

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA LICITACIÓN DE LA "GESTIÓN DE LA MOVILIDAD EN LAS EXPLANADAS DE LAS TERMINALES DE CRUCEROS".

1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas del contrato del "EQUIPO DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD EN LAS EXPLANADAS DE CRUCEROS", para el servicio de apoyo a la ordenación del servicio de movilidad en las zonas de cruceros del muelle Adosado, bajo las directrices de la Autoridad Portuaria de Barcelona.

2. ÁMBITO FÍSICO Y LOCALIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES

El ámbito físico donde se desarrollará el presente contrato es en el muelle adosado, donde se encuentran las cuatro principales terminales de cruceros del puerto de Barcelona (A, B, C y D), las más lejanas de la zona centro de la ciudad.



3. SUPERFICIE E INSTALACIONES QUE DEBERÁ GESTIONAR EL CONTRATISTA.

El contratista deberá gestionar, siempre bajo las directrices que establezca la Autoridad Portuaria y las detalladas en el presente pliego, los servicios de movilidad y distribución de recursos de taxis y autobuses lanzadera de las distintas explanadas de cruceros.

Para ello, el contratista deberá gestionar las cuatro explanadas de cruceros, distribuidas una de ellas por cada terminal, y cuyas características físicas son las siguientes:

Explanada terminal A:

- 6.172 m²

Licitación "Equipo de Gestión de la movilidad de las operativas de cruceros"

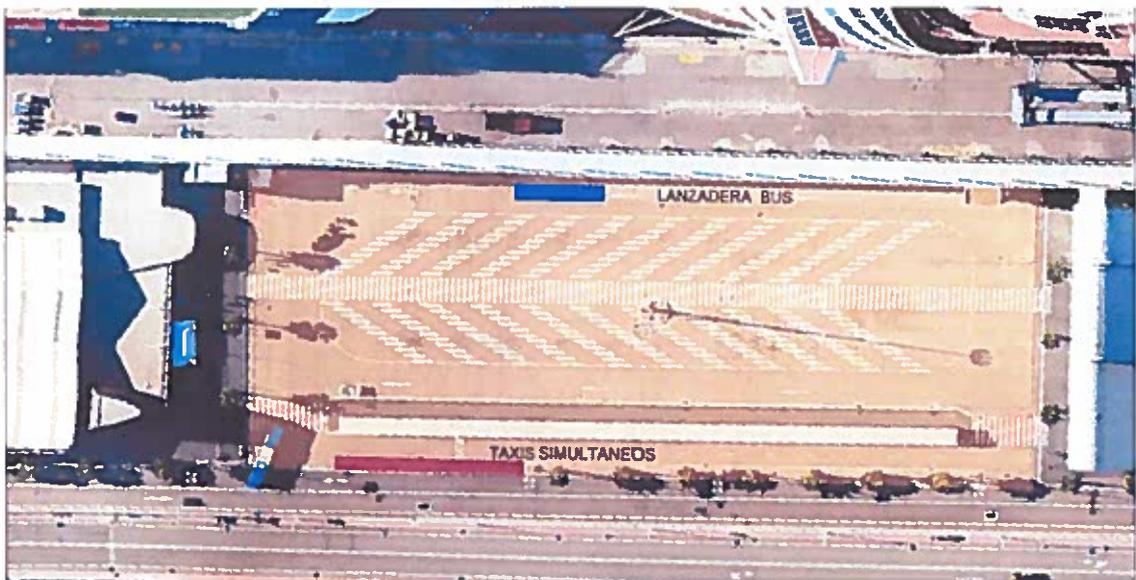
- Zona de 8 encochamientos de taxis simultáneos
- 16 plazas para autocares
- 16 plazas para vehículos ligeros (kiss and ride)
- Ubicación de la parada del autobús lanzadera



EXPLANADA TERMINAL A

Explanada terminal B:

- 6.9777 m²
- Zona de 8 encochamientos de taxis simultáneos
- 20 plazas para autocares
- 74 plazas para vehículos ligeros (kiss and ride) compartidas con la terminal C
- Ubicación de la parada del autobús lanzadera



EXPLANADA TERMINAL B

Explanada terminal C:

- 8.270 m²
- Zona de 8 encochamientos de taxis simultáneos
- 28 plazas para autocares
- 74 plazas para vehículos ligeros (kiss and ride) compartidas con la terminal B
- Ubicación de la parada del autobús lanzadera



EXPLANADA TERMINAL C



ZONA KISS AND RIDE COMPARTIDA ENTRE TERMINALES B Y C

Explanada terminal D:

- 10.771 m²
- Zona de 21 encochamientos de taxis simultáneos
- 31 plazas para autocares
- 47 plazas para vehículos ligeros (kiss and ride)
- Ubicación de la parada del autobús lanzadera



Zona espera y ordenación taxis:

- 6.527 m²
- 600 plazas de espera de taxis



El contratista no dispondrá de dependencias y/o zonas administrativas específicas en la zona.

