

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS RELATIU AL
CONTRACTE DELS SERVEIS DE TRANSPORT NECESSARIS PER AL PARC
D'ATRACCIONS TIBIDABO.**

1.1. Qui som?

Barcelona de Serveis Municipals (BSM) és una societat mercantil de capital íntegrament de l'Ajuntament de Barcelona. El propòsit de BSM és la millora de la qualitat de vida de les persones, generant experiències positives per construir una Barcelona saludable i líder. El seu model de gestió es fonamenta en quatre pilars essencials: prestar serveis de valor afegit per a la ciutat i la ciutadania; posar les persones al centre, amb focus especial en els clients i en el desenvolupament del talent; la millora contínua i l'adaptació permanent, amb especial èmfasi en la digitalització i la innovació; i la sostenibilitat econòmica i ambiental, buscant sempre l'equilibri entre el retorn econòmic i social de les inversions. En aquesta línia, B:SM és una empresa referent i pionera a l'àmbit de la mobilitat, la cultura i el lleure i la cura de l'espai públic a la ciutat de Barcelona.

BSM és la gestora del Parc d'atraccions Tibidabo i s'encarrega de dirigir l'explotació del Parc d'atraccions com a espai de la ciutat de Barcelona, així com l'Àrea Panoràmica, el Funicular Cuca de Llum i els centres de restauració de les instal·lacions del recinte.

1.2. Visió i Propòsit del Tibidabo

El Parc d'atraccions Tibidabo és un Parc centenari de la ciutat de Barcelona que té com a propòsit "Fer que les persones que es relacionin amb Tibidabo se sentin felices", juntament amb la visió de "Ser el parc de la Felicitat.

1.3. Valors del Tibidabo

Els valors que tenim i que ens acompanyen a aconseguir el propòsit són:

- Seguretat Garantim i prioritzem la seguretat de les persones, de les instal·lacions i de les dades. Som rigorosos i complim estrictament amb totes les normatives de seguretat
- Compromís Alineem als objectius dels equips al propòsit de la organització. Aportem valor als nostres grups d'interès amb al implicació de totes les persones;
- Solidaritat: Impulsem iniciatives socials, educatives i medi ambientals per sensibilitzar les persones i cooperem amb entitats que procuren la millora de la societat. Tenim un sentiment d'unitat i cohesió basat en la responsabilitat, l'empatia i la col·laboració
- Il·lusió Fomentem l'escolta activa i incorporem les idees de les persones per generar emocions positives i vincles de confiança
- Passió per les persones Generem les millors experiències i moments emocionants treballant de forma continuada en el coneixement de les

persones. Fem equip i establim relacions sòlides de col·laboració, respecte i reconeixement.

1.4. Eixos estratègics del Parc d'atraccions Tibidabo:

Els quatre eixos estratègics del Parc d'atraccions Tibidabo són:

1.4.1. Solidaritat

El Tibidabo és un Parc compromès socialment i s'esforça en desenvolupar projectes, i iniciatives socials dirigides a diversos col·lectius vulnerables o d'entitats que treballen per a les persones en risc d'exclusió social, així com en recolzar i dur a terme actes culturals i educatius.

Principals accions:

- UNICEF: El Parc dels nens. Tibidabo ha d'esdevenir el Parc de la infància, desenvolupant una tasca de suport i conscienciació en col·laboració amb aquesta Fundació.
- Desenvolupament d'accions solidaries amb convenis amb ONGs i entitats sense ànim de lucre i festes solidaries com l'Estiu Sense Barreres o la Festa del Cor.
- Entre d'altres iniciatives cultures, trobem el Concert Solidari amb Vozes, un projecte musico-social que treballa per la integració i el canvi social a través de la música, així com el TIBITOUR com a visita guiada pel Parc;
- Acció social: Preus familiars, com el passi Tibiclub, i avantatges pels col·lectius més desfavorits. Contractació centres de Reserva Social.

1.4.2. Educació

El Tibidabo és un Parc educador i com a tal duu terme diferents activitats didàctiques i educatives on es pugui desenvolupar i ampliar coneixements a diferents nivells i obert a tothom. A més, el Parc promou el mètode STEAM: ciència-experimentar (science), tecnologia-construir (technology), enginyeria-dissenyar (engineering), art - expressar plàsticament (arts), matemàtiques-calcular (mathematics). Es tracta d'un model d'innovació pedagògica i metodològica en què pren rellevància el treball en equip, el foment de la curiositat, l'intercanvi d'idees i el mètode d'assaig-error.

Principals accions:

- Noves activitats i espais lúdics/didàctics com l'espai LEGO.
- Fisidabo Labshow, un projecte educatiu creat juntament amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), amb l'objectiu d'apropar la física als adolescents;
- Oferta gastronòmica: desenvolupar el concepte d'alimentació saludable i sostenible.

1.4.3. Sostenibilitat

La gestió del medi ambient representa un dels àmbits més rellevants de l'actuació de Tibidabo, per l'important consum de recursos naturals i per la necessitat d'evitar qualsevol impacte ambiental sobre l'entorn, ja que el Tibidabo es troba al límit del Parc Natural de Collserola.

