en el interior, salvo que sea acordado con la Dirección del Expediente. En el caso de que Aena S.M.E., S.A. decida incluir publicidad, la empresa adjudicataria no podrá reclamar una remuneración u oponerse a ello.

En materia de emisión de gases a la atmósfera, los vehículos se ajustarán a la normativa comunitaria Euro VI, para el caso de vehículos de nueva adquisición, o a la normativa Euro V para el resto de vehículos con antigüedad media máxima de diecisiete años que se pudieran presentar, o en todo caso, a la última normativa más restrictiva aplicable. Los vehículos no deben superar los 17 años de antigüedad en ningún momento del contrato.

Los vehículos dispondrán de calefacción y de aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento para su utilización cuando las condiciones climatológicas lo requieran o a requerimiento de los usuarios.

El compartimento del motor deberá estar separado del habitáculo de los pasajeros a fin de reducir el nivel de emisión de ruidos en el interior del vehículo.

Asimismo, todos los vehículos deberán disponer de un sistema de enganche para ser remolcados en caso de avería.

A continuación, se describen los requerimientos técnicos adicionales, de carácter indispensable, que deben estar instalados, por cuenta del Adjudicatario, en los vehículos del servicio de transporte descritos en este PPT, indicándose el tipo de características específicas que deben disponer cada uno de los vehículos en función del servicio que prestan:

4.1. Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE):

Corresponderá al Adjudicatario la instalación de un Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) en toda la flota (salvo servicio 5), que permita, entre otras funciones inherentes a estos sistemas, la localización e identificación en tiempo real de los autobuses. La Empresa Adjudicataria debe asumir el diseño, la gestión y las licencias de un programa o aplicación informática que garantice este sistema. El Director del Expediente tendrá acceso en todo momento a dicho sistema y podrá solicitar la instalación del sistema en las dependencias de Aena S.M.E., S.A. El sistema debe hacer posible llevar un seguimiento en tiempo real de la flota de vehículos en funcionamiento, y enviar información al puesto de seguimiento de cada uno de los vehículos (posicionamiento mediante sistema GPS o similar, ocupación, grado de funcionamiento, etc.)

Corresponde a la Empresa Adjudicataria la obligación de implantar y de gestionar todos los equipos y las conexiones precisas para el eficaz funcionamiento del sistema, incluyendo, entre otros, los dispositivos de localización/emisión a instalar en cada uno de los vehículos de la flota.

Asimismo, el programa debe permitir monitorizar, en cualquier puesto que el Director del Expediente determine, el recorrido realizado por cada vehículo y el grado de cumplimiento de las necesidades de la ruta establecida.

Este sistema además debe proporcionar informes en los que se pueda comprobar la frecuencia de paso de los vehículos en cualquiera de las paradas de la ruta, dejando a elección del Director del Expediente, la instalación de un punto medio de seguimiento en las rutas, al igual que proporcionar informes de seguimiento de cada vehículo.

El equipo localizador incluirá elementos embarcados de diagnóstico de situaciones de marcha del vehículo, entre ellos sensores específicos para "Señal de Paso".

Se generarán Informes de Actividad de Vehículos, según distintos parámetros: recorridos, presencia de Vehículos, rango de fechas, etc. También se generarán Informes de Frecuencia de Paso por parada, según distintos parámetros: recorridos, parada, tiempo de Adelanto, etc.

Toda esta información estará remitida periódicamente por la Empresa Contratista a la Dirección del Expediente. La periodicidad de remisión será acordada por el Director del Expediente al comienzo del Contrato.

El sistema descrito anteriormente deberá estar totalmente instalado a los (6) meses de la firma del contrato. A partir de ese momento, en el caso de no estar operativo cualquiera de los elementos que componen el sistema, la Empresa Adjudicataria sólo cobrará el 90% de la certificación mensual correspondiente hasta que todos los componentes estén operativos al 100%, dándose un plazo máximo de otro mes, después del cual se sancionará la falta de operatividad del sistema como falta grave, según el Pliego de Cláusulas Particulares. En cualquier caso, es necesario que el sistema esté operativo desde el comienzo del contrato.

El Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) estará instalado en todos los servicios objeto de este pliego (salvo servicio 5).

4.2. Sistema de contadores de personas en los vehículos:

Los sistemas de contaje de personas proporcionan información dentro de la cual podemos destacar los siguientes parámetros:

- Número de personas que suben en una parada.
- Número de personas que bajan en una parada.
- Ocupación del vehículo al salir de la parada.
- Índice de personas totales subidas.

El dato de las personas que se suben o bajan en una parada se obtiene de agregar el número de personas que ascienden o descienden por todas las puertas de subida y/o bajada del vehículo.

En este caso, se considera que todas las puertas son de subida y bajada, de tal forma que simultáneamente puede haber personas que se suban o bajen del bus por la misma puerta. El sistema debe distinguir entre los pasajeros que suben al vehículo y los que bajan. Los datos obtenidos deberán incorporarse automáticamente al sistema de ayuda a la explotación. La Empresa Adjudicataria deberá realizar pruebas periódicas para comprobar la fiabilidad del sistema.