En el supuesto de que en un futuro existiera la posibilidad de ocupación de espacios, y el contratista estuviese interesado en ello, deberá solicitar y obtener el correspondiente título de ocupación y abonar las tasas que se devenguen todo ello de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Puertos y del Estado y de la Marina Mercante.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERATIVAS DE CRUCEROS

Las operativas de cruceros que se desarrollan en las instalaciones del puerto de Barcelona se pueden segmentar en dos grandes grupos, las de tránsito (pasajeros que llegan con el crucero) y las de "puerto base" o "home port" (pasajeros que embarcan/desembarcan en el puerto de Barcelona)

La movilidad generada por cada una de estas operaciones es la siguiente:

1. Operaciones en régimen de tránsito: este tipo de operativa corresponde aproximadamente al 40% del tráfico actual del puerto de Barcelona, y tiene un tiempo limitado para poder desplazarse a la ciudad o al elemento cultural que les interese y hayan contratado o pretendan visitar de forma libre
Así, el desembarque de pasaje se realiza a primera hora y de forma muy masiva, produciéndose en los últimos instantes del tiempo de estancia del buque en el puerto gran parte de la vuelta del pasaje al mismo.
Este tipo de pasaje en muchas ocasiones contrata en el interior del buque las excursiones que pretende realizar, por lo que el número de pasajeros usuarios de

autocares concertados es elevado. También es un usuario tipo de los autobuses lanzadera, ya que en muchas ocasiones pretenden visitar la ciudad de forma libre, y la proximidad con la ciudad en el caso de Barcelona y el servicio de autobús público mencionado les facilita ese uso.

El servicio de taxis no es tan elevado como en otras operativas, aunque sigue siendo muy importante.

2. Puerto base: en este tipo de operaciones las navieras requieren tener el buque vacío lo antes posible para proceder a limpiar las instalaciones antes que el nuevo cliente acuda a las mismas. Por tanto el desembarque del buque se realiza de nuevo de forma global e intensiva, produciéndose posteriormente en las últimas 3 o 4 horas de la escala el embarque del nuevo pasaje.

En este tipo de operativas puede observarse algún autocar concertado, aunque en menor número al ser autocares para llevar al pasaje al aeropuerto o al hotel que tengan contratado.

En cambio son operativas donde el uso del taxi se incrementa de forma muy notable, fomentado por la necesidad de acarreo de maletas.

El uso del autobús lanzadera no es tan elevado como en el caso anterior, aunque ha ido produciéndose un incremento notorio con el paso del tiempo y el conocimiento del usuario del servicio que se ofrece al estar la parada de Portal de la Pau cercana al metro.

Algunas navieras desarrollan sus actividades como "operaciones mixtas", no realizando una operativa de las anteriores pura, sino una mezcla de ambas, permitiendo embarques de nuevos usuarios en todos los puertos donde hacen escala.

En resumen de las actividades anteriores puede deducirse fácilmente que las operativas se realizan en global de forma muy intensiva y concentrada en desembarques, y un poco más espaciada en embarques, pudiendo llegar en días punta a un total de casi 30.000 pasajeros.

Al punto anterior cabe añadir que actualmente se están operando buques de más de 4.000 pasajeros, lo que implica tripulaciones superiores a las 1.500 personas por crucero, y que por razones comerciales y logísticas en muchas ocasiones los horarios son coincidentes.

Este tipo de cruceros de alta capacidad tienen una tendencia clara de crecimiento, en contraposición con los de menor envergadura, como muestra la puesta en servicio de los cruceros clase Oasis, los mayores del mundo, de los cuales el pasado septiembre de 2014 se ha operado la primera de las escalas en Barcelona.

Finalmente indicar que, aunque se intente modelizar en función del tipo de operativa que se desarrolla por franjas horarias y en función de los históricos que se han obtenido, esa modelización debe considerarse como una mera aproximación que no recoge la totalidad de los casos, ya que existen multitud de variables tales como: cruceros de estilo libre, que permiten la salida de su pasaje a la hora que estos decida; pasajeros que vuelven a las instalaciones del buque a comer y volver posteriormente a salir; el uso del autobús lanzadera que inicialmente en los buques de puerto base casi no se usaba actualmente tiene un uso cercano al de transbordo; compañías navieras que realizan una campaña comercial muy importante en el interior del barco que hace que una gran parte de sus clientes salgan del mismo con el transporte contratado; compañías de lujo que en el propio crucero ofrecen servicios de movilidad adaptados a los

clientes de forma individual y en ocasiones gratuita; y un largo etcétera que impide determinar con exactitud el comportamiento exacto de cada buque

En el anejo número 1 se incluye la previsión de cruceros del 2015, contemplando en la misma los buques, horarios teóricos de entrada y salida y el pasaje aproximado en los atraques del puerto de Barcelona.

5. HORARIO DE LAS INSTALACIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las instalaciones del Puerto de Barcelona para las operativas de cruceros están abiertas 24 horas los 365 días del año.

Por ese motivo el sistema de gestión debe estar disponible en las mismas condiciones en caso de ser requerido.

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El objeto del contrato es la gestión de la movilidad en la zona de las terminales de cruceros del muelle Adosado, en coordinación con los Servicios de la Autoridad Portuaria de Barcelona, muy especialmente los de Explotación y la policía portuaria.

El contratista ha de gestionar el servicio de autobuses lanzadera y e las explanadas de las terminales de cruceros incluyendo el buffer (zona de almacenamiento) de taxis cuando este se realiza fuera de las propias explanadas. Adicionalmente, en los supuestos denominados de <Operativas fuera de Terminal> prestará el servicio de lanzadera a petición de la APB.

6.1. CRUISE BUS

Centrándonos inicialmente en el servicio de autobuses lanzadera, este servicio consta de la puesta en servicio, según la fórmula del presente pliego y los niveles de calidad mínimos requeridos, de un número determinado de autobuses lanzadera entre las terminales de cruceros del muelle Adosado y Portal de la Pau, que denominaremos "Cruise Bus" de modo que sea comprensible para cualquier usuario.

El itinerario del servicio del "CruiseBus" es el que figura en el plano del anejo 2, y va desde la parada situada en el Portal de la Pau hasta paradas situadas en las explanadas de las terminales de cruceros A, B, C y D del muelle Adosado y viceversa.