Mitjançant la implantació del seu propi Pla de Sostenibilitat, Tibidabo treballa per aconseguir un Parc sostenible i, d'aquesta manera, contribuir a la resiliència i sostenibilitat globals de l'ecosistema on estem integrats (Parc de Collserola), de manera paral·lela als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS);

Principals accions:

- Potenciar l'accés en transport col·lectiu en detriment del transport privat per a l'accés a les instal·lacions del Parc.
- Augmentar la capacitat d'autosuficiència energètica del Parc mitjançant la instal·lació de plaques solars;
- Realitzar auditories energètiques i implantar les accions pertinents;
- Minimització i racionalització de consums.
- Maximització de la recollida selectiva i minimització dels residus generats.

1.4.4. Experiències

El Parc es converteix en generador d'experiències, treballant en la millora continua dels seus serveis adreçats a la clientela, integrant a tots els agents implicats en la gestió i assegurant la qualitat i excel·lència en tots els procediments. Aquesta millora està basada en l'escolta activa de tots els grups d'interès (clientela, personal treballador i personal de proveïdors)

Principals accions:

- Renovació i instal·lació de noves atraccions creant experiències amb la realitat virtual.
- Intervencions i reforma d'atraccions existents, conservant el nostre patrimoni històric i cultural de la ciutat de Barcelona;
- Rehabilitació dels espais actuals de restauració.
- Millora de la oferta gastronòmica per tal de fer-lo referent del menjar saludable.

Excel·lència en la gestió:

- Treballar segons el model EFQM de l'Excel·lència en la gestió empresarial i assolir el segell de plata.
- Nova Certificació SGE21:2017 conforme seguim els estàndards de la norma, sent Ètica i Socialment Responsable;

2. POLÍTICA DE QUALITAT I MEDI AMBIENT

Al Parc d'atraccions Tibidabo som conscients de la importància de mantenir un desenvolupament turístic sostenible i establim els nostres objectius de manera alineada amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) aprovats a l'Agenda 2030 per les Nacions Unides. Per l'assoliment dels nostres compromisos, s'estableix un Sistema de Gestió Integral definit pels requisits de les normes UNE-EN ISO9001, UNE-EN-ISO14001 i SGE21, basat en el model EFQM i adherit a BIOSPHERE.

2.1. Compromís amb la clientela

- ✓ Emocionar amb atraccions, espectacles i activitats per a totes les edats, amb una oferta dinàmica, renovada i innovadora.
- ✓ Posar a disposició dels clients un conjunt de canals digitals i físics que facilitin una comunicació fluida.
- ✓ Donar valor a les seves aportacions estudiant-ne la viabilitat i adquirir un compromís de resposta i implementació en un marc d'escolta activa ràpida i eficient.

- ✓ Garantir que se'ls tractarà amb amabilitat, respecte i eficàcia.

2.2. Compromís amb les empleades i empleats

- ✓ Impartir formació contínua i adequada a les treballadores i treballadors, que potenciï les seves aptituds i habilitats, per tal de garantir-ne el desenvolupament professional dins l'empresa.
- ✓ Desenvolupar la nostra activitat vetllant sempre per la salut i la seguretat de totes les treballadores i treballadors.
- ✓ Assegurar un àmbit de treball basat en el respecte i mantenir uns canals de comunicació bidireccionals i eficaços, que en garanteixin l'accés fàcil i la fiabilitat de la informació.
- ✓ Fer partícips a les treballadores i treballadors en la gestió del parc a través de l'escolta activa i mitjançant projectes de participació, com el B:SM CREA.

2.3. Compromís amb les instal·lacions

- ✓ Oferir instal·lacions segures en bon estat de neteja i bona imatge.
- ✓ Treballem per adequar les instal·lacions amb accessibilitat universal;
- ✓ Mantenir el patrimoni actual del parc, respectant el passat, valorant el present i avançant cap al futur.

2.4. Compromís amb la societat

- ✓ Realitzar accions socials dirigides als col·lectius desfavorits, ja sigui per les seves condicions físiques, psíquiques o socials.
- ✓ Fomentar els valors educatius del parc i transmetre coneixements a través de l'oferta d'atraccions, d'activitats didàctiques i de la resta d'activitats educatives que es puguin desenvolupar.
- ✓ Gestionar, amb criteris d'eficiència i sostenibilitat, els recursos naturals, els residus i la mobilitat per accedir al Parc d'una manera eficient i òptima, incloent el compromís per la protecció del medi ambient i la prevenció de la contaminació.
- ✓ Actuar per millorar la integració amb l'entorn natural del Parc de Collserola.

- ✓ Fomentar i divulgar la cultura del medi ambient i involucrar-hi tots els agents implicats.
- ✓ Facilitem diversos canals de comunicació als grups d'interès, donant valor a les aportacions, estudiant la viabilitat i adquirint un compromís de resposta i/o implementació;
- ✓ Transparència amb objectiu d'informar a la societat sobre temes comercials, financers, de gestió i els resultats de l'empresa.