A fin de contabilizar las personas que atraviesan cada puerta, se instalan en el vehículo sistemas de contaje en dichas puertas. Estos sistemas de contaje se combinan además con sensores de detección de apertura de puerta, de tal forma que el contaje de las personas que cruzan sólo comienza en el momento en que se detecta que la puerta se ha abierto.

Corresponderá al Adjudicatario la instalación de contadores de pasajeros en los vehículos, para poder obtener datos del uso del servicio, así como preparar informes del grado de ocupación de los autobuses.

El sistema de contaje de pasajeros estará instalado en cada uno de los vehículos de la flota destinada a los siguientes servicios de tránsito externo y tránsito interno.

4.3. Sistema de información a pasajeros:

La Empresa Adjudicataria se obliga a implantar un sistema de información a pasajeros/usuarios a bordo, de manera que, en el tiempo de tránsito entre terminales, se le pueda aportar al menos la siguiente información:

- Preaviso de próxima parada.
- Indicación de origen y destino.
- Características básicas del servicio.
- Servicios de Aena, S.A. en el próximo destino.
- Cualquier información que el Director del Expediente considere oportuna, como vídeos, o audios

con información relevante indicada por Aena, que la Empresa Adjudicataria deberá editar y/o emitir.

Todos los vehículos estarán dotados de paneles informativos, al menos uno en la parte delantera y otro en el lateral del vehículo, para proporcionar información de ruta y sentido de la misma.

4.4. Servicio de Información a pasajeros en las paradas definidas:

Corresponderá al Adjudicatario la instalación, mantenimiento y gestión de un Sistema de Información a los Usuarios en las paradas definidas. En cada parada se presentará un dispositivo que indique el tiempo real que resta hasta que el siguiente autobús entre en la parada, con un margen de error de un minuto. Aena S.M.E., S.A., determinará la ubicación y condiciones de instalación de estos dispositivos, siendo por cuenta de la Empresa Adjudicataria los costes de toda la instalación completa.

Este sistema de información estará instalado en las paradas del servicio de tránsito externo, según se acuerde con la Dirección del Expediente.

4.5. Megafonía Interior:

Corresponderá al Adjudicatario la instalación, mantenimiento y gestión de un sistema de megafonía en el interior de los vehículos que sea capaz de reproducir de forma secuencial, programable o de accionamiento manual, un mínimo de 10 mensajes en tres idiomas.

Este sistema debe tener la capacidad para reproducir de forma perfecta, grabaciones de audio y mensajes de voz en tiempo real (no grabados).

Corresponderá al Adjudicatario la grabación de estos mensajes que deberá hacerse en idioma castellano e inglés.

Adicionalmente, estos dispositivos deberán poder reproducir, como mínimo, otros 10 tipos de mensajes diferentes, para poder indicar posibles incidencias del servicio.

El propio conductor del vehículo realizará un seguimiento del sistema; por ello las características y ubicación del mismo permitirán su fácil y segura utilización, debiendo ser totalmente compatible con la labor de conducción del vehículo.

Asimismo, también debe poder ser utilizado por el personal de Información que pudiera acompañar a los pasajeros.

El sistema de megafonía interior estará instalado en cada uno de los vehículos de la flota destinada a los servicios de tránsito externo y tránsito interno.