Las paradas serán las siguientes:

- Portal de la Pau
- Muelle de Barcelona, frente a la Estación Marítima Acciona-Trasmediterránea
- Terminal A del muelle Adosado
- Terminal B del muelle Adosado

- Terminal C del muelle Adosado
- Terminal D del muelle Adosado

La parada del Portal de la Pau será obligatoria siempre.

Las paradas del muelle de Barcelona solo se realizarán previa petición de algún pasajero, tanto en el recorrido desde Portal de la Pau a Adosado, si lo solicita alguna persona que esté en la parada, como en sentido contrario, si lo solicita algún pasajero del autobús.

Las paradas de las terminales del muelle Adosado se harán obligatoriamente siempre que haya crucero operando en la terminal correspondiente. Como excepción a esta norma, a criterio del responsable del contratista y por aglomeración de personas en cola en alguna de las paradas, se podrá obviar la parada en alguna terminal, con la única finalidad de hacer más ágil el servicio y evitar al máximo las colas.

La APB establece la posición exacta de las paradas en cada una de las terminales.

En la actualidad el giro en la parada del Portal de la Pau se efectúa en la zona habilitada al efecto situada tras el edificio de la APB del Portal de la Pau, no descartándose un cambio futuro de ubicación de esta zona, del que se daría información con la conveniente antelación.

Por razones operativas, y de forma puntual, la zona de giro se podrá variar, como actualmente sucede en algunas ocasiones, circunstancia de la que se informaría con la suficiente antelación.

La recogida y descenso de viajeros se hará exclusivamente en las paradas autorizadas.

Caso de que se habilite en el muelle Adosado alguna nueva terminal de cruceros, sea provisional o fija, será obligatoria la parada en esa nueva terminal en los mismos términos que el resto de paradas.

Durante todo el horario en que esté disponible el servicio "Cruise Bus" se ubicará una persona realizando tareas de control del pasaje y de seguridad del mismo en la parada de subida de Portal de la Pau, y, según condiciones y formulas indicadas en el presente pliego, de personal cobrador y de información en las terminales de cruceros.

A criterio del contratista, siempre con notificación a la APB, el personal destinado a las funciones de cobrador, podrá ser desplazado de su ubicación teórica según la fórmula indicada en el pliego a otra terminal, en el mismo periodo contemplado en la fórmula, con la única finalidad de hacer más ágil el servicio en su conjunto, reforzando otra terminal en lugar de la acordada.

Las funciones del cobrador a pie de muelle en las terminales de cruceros serán las siguientes:

- Venta de billetes.
- Ordenación de colas.
- Ayuda al usuario en la subida a los vehículos, para hacerla más ágil y ordenada.
- Información a los usuarios.
- Contacto con el responsable del servicio del contratista o coordinador general para regular la distribución de los vehículos en las paradas del muelle Adosado según demanda.

Las funciones del controlador de uso del servicio del Portal de la Pau serán las siguientes:

- Controlar de que todo el usuario que sube a los vehículos, o dispone del billete de ida y vuelta comprado en el muelle Adosado, o que la finalidad de tomar el autobús en el Portal de la Pau está plenamente justificada, sea porque dispone de tarjeta de embarque, sea porque dispone de documento acreditativo conforme son trabajadores de las terminales de cruceros o de los servicios que en ellas se prestan.
- Informar al usuario.
- Controlar la cola.
- Ayudar al usuario en la subida de los vehículo para hacerlo más ágil y ordenado.
- Estar en contacto con el responsable del servicio del contratista o coordinador general para colaborar en el buen desarrollo del servicio.
- Informar al Centro de Control de la APB de cualquier incidente que se produzca en relación al servicio que presta.
- Contacto con la APB para mejorar la operativa sobre la marcha y futuras.

El Calendario de prestación del servicio del "Cruise Bus" cubrirá todo los días del año en que haya crucero atracado y operando en el muelle Adosado.

El horario del servicio estará comprendido entre las 08:00 y las 23:30 horas y el inicio será a las 08:00 horas, siempre que haya algún crucero atracado antes o a esa hora, o en caso de que no haya, el horario de inicio del servicio será el mismo que el teórico del primer crucero previsto a atracar. El horario de finalización del servicio será las 23:30 horas siempre que haya un crucero previsto a permanecer atracado y operando hasta esa hora o posterior, y en caso de no sea así, el horario de finalización del servicio será el de la última hora de salida real de los cruceros atracados y operando en el muelle.

En caso de retraso en la salida del último crucero en relación al horario de salida inicialmente previsto, durante la misma jornada se podrá modificar este horario siempre que el licitador disponga del tiempo suficiente para adecuar el servicio a esta nueva circunstancia.

Estos horarios se podrán ampliar tanto en el inicio como en la finalización siempre que haya una petición expresa y debidamente justificada por parte del consignatario del crucero que lo solicite.

6.2. GESTIÓN DE EXPLANADAS

De nuevo según las fórmulas que se introducen en el presente pliego, se posicionarán diversas personas en cada una de las explanadas donde se desarrollen actividades por parte de algún crucero.

Este servicio se determina para las terminales del muelle adosado, y otras terminales provisionales sobre las cuales se realice una actividad de crucero, no contemplando las terminales situadas en el muelle de Barcelona o en el muelle de España.