3. OBJECTE I ABAST

3.1. Objecte

L'objecte de la contractació continguda en aquest Plec, es la prestació dels serveis de transport necessaris per desenvolupar la activitat del Parc de Atraccions i extraordinaris que puguin ser demanats per BSMSA.

3.2. Abast

La contractació aplica al transport de clients i treballadors des de diferents punts de la ciutat de Barcelona fins a l'estació inferior del funicular del Tibidabo (Cuca de Llum) ubicada en la plaça Doctor Andreu s/n de Barcelona, porta principal d'accés al cim de la muntanya del Tibidabo i instal·lacions del Parc d'atraccions, facilitant d'aquesta manera el transport fins al parc d'atraccions d'una forma més sostenible.

Inclou el transport ordinari de les dos línies previstes des dels punts d'inici de l'Aparcament Sant Genís (Vall d'Hebron) o qualsevol aparcament dels denominat "d'última milla" als quals arriben a un acord per posar una parada fixe i la parada situada en la avinguda Tibidabo 6, al costat de la Plaça Kennedy antiga estació del tramvia blau. També aplica als serveis extraordinaris motivats a partir de necessitats derivades d'actes i esdeveniments o de noves necessitats de transport detectades per BSMSA

4. CONDICIONS TÈCNIQUES

4.1. Especificacions Operatives Generals

L'adjudicatari disposarà de tots els mitjans necessaris per tal de cobrir el servei en les línies ordinàries definides, i ha de tenir la possibilitat d'adaptar-se a les necessitats extraordinàries demanades per BSMSA, derivades d'actes i esdeveniments extraordinaris o noves necessitats de transport detectades.

Es consideraran **Serveis Ordinaris** aquells serveis de transport de clients i personal que es preveu una continuïtat en la seva execució i dels quals se'n detalla calendaris en l'Annex 1 d'aquest Plec.

L'Adjudicatari posarà i mantindrà en cada parada de servei ordinari una marquesina segons les normes establertes a per l'Ajuntament de Barcelona en mobiliari urbà, i amb informació del servei, la qual serà consensuada en contingut i disseny de forma prèvia amb BSMSA. L'adjudicatari serà el responsable mantenir actualitzada la informació de les parades i en bon estat de neteja i conservació, fent-se càrrec de qualsevol incidència.

En cas d'incidències, o excés d'ocupació, totes les línies han de disposar de flexibilitat i possibilitat de poder cobrir-les amb altres línies en funcionament, modificant els recorreguts, sempre per sol·licitud d'un responsable de BSMSA.

Els calendaris continguts en l'Annex 1 d'aquest plec son de caire orientatiu per al serveis ordinaris previst per a la temporada 2024, aquests calendaris poden patir petits ajustos horaris abans de l'inici del servei. Per al segon any de contracte corresponent al 2025, BSMSA donarà els calendaris de previsió de servei durant l'últim trimestre de l'any 2024.

Es consideraran **Serveis Extraordinaris** o Reforços aquells que facin referència a serveis esporàdics o puntuals en la seva execució, atesa l'afluència de públic, actes i necessitats especials de transport i que BSMSA restarà obligada a avisar a l'Adjudicatari amb una antelació mínima de 24 hores.

L'import global dels serveis extraordinaris, s'ha comptat com a bossa d'euros, i s'ha previst una partida alçada per preveure aquestes possibles necessitats.

Els serveis de transport sempre es gratuït per tots els clients i treballadors del Parc, per la qual cosa, el conductor del vehicle, a més de les seves funcions pròpies del lloc de treball, realitzarà les tasques de validació de les persones que poden fer servir el servei de manera gratuïta.

En el cas que per causa aliena a BSMSA, qualsevol dels serveis no es poguessin realitzar, aquest servei deixarà de prestar-se sense perjudici ni cost addicional per a BSMSA, sempre que l'avís es produeixi per part de BSMSA, amb 24 hores d'antelació.

En cas d'avaria dels vehicles, s'haurà de realitzar una notificació immediata al Parc d'Atraccions Tibidabo. La substitució dels vehicles avariats n'hi haurà de portar a terme l'adjudicatari en un temps màxim de 20 minuts.

El temps d'anada i tornada a cotxeres anirà a càrrec de l'Adjudicatari.

En cas de que s'hagi de suspendre el servei, l'adjudicatari serà el responsable actualitzar la informació de les parades.

Els busos disposaran d'un expositor amb la informació de tarifes i horaris del servei i del Parc d'Atraccions.

L'Adjudicatari es farà càrrec de totes les autoritzacions i llicències necessàries per prestar el servei.

4.2. Personal

Les persones destinades per l'empresa adjudicatària per desenvolupar el servei, hauran de tenir les competències necessàries per mantenir una actitud correcta i adequada durant la prestació del servei i sempre de col·laboració amb els

passatgers. L'adjudicatari haurà d'impartir formació específica en atenció al client de forma prèvia a la incorporació dins el servei objecte de la licitació.