4.6. Sistema para transmisión de información de cualquier acontecimiento:

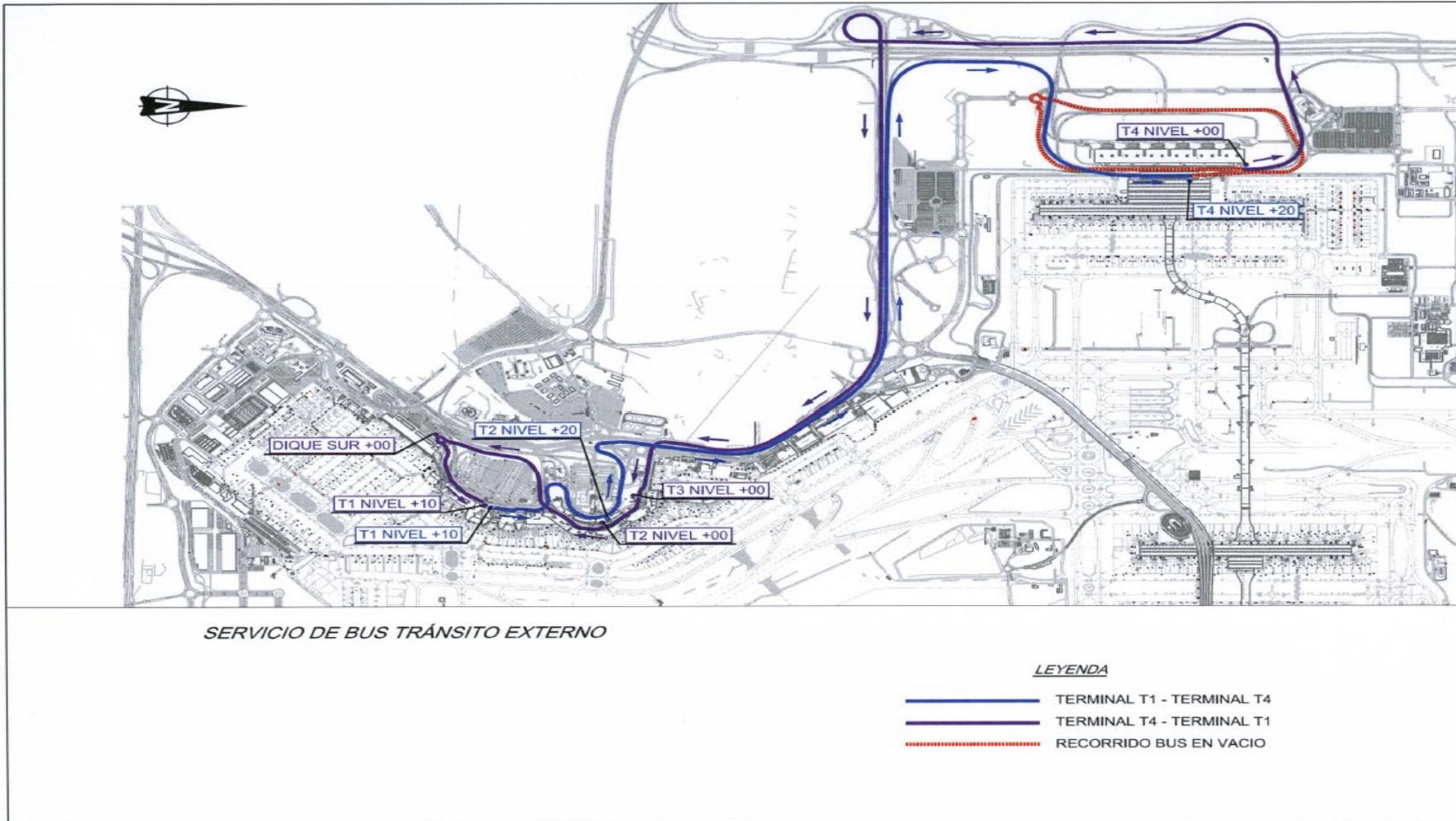
Corresponde al Adjudicatario dotar a todos los vehículos destinados al servicio de transporte, de un sistema de comunicación