El personal que se determine según las fórmulas indicadas tendrá las siguientes funciones y requerimientos:

- Ordenación de colas de usuarios de taxis, abriendo y cerrando las zonas adecuadas para ello en función de las necesidades y del correspondiente protocolo a establecer.
- Ordenación de las colas de taxis en la terminal.
- Ordenación de los taxis en las zonas exteriores de las terminales en caso de realizarse colas fuera de estas.
- Regulación e indicaciones a los taxistas en función de las indicaciones recibidas por parte del responsable de explanada o del coordinador general.
- Acompañamiento de los taxis entre la zona de espera y la terminal determinada caso de requerirse
- Colaborar en el encoche de los taxis, incluyendo la carga de maletas en caso de ser solicitado o cuando así se deduzca de las condiciones físicas que pueda presentar el pasajero,
- Velar por la coordinación de actividades en la explanada de la terminal, principalmente por la ordenación de los distintos autocares y servicios según protocolo a establecer.
- Ayuda al usuario en la subida a los vehículos, para hacerla más ágil y ordenada.
- Velar por la seguridad del pasajero, principalmente en los distintos pasos de cebrada de la zona, donde se producen los cruces entre vehículos y pasajeros.
- Información a los usuarios (se requiere como mínimo conocimientos de las dos lenguas oficiales)

Una de las personas será el responsable de la explanada y de las operativas del "Cruise Bus", añadiendo las siguientes funciones a las anteriormente indicadas:

- Estar en contacto con el centro de control de la Policía Portuaria y/o con el coordinador general del contratista para colaborar en el buen desarrollo del servicio.
- Coordinación directa y constante con el coordinador general de las operativas para que este último determine la continuidad de las operaciones.
- Informar al Centro de Control de la APB de cualquier incidente que se produzca en relación al servicio que presta.
- Interlocutor con la policía portuaria que esté presente en caso de cualquier incidencia, especialmente en relación a la seguridad en las operaciones, haciendo parte en el mismo instante al coordinador general del servicio.
- Contacto con la APB para proponer mejoras a la operativa.
- Información a los usuarios en inglés caso de ser requerido (conocimientos mínimos inglés B22 acreditado)
- Gestión singular de los vehículos especiales como taxis para personas con movilidad reducida.

El personal dispuesto en cada una de las explanadas variará en función del horario de las operaciones del crucero, adaptando al mismo a las necesidades reales de los pasajeros.

El Calendario de prestación del servicio de "Gestión de explanadas" cubrirá todo los días del año en que haya crucero atracado y operando en el muelle Adosado.

El horario del servicio estará comprendido entre las 07:00 y las 22:00 horas y el inicio será a las 07:00 horas, siempre que haya algún crucero atracado antes o a esa hora, o en caso de que no haya, el horario de inicio del servicio será el mismo que el del primer crucero previsto a atracar; El horario de finalización del servicio será las 22:00 horas siempre que haya un crucero atracado y operando hasta esa hora o posterior, y en caso de no sea así, el horario de finalización del servicio será el de la salida efectiva de los cruceros atracados y operando en el muelle.

Estos horarios se podrán ampliar tanto en el inicio como en la finalización siempre que haya una petición expresa y debidamente justificada por parte del consignatario del crucero que lo solicite.

6.3. COORDINACIÓN GENERAL

El contratista de la presente licitación dispondrá, cuando se lleven a cabo más de una operativa de cruceros en el muelle adosado, de un coordinador general de las actividades.

Las principales tareas que deberá desarrollar esta figura, son las siguientes:

- Coordinación general de las actividades.
- Velar por el buen uso de los medios propios disponibles, determinando la distribución de los autobuses en función de las necesidades y del desarrollo de las operativas.
- Velar por el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos, principalmente el de gestión de taxis.
- Determinación de las tareas del personal y distribución de las mismas en las distintas operativas.
- Redistribución del personal entre las distintas explanadas en caso de ser necesario, incluyendo movimientos entre el personal destinado al "Cruise Bus" y el personal de gestión de explanadas y viceversa.
- Contacto y coordinación con el personal conductor de los autobuses y con el personal destinado a la zona de espera de los taxis.
- Envío de la previsión de trabajo (autobuses y personal destinado a cada una de las distintas actividades) al director del contrato o a quien este indique, como mínimo el día anterior a la ejecución del mismo, y justificación en caso de ser requerido por la APB. En caso de ser posible, y si no hay cambios de última hora, esta información se enviará semanalmente la semana anterior a los trabajos previstos.
- Envío del parte diario de los trabajos realizados al director del contrato o a quien este determine.
- Coordinación y enlace con la policía portuaria.
- Coordinación y enlace con la APB.
- Coordinará con el personal destinado a la gestión del buffer de taxis el envío de vehículos a las distintas explanadas en función de las necesidades.

En caso de tener una única operativa de cruceros en el muelle adosado, el responsable de la explanada realizará las funciones de esta coordinación general.

6.4. OPERATIVAS FUERA DE TERMINAL

En algunas ocasiones, cuando no se dispone de ninguna terminal habilitada y se tiene una petición de escala de crucero que no ha sido posible modificar, se realizan operativas de cruceros "fuera de terminal".

Esta tipología de operativas normalmente se realizan en espacios portuarios cuya conexión con una urbanización adaptada es difícil o de extrema complejidad. Por dicho motivo normalmente se introduce un servicio de lanzaderas gratuitas que conectan la terminal provisional que se ha realizado ex proceso para esta operativa, con un punto de la ciudad, normalmente situado en el muelle Barcelona.

Este servicio queda al margen de los anteriormente indicados, con la excepción del coordinador general que será también el responsable global del mismo.

Para ello se establecerán una serie de vehículos en la oferta que estarán a disposición del servicio cuando para el sean requeridos, en las mismas condiciones técnicas que los correspondientes del servicio de Cruise Bus en cuanto a adaptación de los mismos a personas de movilidad reducida, identificación del servicio, y características en su conjunto.

Se diferenciará del servicio del Cruise Bus en su identificación, donde introducirá la nomenclatura "Servei Especial", o lo que se determine de forma conjunta en la planificación de la operativa, y en el sistema de validación de billetes al ser un servicio gratuito

La realización de este servicio lógicamente es totalmente dependiente de las necesidades que las peticiones de las navieras crean, cuando estas solicitan más atraques de los disponibles en conjunto y aceptan realizar, por lo que su variabilidad es muy importante.