L'adjudicatari haurà de fer entrega a Tibidabo d'un llistat de personal actualitzat de forma mensual, amb els Certificats de formació.

L'empresa adjudicatària tindrà personal en reserva degudament format i realitzarà les suplències necessàries davant de qualsevol eventualitat del servei.

Totes les persones hauran d'anar degudament uniformades i perfectament identificades com a treballadors de l'empresa adjudicatària. La uniformitat constarà de calçat adequat per a la conducció, pantalons llargs, camisa, jersei o suèter per quan sigui necessari i una peça d'abric tipus anorac o impermeable.

BSMSA es reserva el dret de sol·licitar el canvi immediat d'aquells professionals destinats per l'empresa que, a criteri de BSMSA, no reuneixin les competències necessàries per desenvolupar correctament el servei i l'empresa adjudicatària restarà obligada a la materialitzar-ho en un màxim de 48 hores.

4.3. Seguiment i coordinació del servei

L'Adjudicatari designarà un responsable o encarregat del servei que vetllarà pel correcte funcionament del servei, formant i informant al seu personal de les característiques, protocols, actuacions i altres temes relacionats amb el bon funcionament del servei objecte del contracte, el qual actuarà com representat de l'Adjudicatari davant els responsables designats per BSMSA per aquest contracte.

Aquest responsable es reunirà periòdicament amb els responsables de BSMSA a requeriment d'aquest, per tal d'analitzar i fer seguiment dels serveis objecte del contracte, la qualitat del servei seguint de suggeriments i reclamacions derivades del mateix, establiment de KPIs i seguiment d'indicadors i, si s'escau, introduir les correccions al mateix que s'acordin.

El responsable haurà de donar resposta a BSMSA, davant d'una petició, en un termini no superior a 24 hores.

L'adjudicatari haurà de designar una estructura de supervisió, coordinació i comunicació del servei operatiu, en funcionament durant la totalitat dels horaris en que es presta el servei, així com una hora abans i després de l'inici i finalització del servei. Amb una via de comunicació àgil per a la resolució de forma conjunta amb BSMSA de les possibles incidències que s'esdevinguin a nivell operatiu durant l'execució del servei. Aquesta estructura haurà de tenir garantida la comunicació permanent amb tots i cadascun dels conductors dels vehicles en servei.

BSMSA podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que restarà obligat, a la substitució de qualsevol persona assignada en aquest servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis o funcions que li han estat encomanats, i l'Adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 48 hores des de la seva recepció.

L'empresa adjudicatària haurà de notificar el canvi de responsable, en cas que aquest es produeixi, en com a mínim 48 hores d'antelació.

4.4. Característiques dels vehicles i flota

El servei l'hauran de proporcionar vehicles amb les següents característiques:

BUS Urbà.

Vehicles de com a màxim 3 anys d'antiguitat.

Pantalla i so per poder projectar video

Capacitat mínima de 90 persones, entre asseguts i drets. BSMSA podrà realitzar petits canvis en el límit màxim d'usuaris a encotxar per expedició, amb l'objectiu de millorar el confort dels seus clients.

Tots els vehicles hauran d'estar adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, i disposaran de climatitzador per millorar el confort dels clients en totes les temporades de l'any i disposaran de un rètol electrònic d'indicació de la línia i destí.

L'Adjudicatari haurà de declarar que els vehicles adscrits a l'execució del Plec compleixen la normativa vigent, han superat les proves tècniques, mecàniques i inspeccions i són aptes pel servei objecte del present Plec, responsabilitzant-se en tot moment, de disposar de la documentació tècnica del vehicle, les assegurances vigents i d'altra documentació exigible per a la circulació dels vehicles adscrits al servei, així mateix els vehicles hauran de complir els criteris de sostenibilitat descrits per l'Ajuntament de Barcelona a les Instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat (2018) defineixen el marc municipal actual en aquest àmbit.

Així mateix, l'Adjudicatari manifesta que coneix i accepta els espais on ha de dur a terme el servei i que aquests són aptes per al mateix. En conseqüència, l'Adjudicatari no tindrà dret a cap tipus de compensació econòmica per aquest concepte.

Els autobusos oferts hauran de ser com a mínim del tipus Euro 6 segons les Directives Europees fins a l'aplicació de la Directiva Euro 7 a partir de l'1 de juliol del 2025.

El vehicle ha de tenir mitjans necessaris pel comptatge a cada moment del aforament de l'autobús seguint la normativa municipal i tenir la possibilitat de cobrar en targeta i efectiu en el cas de hi hagi alguna línia que no sigui gratuïta.

4.5. Publicitat

Tots els busos assignats al servei, hauran d'anar vinilats de forma integral amb la imatge que s'acordarà prèviament amb BSMSA, la qual es canviarà a petició de BSMSA, un cop a l'any, a principi de temporada o a principi d'estiu segons es determini per part de BSMSA. Aquesta imatge potenciarà la imatge més clàssica del parc a la ciutat de Barcelona.