para poder llevar a cabo transmisión de cualquier información relevante durante el desarrollo del servicio.

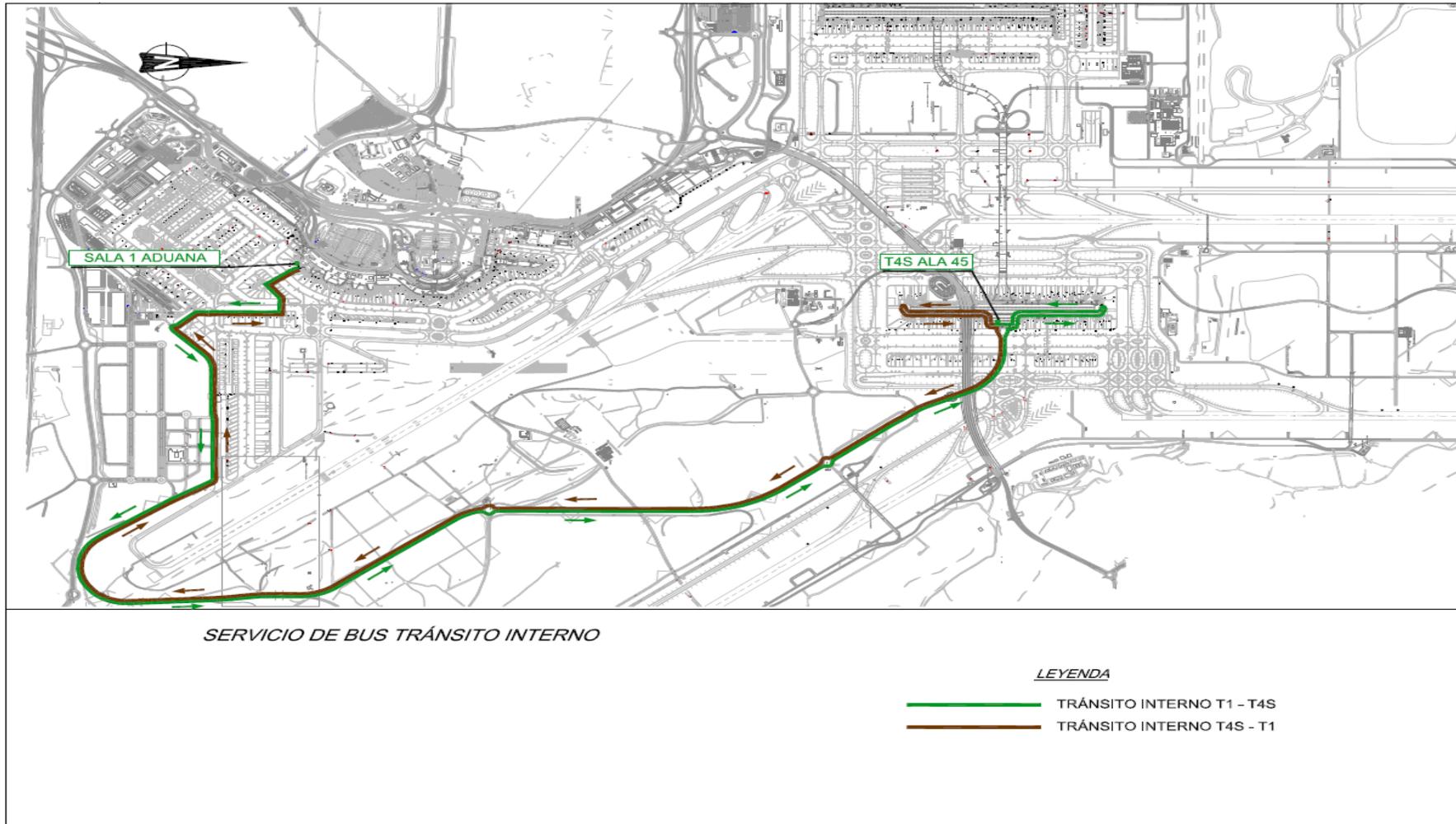
Este sistema de comunicación será necesario en todos los servicios objeto de este expediente.