Se adjunta como anejo nº 5 relaciones, a título orientativo, de las previsiones de operativas fuera de terminal indicando el periodo y el número de horas de autobús que se consideran para cada una de ellas.

Estas operativas pueden verse modificadas con el transcurso del tiempo ya sea por la introducción de nuevas escalas por peticiones de última hora de las navieras, como anulaciones de algunas de ellas, o motivadas por modificación de cualquier previsión que provoca que pueda realizarse la operativa en una terminal concesionada.

Por ello las horas y escalas indicadas son modificables y la exactitud de las necesidades no puede conocerse con la antelación que esta licitación plantea.

Por dicho motivo se estiman unas 1.500 horas de servicio necesarias para cada anualidad, aunque esta estimación pueda ser ampliada al doble o reducida a la mínima expresión en función de las condiciones finales.

Para este tipo de servicio, en caso que la Autoridad Portuaria así lo disponga, y con la intención de dotar de la máxima calidad posible a las distintas operativas, serán de aplicación los precios hora de las distintas figuras que se regulan en el presente pliego que sean requeridas.

6.5. ACTUACIONES ESPECIALES

En algunas ocasiones, provocado por situaciones sobrevenidas, debe establecerse un mecanismo modificado, de modo que se adapten las prestaciones del servicio al caso.

Como ejemplo de casos sobrevenidos podemos enumerar las siguientes situaciones:

- Retraso del buque por motivos técnicos,
- Modificaciones de las escalas por motivos meteorológicos (pudiendo reducirse al máximo o prorrogarse más de un día);
- Huelga de taxis;

En estas situaciones, debe darse un servicio adecuado de modo que el usuario final vea alterado lo mínimo posible el nivel de calidad que debe ofrecerse y lo menos afectado posible por la situación sobrevenida.

Por ello se establecerán protocolos al uso entre las partes, para minimizar dichas afectaciones.

Así, y a título de ejemplo, en caso de retraso de la salida del buque, el servicio se mantendrá hasta que se haga efectiva la misma, manteniendo el nivel de calidad y los medios que indiquen la fórmula de aplicación.

En caso de modificaciones de la escala que provoquen que el buque permanezca en el puerto hasta el día siguiente, se contemplarán los medios que se introducen en el presente pliego como si esta incidencia hubiera estado planificada previamente.

En caso de reducción de la escala provocado por un atraque posterior al previsto ante causas sobrevenidas como un problema técnico importante o climatológicos, en caso de tenerse información previa, se incrementará el servicio en su tramo inicial de desembarque en un 25%. Este incremento quedará limitado al compromiso de flota que el licitador haya introducido o, en caso que no presente oferta modificada, las 9 unidades establecidas o 10 en caso de tener una nueva terminal.

En el caso de tener una huelga de taxis, el servicio se incrementará un mínimo del 50%, superando los límites mínimos establecidos si este 50% lo provocase.

Todas estas modificaciones sobre las condiciones habituales no tendrán ninguna contraprestación económica añadida.

7. EQUIPOS Y MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los materiales y equipos destinados para la prestación del servicio deberán cumplir los siguientes requisitos:

7.1 AUTOBUSES SERVICIO CRUISE BUS

El número de vehículos mínimo que el licitador ha de tener a disposición para cubrir este servicio será de 9 unidades.

Caso de que durante el periodo de vigencia de este contrato se pusiera en marcha en el muelle Adosado una quinta terminal de cruceros, fuera esta provisional o definitiva, el número mínimo de vehículos a disposición será de 10.

Los vehículos tendrán una capacidad mínima de 70 pasajeros, los cuales podrán ir una parte sentados y el resto de pie.

La imagen de los vehículos será uniforme y adecuada al servicio a prestar.

Deberán de llevar bien visible en la parte delantera la leyenda "CruiseBus".

Dispondrán también de un espacio destinado al equipaje de esos pasajeros.

Todos los vehículos serán adaptados para el acceso de personas con movilidad reducida, especialmente con silla de ruedas.

Otras características de los vehículos serán las siguientes:

- Espacio destinado a equipajes, el cual no interfiera en la comodidad de los pasajeros.
- Plataforma baja.
- Vehículos climatizados.
- Equipados con sistema de validación y venta de billetes, homologado, con contador y posibilidad de expedir detalle de las ventas.
- Las emisiones de gases y de ruido deberán cumplir la normativa vigente.
- Equipados con sistema de gestión y posicionamiento de flotas mediante GPS que permita la monitorización "On line" de posición de los vehículos, efectuar históricos de rutas, conocer frecuencias de paso, tiempo dedicado, etc., estando toda esa información a disposición de los servidores de la APB o almacenada en los mismos.

Antes de la puesta en servicio, el contratista acreditará delante de la APB tener concertadas las pólizas de seguros exigibles según la legislación vigente, siendo la de responsabilidad civil con contingencia ilimitada para el número total de plazas de los vehículos.

Las pólizas mencionadas se mantendrán en vigor durante todo el periodo de vigencia del contrato.

La propuesta del licitador deberá incluir una propuesta de aplicación de criterios ambientales y, especialmente, de eficiencia energética.

Todos los vehículos adscritos al servicio deberán cumplir, como mínimo, la norma Euro IV, o bien estar equipados con los dispositivos correspondientes para ser homologados a esta norma, excepto los construidos a partir de 2012, que deberán de cumplir la norma Euro V.

El número de vehículos mínimo que deben tenerse a disposición del servicio puede modificarse al alza en la oferta técnica que se ofrezca.