En cas que per motius tècnics o per sol·licitud de serveis de reforç, s'hagin d'incorporar a les rutes establertes altres vehicles de substitució aquests hauran de ser no vinilats, i en cap cas podran mostrar qualsevol altre publicitat que no sigui el vinilat de Tibidabo.

BSMSA es farà càrrec del disseny del vinil i l'Adjudicatari es farà càrrec de totes les despeses de producció i instal·lació als autobusos.

5. ESPECIFITATS EN MATÈRIA DE MEDI AMBIENT/SOSTENIBILITAT

Les variables ambientals que les empreses adjudicatàries, d'acord amb la seva oferta, hauran de complir i controlar al llarg de tota la contracte són:

1. Emissió de gasos: els vehicles de motor emeten gasos contaminants (NOx, CO, HC, etc.), partícules i gasos que contribueixen a augmentar l'efecte hivernacle, principalment CO₂, que és necessari controlar i reduir. Les empreses adjudicatàries utilitzaran vehicles amb motors d'última generació accionats amb combustibles no contaminants i/o renovables. Tota flota a la que apliqui l'Estàndard Euro, haurà de ser com a mínim Euro 6 segons les Directives Europees fins a l'aplicació de la Directiva Euro 7 a partir de l'1 de juliol del 2025. I en tot cas l'adjudicatari haurà de complir durant tota la vigència del contracte les directives sobre els criteris de sostenibilitat descrits per l'Ajuntament de Barcelona a les Instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat (2018) defineixen el marc municipal actual en aquest àmbit.
2. Impacte acústic: el transport constitueix la causa principal d'exposició al soroll ambiental i és per aquest fet que cal reduir l'impacte acústic

provocat pels vehicles i maquinària de la contracta. Així mateix, caldrà vetllar perquè els procediments duts a terme pel personal dels serveis, així com el seu comportament, siguin el més correctes i respectuosos possibles per tal de reduir els sorolls.

Els vehicles i maquinària utilitzats en la contracta hauran de complir amb la normativa en matèria d'emissions i contaminació acústica que li sigui d'aplicació, entre elles l'Ordenança del Medi Ambient de Barcelona, i no sobrepassar els límits d'emissions establerts. Aquest requisit té relació directa amb el manteniment que els contractistes hauran de realitzar a la totalitat de vehicles al llarg de la contracta, en compliment de l'aplicació dels programes de manteniment continguts en les seves ofertes.

3. Consum i tipologia d'aigua: l'aigua és un recurs escàs i el canvi climàtic té unes afectacions directes sobre la reducció de les precipitacions i l'augment de les temperatures, és per aquest motiu que les empreses adjudicatàries hauran de preveure l'adopció de mesures per evitar el malbaratament d'aigua, entre d'altres:
 - Minimitzar el consum d'aigua utilitzada tant com sigui possible amb la utilització de sistemes economitadors d'aigua, tant a les instal·lacions com en els vehicles;
4. Formació Conducció Eficient: tal com s'indica a les instruccions de contractació de sostenibilitat de l'Ajuntament de Barcelona, l'adjudicatari haurà de facilitar el curs de conducció eficient com a mínim a un 30% del seu personal assignat al servei.

L'adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política de Qualitat i Medi Ambient de BSMSA i complir les especificitats en matèria de medi ambient que indiquen a continuació complir amb requeriments de gestió ambiental.

Per tant, les empreses adjudicatàries, d'acord amb les seves ofertes, hauran d'adoptar mesures preventives específiques per afavorir:

- La gestió de residus: la correcta gestió i reciclatge dels residus generats (la bona gestió dels residus especials i el reciclatge de les fraccions assimilables a urbanes);
- El consum d'energia: mesures d'eficiència energètica per a minimitzar i optimitzar el consum d'energia en els diferents usos: il·luminació , climatització, equips de treball, etc. Així com, en la mesura que sigui possible, mesures d'aprofitament de fonts d'energies renovables locals;
- L'estalvi d'aigua: mesures per a minimitzar el consum d'aigua (ús de sistemes economitadors d'aigua a lavabos, dutxes, mànegues, etc., de sistemes de control de fuites o altres);
- Consum de materials: l'ús de materials i productes reciclats (paper d'oficina, higiènic, bosses d'escombraries) o certificats amb etiqueta ecològica (sabó, productes de neteja, etc.) o amb altres característiques ambientalment positives acreditades.

Els criteris de sostenibilitat requerits en aquest plec són de caràcter obligatori i es remeten a aquells que li afectin especificats per:

- La Mesura de govern de contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013).
- el Decret d'Alcaldia sobre contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013).
- les Instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat (2018) defineixen el marc municipal actual en aquest àmbit.

6. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DELS SERVEIS

6.1. Línia T2B.

Aquest servei es refereix a la línia de transport llançadora entre un aparcament "d'última milla" de Barcelona fins a l'estació inferior del Funicular del Tibidabo ubicat a la Plaça Doctor Andreu de Barcelona. Actualment, aquesta parada està

a l'aparcament de Sant Genís. El nom comercial d'aquesta línia actualment és T2B "St. Genís".