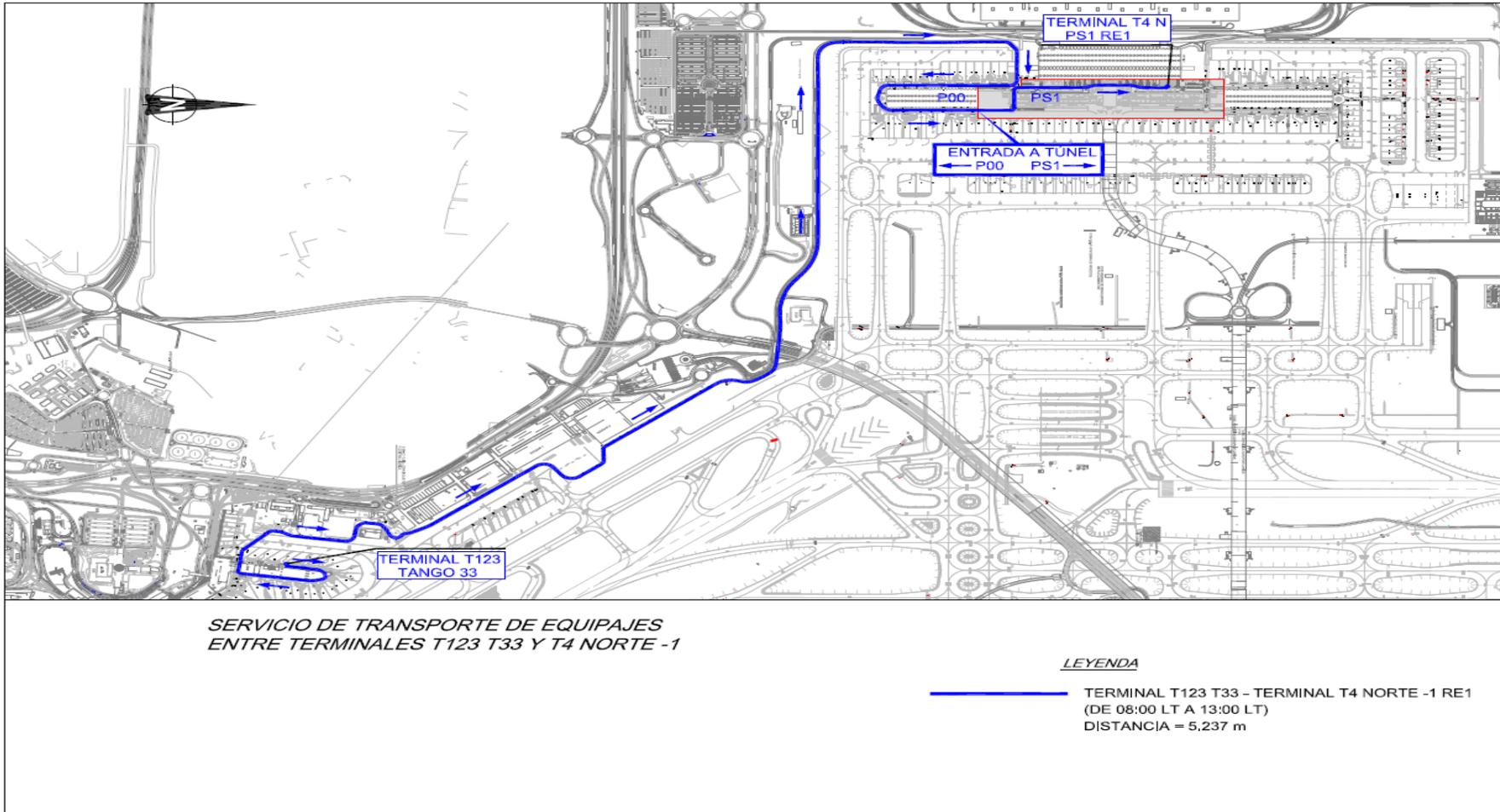
ANEXO III.- PLANOS

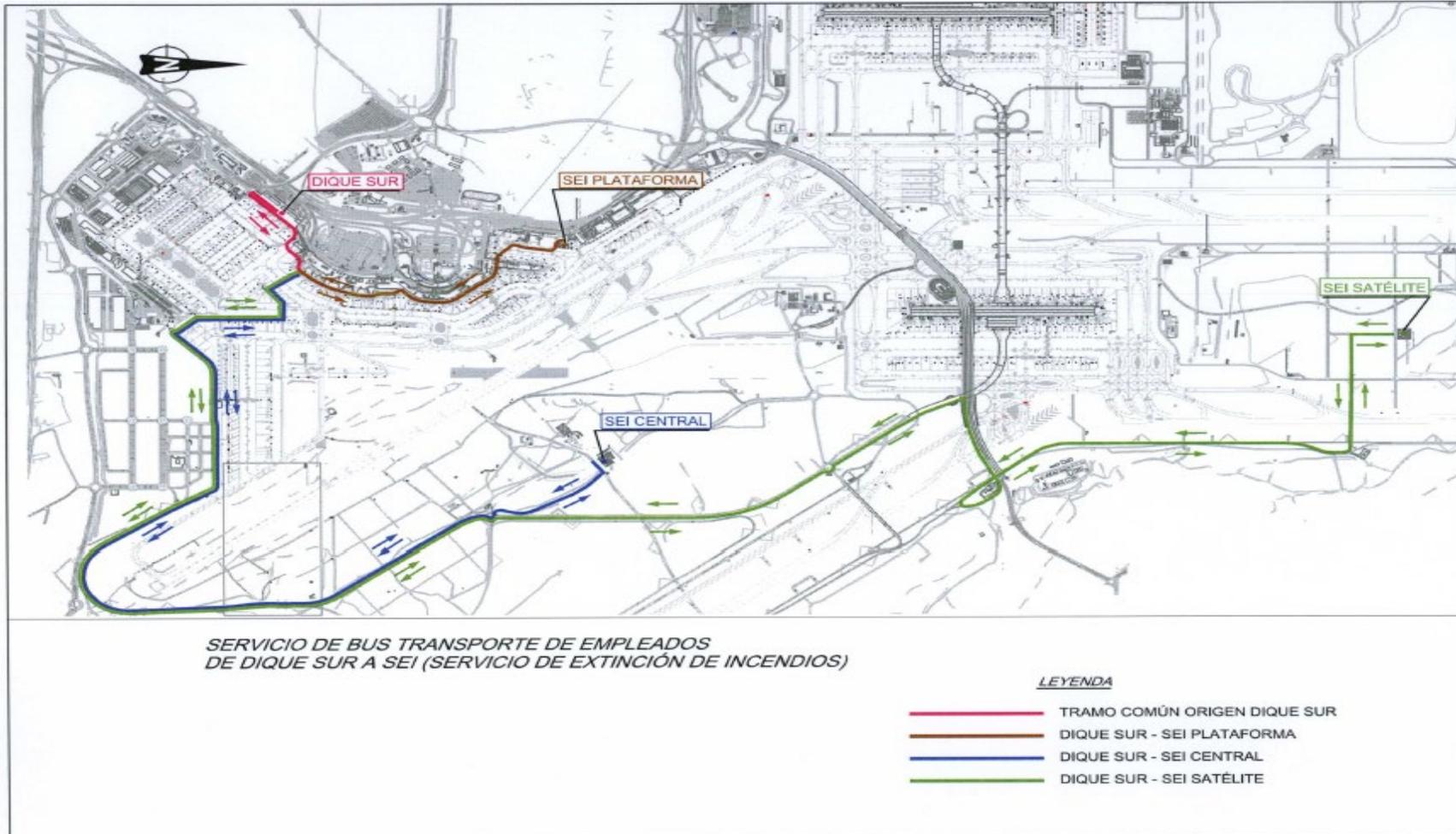
Se adjuntan en este anexo, los planos correspondientes a los servicios definidos en este PPT.