7.2 AUTOBUSES PARA OPERATIVAS FUERA DE TERMINAL

El número de vehículos mínimo que el licitador deberá tener a disposición para cubrir este servicio puntual será de 10 unidades, pudiendo ofrecer superar este número en la oferta técnica.

Deberán llevar bien visible en la parte delantera la leyenda "Servei Especial", o caso de ser posible, se programará con el nombre del buque al cual se ofrece el servicio.

Las características de estos vehículos serán las mismas que para los vehículos destinados al servicio de "Cruise Bus", con las únicas salvedades de la nomenclatura del servicio antes indicada, y la introducción de publicidad en las unidades que presten el servicio, ya que al ser una actuación puntual puede entenderse que realicen otras funciones ajenas a las portuarias.

7.3. VEHÍCULOS A DISPOSICIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS EXPLANADAS:

Para agilizar y facilitar la gestión de las explanadas, el licenciatario estará obligado a introducir dos vehículos a disposición de la gestión de las explanadas, uno de ellos para el coordinador general, y otro para la guía de los taxis cuando sea necesario su introducción.

Estos vehículos deberán ser vehículos ligeros, y como mínimo uno de ellos matriculado para circular por vías generales, pudiendo ser el otro un vehículo tipo "segway", ciclomotor, motocicleta o similar que permita la circulación y movimiento de forma ágil y no disturbe a los usuarios de la zona.

El vehículo guía para la operativa de taxis deberá llevar luz destellante que le identifique y facilite la localización.

Antes de la puesta en servicio, el contratista acreditará delante de la APB tener concertadas las pólizas de seguros exigibles según la legislación vigente, siendo la de responsabilidad civil con contingencia ilimitada.

Las pólizas mencionadas se mantendrán en vigor durante todo el periodo de vigencia del servicio licitado.

La propuesta del licitador deberá incluir una propuesta de aplicación de criterios ambientales y, especialmente, de eficiencia energética.

Todos los vehículos adscritos al servicio deberán estar claramente identificados y con el logotipo que finalmente se determine para el servicio.

7.4. EQUIPOS DE CONEXIÓN:

Como mínimo los conductores de autobús, cobradores de las explanadas, controlador de Portal de la Pau, el responsable de cada una de las explanadas, el personal destinado a la gestión de las zonas de espera de los taxis y de guía de los mismos, y el coordinador general deberán llevar un sistema de comunicación que les permita estar conectados entre ellos cuando sea necesario, de forma ágil y simple. Sistema homologado y según requerimiento legales de aplicación.

El controlador de Portal de la Pau, responsables de explanadas, y el coordinador general dispondrán de teléfono que les permita contactar con el centro de control de la policía portuaria para casos de necesidad.

El listado de teléfonos de los anteriores responsables será facilitada al director del contrato de la APB que podrá disponer de ellos, así como facilitarla a quien se considere necesario para la gestión del servicio.

7.5. MÁQUINAS EXPENDEDORAS DE BILLETES DE LOS COBRADORES:

Todos los cobradores que estén realizando tareas en las explanadas de las terminales de cruceros, utilizarán una máquina que expenda los billetes vendidos de forma automática y que posteriormente permita la realización de un informe diario indicando el instante de venta de cada uno de los billetes, la identificación del responsable de ventas, y el lugar.

Deberán tenerse a disposición del servicio un mínimo de una máquina por terminal, más dos extra para posibles refuerzos puntuales del personal de la explanada y recambio en caso de avería.

7.6. PERSONAL:

La APB no tendrá relación jurídica ni laboral con el personal del contratista durante el período de explotación del servicio ni a la finalización del mismo.

Todo el personal que contrate el contratista para la prestación del servicio deberá de percibir como mínimo los salarios fijados en la reglamentación laboral que les sea de aplicación, y estarán en todo momento dados de alta en la Seguridad Social, y la empresa estará al corriente del pago de sus cuotas y deberán tener la formación, nivel y cumplir lo dispuesto en el Convenio Colectivo del Sector para las funciones encomendadas descritas en el presente pliego.

El personal que emplee el contratista deberá de mantener una conducta en el desempeño de sus funciones correcta y respetuosa.

Los conductores deberán tener la capacitación profesional y el título habilitante para la conducción de los vehículos destinados al servicio, e irán perfectamente uniformados e identificados.

Todo el personal de servicio, tanto el del Portal de la Pau como el del muelle Adosado irá perfectamente uniformado e identificado, y estará perfectamente capacitado para desempeñar las funciones que le sean encomendadas.

Al frente del personal, y para todas las relaciones con la Autoridad Portuaria, deberá designar un técnico especializado (coordinador de operaciones) en las actividades que comprende el servicio así como en el control de calidad.

7.7. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS.

El licitador podrá proponer instalaciones complementarias que mejoren el servicio y faciliten su uso a los usuarios, como por ejemplo máquinas de auto venta de billetes en las paradas del muelle Adosado, paneles informativos en las paradas, marquesinas en las paradas del muelle Adosado y otras.

8. DETERMINACIÓN DE LOS EQUIPOS Y MEDIOS HUMANOS EXIGIBLES. NIVELES DE CALIDAD MÍNIMOS

De cara a la determinación de los medios materiales y humanos mínimos para cada servicio se han desarrollado una serie de fórmulas que se describen a continuación.

Se considera que por niveles de calidad y adaptación del servicio a las necesidades cambiantes del mercado, en función de la época, naviera, tipología de mercado al cual se destina el crucero, y un largo etcétera, los medios pueden ser optimizados o incrementados. Por ello en el presente pliego se introducen unos mínimos niveles de calidad que deben garantizarse de forma continuada durante la ejecución del contrato, y que se considera que en el momento actual cumplen las fórmulas antes indicadas.