El servei d'aquesta línia haurà de contenir tres vehicles, dels quals, dos estaran en servei durant tot l'horari, i el tercer donarà servei en les puntes de servei provocades per l'accés o sortida de parc. Els horaris d'aquest tercer vehicle es fa un plantejament inicial amb els calendaris de servei adjunts com a annex en la documentació d'aquest plec, tot i que seran revisats periòdicament de forma conjunta a les reunions de seguiment, i BSMSA podrà sol·licitar-ne la redistribució horària.

L'adjudicatari haurà d'especificar la previsió dels horaris de pas dels diferents autobusos per les diferents parades, aquests horaris es realitzaran comptant que mai poden coincidir més d'un vehicle de cada línia estacionat a les parades i que ha de mantenir una freqüència de pas de com a mínim de 15 minuts, durant la durada del servei.

La presentació de propostes que continguin una quantitat inferior de mitjans a la sol·licitada en aquest plec tècnic serà descartada.

6.1.1. Hores de servei estimades per any

S'adjunta la taula d'hores estimades de servei calculat segons calendari d'obertura del parc prevista per a l'any 2024, a efecte de càlcul per part del licitador. El detall d'aquesta previsió d'hores i horaris es pot apreciar a l'annex 1 calendaris previsió servei busos 2024.

Aquestes hores poden patir lleugeres variacions segons l'any en curs i els dies d'obertura del parc que poden oscil·lar entre els 151 als 155 dies.

	Linia T2B
T2B 1	1.671
T2B 2	1.671
T2B 3	819

6.1.2. Tarifes

A la línia T2B la tarifa que s'aplica sempre es la gratuïta, ja que en aquest punt accedeixen empleats, empleats d'empreses externes que presten els seus serveis a les instal·lacions del parc, socis del Tibiclub i clients que ja han obtingut la seva entrada per al parc d'atraccions a les taquilles, caixers o a la web.

Els clients que han adquirit ja la seva entrada, se'ls facilitarà l'accés al vehicle tant en el recorregut d'anada i de tornada amb la presentació de la polsera d'accés al parc o tiquet de compra de les entrades.

6.2. Línia T2C.

Aquest servei es refereix a la línia de transport de clients i empleats del Parc des de la parada ubicada en l'avinguda Tibidabo nº 6 de Barcelona, al costat de la Plaça Kennedy, fins a la plaça Doctor Andreu s/n de Barcelona, on està l'estació inferior del Funicular del Tibidabo. El nom comercial d'aquesta línia és T2C "Funibus".

El servei d'aquesta línia haurà de contenir dos vehicles durant tot l'horari del parc. L'adjudicatari haurà d'especificar la previsió dels horaris de pas dels diferents autobusos per les diferents parades, aquests horaris es realitzaran comptant que mai poden coincidir més d'un vehicle de cada línia estacionat a les parades i que ha de mantenir una freqüència de pas de com a mínim de 15 minuts, durant la durada del servei.

La presentació de propostes que continguin una quantitat inferior de mitjans a la sol·licitada en aquest plec tècnic serà descartada.

6.2.1. Hores de servei estimades per any

S'adjunta la taula d'hores estimades de servei calculat segons calendari d'obertura del parc prevista per a l'any 2024, a efecte de càlcul per part del licitador. El detall d'aquesta previsió d'hores i horaris es pot apreciar a l'annex 1 calendaris previsió servei busos 2024.

Aquestes hores poden patir lleugeres variacions segons l'any en curs i els dies d'obertura del parc que poden oscil·lar entre els 148 als 150 dies.

	Linia T2C
T2C 1	1.671
T2C 2	1.671

6.2.2. Tarifes

A la línia T2C Funibus la tarifa que s'aplica sempre es la gratuïta, ja que en aquest punt accedeixen empleats, empleats d'empreses externes que presten els seus serveis a les instal·lacions del parc, socis del Tibiclub i clients, que ja han obtingut la seva entrada per al parc d'atraccions a les taquilles, caixers o a la web.

Els clients que han adquirit ja la seva entrada, se'ls facilitarà l'accés al vehicle tant en el recorregut d'anada i de tornada amb la presentació de la polsera d'accés al parc o tiquet de compra de les entrades.

6.3. Serveis especials a petició del Parc d'atraccions Tibidabo

Dins de l'oferta de l'Adjudicatari, aquest resta obligat a presentar un preu hora per vehicle pels casos de reforços dels serveis anteriorment descrits o serveis especials que demani BSMSA puntualment. Les característiques dels vehicles i dels serveis seran les mateixes que les descrites en els apartats anteriors.

7. SERVEI DE RETENS ACTIUS EN COTXERES

Dins dels preus unitaris de la licitació, s'han definit unes partides alçades en concepte preu/h de retens.

S'entén com a reten actiu, el servei de disposar de conductors en espera dins de les pròpies instal·lacions de la base de cotxeres de l'adjudicatari, que permeti en cas de necessitat poder tenir capacitat ràpida de màxim 30 minuts de la incorporació d'un autobús addicional a qualsevol de les línies del servei.