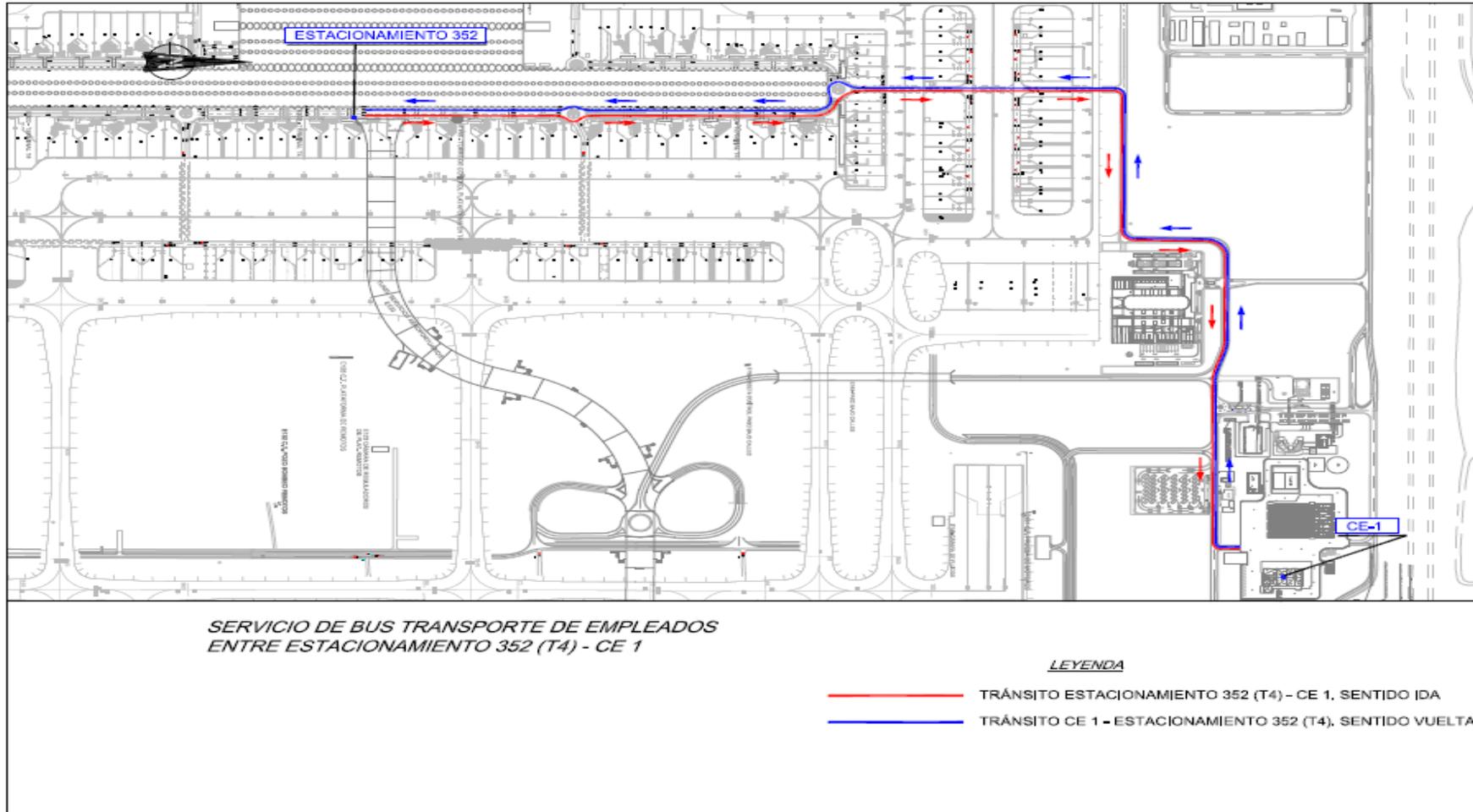
Los planos definidos a lo largo de este anexo son susceptibles de cambio por obra en las instalaciones y entorno aeroportuario, no suponiendo dichos cambios en los recorridos un incremento en la facturación.