Así, en el supuesto que se pretenda optimizar el servicio, la optimización debe proponerse al director del contrato antes de su realización y éste debe aceptarla, comprometiéndose siempre al estricto cumplimiento de los mínimos de calidad exigibles según el presente documento.

En el supuesto caso que se determine que, por el paso del tiempo o modificaciones de las operativas de los distintos cruceros, con las fórmulas del presente pliego no puedan garantizarse los mínimos de calidad, se propondrá una modificación de las mismas o del servicio para el cumplimiento de estos mínimos.

8.1. FÓRMULAS Y NIVELES DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE EXPLANADAS

Para la gestión de explanadas se considerará el siguiente personal en cada una de las explanadas donde vaya a operar un buque:

1. Una hora antes del inicio del desembarque:

Para escalas menores de 500 pax, 1 operario
Escalas entre 500 y 5000 pax: 2 operarios
Escalas superiores a 5000 pax: 4 operarios

2. En las 3.5 horas iniciales del desembarque:

Para escalas menores de 500 pax, 1 operario
Escalas entre 500 y 1.500 pax: 2 operarios
Escalas entre 1.500 y 2.500 pax: 3 operarios
Escalas entre 2.500 y 5.000 pax: 5 operarios
Escalas superiores a 5.000 pax: 8 operarios

3. En las siguientes horas de la escala del crucero en el puerto:

Para escalas menores de 3.000 pax, 1 operario
Escalas superiores a 3.000 pax: 2 operarios

El horario del buque se considera desde su atraque hasta su salida, aunque si el atraque es anterior a las 07:30, se considerará el inicio de desembarque las 07:30, y si la salida supera las 22:00, se considerará las 22:00 como la finalización del servicio

En el caso de contemplar el inicio del desembarque a las 07:30, los trabajos a realizar antes del propio desembarque se establecerán a partir de las 07:00

En el personal descrito anteriormente siempre se incluye al responsable de la explanada en el mismo.

Este personal no incluye al coordinador general, figura que deberá incorporarse a la operativa desde una hora antes del inicio de la misma, y hasta su finalización.

Además del anterior personal, se introducirán otras personas como responsables de recepción, ordenación y gestión de las colas de taxis fuera de terminal. Estas dos personas se deberán introducir siempre que se cumpla alguna de las dos siguientes condiciones: días con operativas de tres o más cruceros que tengan más de 6.000 pasajeros de desembarque entre todas ellas; días con operativas simultáneas de dos cruceros con más de 8.000 pasajeros sumando ambas.

Estas figuras se introducirán durante las 3.5 horas iniciales de las operativas.

Los niveles de calidad exigibles, para las funciones de dicho personal, son los siguientes:

1. En toda terminal donde se estén realizando operativas habrá un mínimo de 3 taxis esperando para cargar pasajeros
2. Cuando se tengan colas de pasajeros esperando en una terminal de cruceros, no pasarán más de dos minutos consecutivos sin taxis en la zona operativos.
3. Las colas de pasajeros en espera de taxis estarán ordenadas y en condiciones de seguridad.
4. Las explanadas de autocares estarán ordenadas según la señalización horizontal vigente en todo instante.
5. El índice de quejas por parte de usuarios, armadores y operadores de cruceros será inferior a una al mes.

8.2. FÓRMULAS Y NIVELES DE CALIDAD "CRUISE BUS"

En función del número de pasajeros que se estima en cada una de las distintas escalas, se aplicarán las siguientes fórmulas, considerando como horario de inicio del servicio el mayor entre la llegada teórica del buque (ETA) o las 08:00, y finalizando el servicio el mínimo entre a la salida teórica del buque (ETD) o las 23:30

Pasaje en "puerto base":

En las 3 primeras horas de desembarque se introducirá un autobús por cada 1.250 pasajeros.

En la última hora y media de la estancia del buque se considerará un autobús por cada 2.000 pasajeros.

En la zona intermedia se pondrán en servicio 1 autobús por cada 1.600 pasajeros previstos.

Pasaje en tránsito:

En las 3 primeras horas de atraque se podrá en operación 1 autobús por cada 1.100 pasajeros.

En las últimas 1.5 horas 1 autobús por cada 1.600 pasajeros

En la zona intermedia se pondrá en servicio 1 autobús por cada 1.800 pasajeros.

Una vez obtenidas las cifras de las fórmulas anteriores, por franjas horarias correspondientes a cada uno de los distintos cruceros, se suman los distintos resultados, y se redondea a la cifra unitaria más cercana (fracción igual o superior a 0.5 se redondea por la parte superior y si es inferior a 0.5 se redondea por la parte inferior).

La cifra anterior se acota inferiormente por 2 autobuses y superiormente por 8 autobuses (este máximo de 8 puede ser modificado superiormente por la oferta del licitador finalmente adjudicado).

En caso de tener una nueva terminal operativa, este máximo de 8 pasará a ser de 9.

El mínimo de 2 será aplicable siempre que lógicamente haya algún crucero operando en la zona.

Puntualmente y de forma específica, podrá determinarse el incremento de 8 a 9 unidades en función de la operativa esperada (o de 9 a 10 en caso de nueva terminal), así como disminuir el mínimo de 2 a 1. Estos casos se deberán realizar siempre a demanda de una de las dos partes de la futura adjudicación, y con la aceptación específica de la otra parte.

El horario de inicio y final de operaciones podrá ser modificado de forma puntual en función de peticiones argumentadas de los armadores y/o operadores de los cruceros y siempre que sea aceptada por el director del contrato.