Aquest servei s'ha definit en 2 conceptes i preus diferents com son:

PARTIDA ALÇADA SERVEI RETENS PARC OBERT

Durant els dies d'activitat global del parc, que sòl coincidir en períodes de caps de setmana i festius.

PARTIDA ALÇADA SERVEI RETENS PARC TANCAT

Durant els dies d'activitat d'Àrea Panoràmica del Parc

S'han definit com a partides alçades, per disposar d'import en cas que BSMSA decideixi disposar d'aquest servei sol·licitat

BSMSA definirà conjuntament amb l'adjudicatari les necessitats que li puguin anar sorgint al llarg de l'execució del contracte segons períodes de criticitat.

8. PROTOCOL QUAN S'ATURA EL FUNICULAR?

En cas d'aturada de l'activitat del servei del Funicular per incidència o avaria, BSMSA podrà activar el següent protocol tenint en compte que és necessari el funcionament del transport entre la ciutat de Barcelona i el cim del Tibidabo.

En cas que el funicular cuca de llum pateixi una aturada de funcionament degut a una incidència per avaria, i un cop el cap de Parc, conjuntament amb l'equip de manteniment determinin que l'aturada serà sostinguda en el temps, el cap de Parc o persona en qui delegui, donarà l'avís al coordinador del servei de l'adjudicatari per a l'activació del protocol de transport en situació d'aturada del funicular.

Durant el temps d'activació d'aquest protocol l'adjudicatari haurà de realitzar un canvi de recorregut dels autobusos en servei, canviant la parada de finalització de localització, passant a ser la Plaça Florida al cim del Tibidabo. Així mateix, BSMSA coneixedora del volum de clientela del parc, indicarà a l'adjudicatari si necessita la incorporació de vehicles en concepte de reforç per a poder agilitzar el servei donades les noves circumstàncies i mantenir la mateixa freqüència de recollida de Clientela.

9. ANNEXES

Annex 1: Calendaris i horaris dels cotxes de les línies de serveis Ordinaris Tibibus (T2A), Sant Genís (T2B). Kennedy (T2C).

Annex 2: Identificacions i acreditacions per a l'ús amb tarifa gratuïta (identificacions, acreditacions, carnets de socis, tiquets baixada gratuïta)

10. CONTROL I SEGUIMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI

BSMSA realitzarà controls interns per al seguiment i control de la qualitat del servei, els resultats dels mateixos seran tractats en reunions periòdiques amb una periodicitat mínima trimestral, on es reuniran per una part el responsable o encarregat del servei per al seguiment dels treballs designat per l'adjudicatari, i per altra banda el responsable del contracte de BSMSA o persona en qui delegui.

En aquestes reunions es revisaran els punts a tenir en compte sobre el servei, revisió de llistats de supervisió, visitants i fluxos, adequació d'horaris i capacitats, qualitat de l'atenció al client, seguiment de les incidències que s'hagin pogut produir durant el període a analitzar.

L'adjudicatari està obligat a contractar un servei de mystery shopper un cop al trimestre per realitzar un control extern de la qualitat del seu servei, neteja i tracte amb el client. Aquest informe serà enviat una vegada realitzat a BSMSA directament des de l'empresa externa.

11. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

En relació als controls dels ANS (Acords nivell de servei) , BSMSA establirà un sistema de facturació variable, en funció del grau d'acompliments i de la qualitat dels serveis realitzats.

Penalitzacions / Bonificacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'acompliment/Incompliment	Penalització/Bonificació
Penalitzacions	Acompliment freqüències de servei	Incompliment de les freqüències mínimes de pas descrites al prec tècnic	Penalització de un 2 % sobre l'import de la facturació mensual del mes on hagi tingut lloc la incidència
Penalitzacions	Nivell de servei nº de vehicles de servei	Falta de servei per dia i cotxe	Penalització de 4.100€ per cada falta de vehicle i dia
Penalitzacions	Nivell de servei hores de servei de vehicles	Falta de servei per hora i cotxe	Penalització de 520€ per manca de servei per cotxe i hora
Penalitzacions	Nivell de servei freqüència de pas	Demora en les freqüències de pas dels vehicles	100€ en més de 20 minuts al previst en el plec tècnic
Penalitzacions	Nivell de servei temps de substitució de vehicles	Per demora en la substitució o reparació d'avaries en els vehicles	100€ per cada 30 minuts addicionals al previst en el plec tècnic
Penalitzacions	Acompliment vinilat autobusos	Manca de la publicitat acordada a l'exterior dels autobusos a la flota utilitzada per realitzar els serveis ordinaris i en el terminis previstos	300€ per vehicle no vinilat en servei ordinari
Penalitzacions	Qualitat del servei: atenció al client	>= a 2 reclamacions Reclamacions derivades del tracte amb el client per part dels conductors de l'autobús	500€ en la factura del mes en la que es rebin 2 o mes reclamacions
Penalitzacions	Qualitat del servei experiència client	Confort i equipament	200€ en la factura del mes en curs en el que es detectin incompliments en els elements de confort dels vehicles
Bonificació	No tenir cap penalització durant un període de facturació mensual		Es retornarà un 50% de l'import penalitzat per tots els conceptes anteriorment indicats.