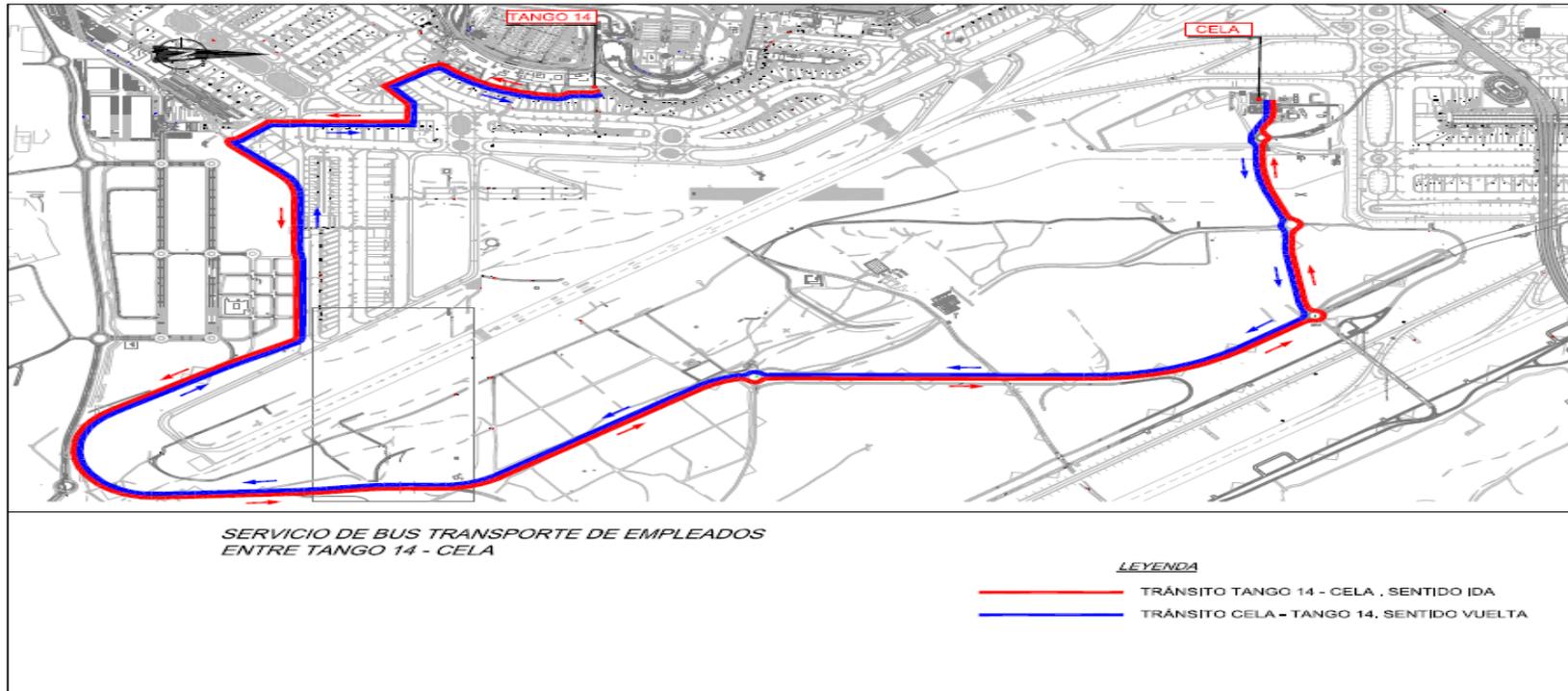












Director del Expediente,



Documento firmado el día 17 de febrero de 2022
a las 11:07 horas

Por Roberto Martín Davara

Clave de verificación: 1645092442127B

Conforme,

Jefe División de Servicios Aeroportuarios



Documento firmado el día 17 de febrero de 2022
a las 13:15 horas

Por Cesar Marín Fernández

Clave de verificación: 1645092442127B

ANEXO IV.- RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE

El incumplimiento del presente PPT o de la oferta presentada por el Adjudicatario será calificado conforme a este apartado como INCUMPLIMIENTO LEVE, GRAVE O MUY GRAVE, conforme a la tipología recogida a continuación, pudiendo ser penalizada de acuerdo a este apartado e incluso ser considerada como causa de Resolución de Contrato.

1. CLASIFICACIÓN DE LOS INCUMPLIMIENTOS

Los incumplimientos de las cláusulas del PPT, así como del PCP se considerarán siempre GRAVES

- El incumplimiento de los compromisos adquiridos por el adjudicatario en su oferta técnica.
- Aquellas acciones u omisiones del adjudicatario que causen alguna deficiencia, irregularidad o incumplimiento, detectados en las supervisiones del servicio que se realicen periódicamente por la autoridad aeronáutica.
- Aquellas acciones u omisiones del adjudicatario que impidan al Aeropuerto el obtener o mantener la certificación ISO 14001 o cualquier otra certificación del Aeropuerto.
- El incumplimiento de los indicadores de calidad contemplados en la CLAÚSULA 9ª “Índices de Calidad y Forma de Certificación del Servicio de Transporte” y los compromisos de control de calidad.
- El incumplimiento de la obligación de formación establecida en la normativa de aplicación.
- Cualquier hecho puntual no justificado que a juicio del Director del Expediente constituya una flagrante falta de celo en la prestación del servicio o que provoque una merma significativa en la operatividad del Aeropuerto.
- La no reposición de la fianza, de acuerdo con lo estipulado en el Pliego de Cláusulas Particulares.
- Cualquier hecho puntual no justificado que provoque un incidente o accidente, con daños a personas, equipos o instalaciones.
- La cuantía de la penalidad deberá ser proporcionada a la gravedad del incumplimiento, no pudiendo superar el 10% del precio del contrato, IVA excluido. El importe total de las penalidades no podrá superar el 50% del precio del contrato. El cumplimiento por el adjudicatario de las condiciones especiales de ejecución podrá verificarse por el Órgano de Contratación en cualquier momento durante la ejecución del contrato y, en todo caso, se comprobará al tiempo de la recepción del contrato.