12. PENALITZACIONS

La inspecció i control dels serveis, és responsabilitat exclusiva de l'empresa Adjudicatària, no obstant la facultat de BSMSA a realitzar els controls del servei que consideri oportuns.

En aquest sentit, BSMSA resta facultat a aplicar les penalitzacions establertes en el present contracte per l'incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals. La tipificació de les faltes als efectes del present contracte, es descriu a continuació:

Faltes: L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals, donarà lloc a la imposició de sancions. La tipificació de les faltes als efectes del present contracte, es descriu a continuació:

Molt greus

- Incompliment de la prestació del servei, bé sigui per abandonament o d'altres causes.
- Passivitat, deixament i desídia en la realització del servei.
- La resistència als requeriments efectuats per BSMSA, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- La gestió inadequada per part de l'Adjudicatari de la transició dels torns de treball, si es el cas, sempre que la mateixa es derivin a criteri de BSMSA, disfuncions en el servei adjudicat.
- Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals Mediambientals i/o de Qualitat, qualificats com a Molt greus per la seva normativa específica, i en especial de les del Pla de seguretat i salut en les prestacions.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en els Plecs i en les ofertes del contractista, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu.
- Incompliment molt greu de les prescripcions relatives a la subcontractació, si s'escau.

- Incompliment molt greu pel que fa a la vigència de les assegurances dels vehicles o a la Pòlissa de Responsabilitat Civil.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les normes de trànsit segons estableixi el Codi de Circulació vigent.
- No realitzar les inspeccions corresponents
- La no prestació del servei de forma continuada o defectuosa.
- Falsejament de les prestacions consignades pel contractista en la factura.
- La reincidència en la comissió de faltes greus.

Greus

- La resistència als requeriments efectuats per BSMSA, o la seva inobservança.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta molt greu.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en els Plecs i en les ofertes del contractista, si s'escau.
- No disposar de personal suplent per a un determinat servei.
- No retirar el personal després d'ésser exigida la seva retirada pel responsable de BSMSA.
- Reincorporar al servei personal retirat amb anterioritat a petició de BSMSA.
- Incorporar personal sense cap coneixement de les seves obligacions, ni formació prèvia.
- Realitzar una jornada de treball superior a la permesa per la normativa laboral, i en el cas que això succeeix per eventualitat, no informar a BSMSA.

- No comunicar al seus comandaments ni en el seu defecte, els comandaments de BSMSA, en situacions greus, incomplint els plans d'emergència.
- Tracte incorrecte cap als comandaments de BSMSA per part del personal de l'Adjudicatària.
- Tracte incorrecte vers els usuaris del servei.
- Desídia, deixadesa i/o manca de neteja dels vehicles assignats al servei.
- Menyscabar la imatge de BSMSA.
- La manca de lliurament en temps i forma, de tota la informació respecte de la prestació del servei que li hagi estat sol·licitada per BSMSA.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals, i en especial, les del pla de seguretat i salut en les prestacions, qualificats com a Greus per la seva normativa específica.
- No aportar la documentació justificativa de l'execució de la prestacions segons allò indicat en el Plec de Prescripcions Tècniques.
- No substitució dels vehicles avariats en un temps superior a 20 minuts.
- L'incompliment greu de les normes de trànsit segons estableixi el Codi de Circulació vigent.
- Reincidència en la comissió de faltes lleus.

Lleus:

- Manca de col·laboració amb el personal de BSMSA.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta greu.
- Manca de cobertura del servei durant un període de temps, per inexistència de personal suplent o altres causes.
- No transmetre la informació corresponent, al personal entrant en els canvis de torn, si es el cas.
- Intervenir en assumptes interns de BSMSA.

- No avisar a BSMSA de la incorporació de personal nou o si es produeixen canvis.
- No lliurar la informació mensual dels serveis.
- Manca de coneixement del servei i/o de les dependències on el personal està destinat.
- L'incompliment lleu de les normes de trànsit segons estableixi el Codi de Circulació vigent.
- Tracte incorrecte cap als comandaments de BSMSA per part del personal de l'Adjudicatària.
- Tracte incorrecte vers els usuaris del servei.
- Desídia, deixadesa i/o manca de neteja dels vehicles assignats al servei.
- Menyscabar la imatge de BSMSA.
- No compliment en el termini de resolució d'averies i/o en la seva notificació.
- Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, Mediambientals i/o de Qualitat, qualificats com a Lleus per la seva normativa específica.

En al tramitació de l'expedient, es donarà audiència a l'Adjudicatari perquè pugui formular al·legacions que estimi pertinents, i l'òrgan de contractació de BSMSA resoldrà.

Sergio Roldán Gutiérrez

Cap d'àrea Gestió i Administració Parc atraccions Tibidabo.

Barcelona de Serveis Municipals S.A