- Se impondrán cuando, al tiempo de prestación del servicio, se constatará por el Órgano de Contratación que, por causas imputables al contratista, éste ha ejecutado el contrato sin cumplir alguno o algunos de los compromisos asumidos en su oferta, siempre que éstos hubieran sido relevantes para la adjudicación. Se considerará que los compromisos incumplidos son relevantes si, al descontarse un 50 por 100 de la puntuación obtenida por el contratista en el criterio de adjudicación incumplido, resultara que su oferta no habría sido la mejor valorada.

2. IMPORTES ECONÓMICOS DE LAS SANCIONES EN ATENCIÓN A SU CALIFICACIÓN

Aena S.M.E., S.A. (en adelante Aena) podrá imponer al adjudicatario las penalizaciones de carácter económico que resulten de aplicación conforme a los incumplimientos en que éste hubiere incurrido por causas imputables al contratista, pudiendo incluso, atendiendo a la gravedad del incumplimiento cometido acordar la resolución del contrato; todo ello, sin perjuicio de la indemnización que por daños y perjuicios pudiera corresponder a Aena. En cualquier caso, el cumplimiento de las estipulaciones penales de carácter económico no eximirá al contratista, en ningún caso, del cumplimiento de las obligaciones asumidas contractualmente.

Las penalizaciones se impondrán en las cuantías económicas que se detallan en el cuadro siguiente, estableciéndose como penalización máxima a imponer el 20 % dependiendo del tipo de incumplimiento, del importe mensual de la certificación:

INCUMPLIMIENTO	IMPORTE
LEVE	Hasta el 3% del importe mensual de la certificación
GRAVE	Hasta el 10% del importe mensual de la certificación
MUY GRAVE	Hasta el 20% del importe mensual de la certificación o resolución del Contrato

La imposición de CINCO PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTOS CALIFICADOS COMO MUY GRAVES en el periodo de ejecución del contrato, se considerará motivo de resolución de Contrato.

La decisión sobre la imposición definitiva de penalizaciones de carácter económico, así como la Resolución del contrato, cuando se incurra en causa de ello, será competencia del Órgano de Contratación.

3. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE LAS PENALIZACIONES

Cuando a juicio del Director del Expediente (en el ejercicio de las funciones de supervisión que tiene encomendadas) el adjudicatario haya incurrido en algún incumplimiento del Pliego o del contrato del que pudiera derivar una penalización del Expediente por causa imputable al contratista, deberá iniciar el procedimiento Penalizador correspondiente conforme a este apartado de esta Cláusula Penal.

Detectado el posible incumplimiento de las obligaciones contenidas en el Pliego por el adjudicatario, el Director del Expediente elaborará un Informe-propuesta de inicio de procedimiento penalizador que contendrá la los hechos ocurridos, con referencia a la parte o partes del Pliego que considere incumplidos y con la calificación del posible incumplimiento en función de la gravedad del mismo, indicando igualmente la penalización económica que podría corresponder en atención a dicha calificación, y lo elevará a la Dirección del Aeropuerto para que proceda conforme a lo procedimentado.

En virtud de lo anterior, la Dirección del Aeropuerto, si así lo estima conveniente, dará inicio al procedimiento penalizador, comunicando al contratista por escrito y de forma fehaciente, el incumplimiento detectado exponiendo la parte o partes del Pliego incumplidos, incluyendo la calificación del incumplimiento en función de su gravedad e indicando la penalización económica que podría corresponder.

En dicha comunicación se le otorgará un plazo de DIEZ DÍAS HÁBILES, contados desde la recepción del escrito, a fin de que el adjudicatario pueda alegar lo que a su derecho convenga y aporte cuanta documentación considere necesaria.

A la vista de las Alegaciones presentadas por el adjudicatario, la Dirección del Aeropuerto decidirá sobre la procedencia de imposición de la prevista en Pliegos, estableciendo el importe económico en atención a las alegaciones presentadas y de la existencia o no de circunstancias que puedan modular la responsabilidad del adjudicatario en el incumplimiento; o bien declarará la inexistencia de incumplimiento con archivo del procedimiento. En cualquiera de los dos casos, la decisión que adopte deberá ser comunicada por escrito fehacientemente al adjudicatario.

En el supuesto de que por el órgano de contratación se decida imponer la penalización, y una vez notificada la misma, el importe económico que proceda será deducido de la certificación mensual inmediatamente posterior o de la primera que fuera posible. Si no existieran más certificaciones a abonar al contratista, procederá la incautación de la FIANZA DEFINITIVA en el importe correspondiente, en cuyo caso la empresa adjudicataria deberá reponer dicha Fianza Definitiva en el plazo de DIEZ DÍAS NATURALES desde que se produzca la incautación, siendo causa de Resolución del Contrato la no reposición de la Fianza Definitiva en su cuantía original.

Director del Expediente,



Documento firmado el día 17 de febrero de 2022
a las 11:08 horas
Por Roberto Martín Davara
Clave de verificación: 1645092442127B

Conforme,
Jefe División de Servicios Aeroportuarios



Documento firmado el día 17 de febrero de 2022
a las 13:16 horas
Por Cesar Marin Fernandez
Clave de verificación: 1645092442127B