Cuando un buque realice una estancia que incluya las horas nocturnas (ETA día anterior a ETD), se considerará, caso de producirse puerto base, que el día donde no se realiza el embarque o desembarque, el buque es tipo tránsito.

Por otro lado, para todo buque con operativas de desembarque de más de 2.000 pasajeros (operativa indistinta de puerto base o tránsito), se introducirá un cobrador en la parada de la terminal durante las primeras tres horas de desembarque.

Finalmente y siempre que exista uno o más autobuses operativos, se dispondrá de un controlador en la parada de Portal de la Pau, con las funciones de control del pasaje y de seguridad del mismo.

Atendiendo a las fórmulas antes indicadas, los niveles mínimos de calidad que deben obtenerse y que se considera que dichas fórmulas consiguen, son los siguientes:

1. La frecuencia de paso de los autobuses por cada una de las paradas (Origen/final Portal de la Pau y terminales operativas con crucero) será de un máximo de 15 minutos en las horas valle y de 8 minutos en las horas punta (operativas de embarque de tránsito y desembarque de cualquiera de las dos modalidades).
2. Caso de tener colas superiores a 15 minutos se contemplará el nivel de calidad como si fuera hora punta.
3. La permanencia del autobús en cada parada no será inferior a 2 minutos ni superior a 7 minutos.
4. Durante las horas punta de operativas, caso que dos o más autobuses coincidan en una misma parada, se permitirá la carga simultánea.
5. La empresa adjudicataria y prestadora del servicio deberá disponer de la flexibilidad y medios suficientes para ampliar la flota de autobuses en el caso que el flujo de pasajeros así lo requiera.

9. TARIFAS QUE PERCIBE EL CONTRATISTA.

El contratista únicamente podrá facturar las tarifas incluidas en su oferta y aprobadas por la APB en la adjudicación del concurso, que corresponderán a lo siguiente:

- Billetes de ida o billetes de ida y vuelta del servicio de autobús público. Se recuerda que el precio ofertado para el billete de ida no podrá superar 3.00 Euros, y el precio ofertado para el billete de ida y vuelta 4.00 €.
- Billetes de ida y vuelta del servicio de autobús público para trabajadores de la zona. Se recuerda que el precio ofertado para el billete no podrá superar 1.20 € por billete.
- Precio del servicio de <operativas fuera de la terminal> que se prestarán exclusivamente a petición de la APB y se le facturarán a ella.

En caso de prórroga del contrato se mantendrán dichas tarifas sin actualización o revisión alguna.

10. DATOS ESTADÍSTICOS DEL SERVICIO Y ESTIMACIONES SOBRE LAS FORMULAS INTRODUCIDAS

Se adjunta evolución de la demanda del servicio público CRUISE BUS desde 2007. Sobre dicha evolución cabe destacar el hecho que el servicio ha ido evolucionando con el paso del tiempo, introduciendo de modo continuado cada vez más servicio de autobuses en aras a incrementar la calidad del servicio que se ofrecía, así como la introducción de las figuras del controlador de Portal de la Pau y el cobrador en las distintas terminales, que inicialmente no existían.

Así mismo se puede observar como el porcentaje de uso del servicio ha ido evolucionando con el tiempo incrementándose de forma paulatina hasta el actual 16.22 %.

EVOLUCIÓN DEMANDA SERVICIO PÚBLICO CRUISE BUS DESDE 2007 A 31 DE JULIO DE 2014

Año	Billetes ida	Billetes Ida y vuelta	Nº total de viajeros	Nº de coches	Horas bus	Horas Contr olador	Horas cobrado r	Nº pasajeros de cruceros	% Usuario s sobre Total
2007	77.229	88.268	235.765	702	5.637	830	0	1.768.306	9,36%
2008	94.784	98.562	291.836	840	6.724	1.162	0	2.069.481	9,34%
2009	111.895	106.657	325.209	810	6.421	1.511	0	2.149.129	10,17%
2010	125.055	130.587	386.229	839	7.060	1.506	0	2.347.883	10,89%

Licitación "Equipo de Gestión de la movilidad de las operativas de cruceros"

2011	144.565	148.035	440.635	917	8.354	1.627	0	2.657.243	11,01%
2012	139.594	129.910	399.429	874	8.098	3.011	134	2.408.628	11,19%
2013	153.672	174.151	501.974	1.146	10.905	3.298	534	2.587.325	12,67%
2014	160.024	223.455	607.263	1.297	11.703	3.287	1.269	2.364.292	16,22%

* Años 2007 a 2011 solo se solicitaba servicio de Controlador había atracados buques de compañías estadounidenses e inglesas

** El Nº de pasajeros de cruceros es el total del puerto. Incluyen los que atracan en el WTC (15% del total), donde no hay servicio de bus

Como anejo número 3 se introducen las previsiones de cruceros y los resultados de la aplicación de las fórmulas en dichas planificaciones, considerando dos distintas hipótesis en función del instante que se consideran. El primero de ellos corresponde a las previsiones de cruceros a principios de año (documento previsión), mientras que el segundo corresponde a las previsiones de cruceros 24 horas antes de su ejecución (documento final).

En el documento final se adjuntan los resultados diarios de las fórmulas de aplicación, mediante gráficos con diferencias de 30 minutos entre cada una de las barras.

El resumen de la aplicación de las distintas fórmulas sobre el documento final del año 2014 da los siguientes valores:

Horas de autobús: 11.310,5 horas

Número de autobuses: 1.339

Horas de controlador Portal de la Pau: 3.271 horas

Horas de cobrador en terminal: 1.477,5 horas

Horas de coordinador: 2.412,7 horas en 192 días distintos

Días con servicio de gestión exterior de taxis: 99 días, que representan 693 horas

Horas encargado de operaciones en terminal: 6.733,9 horas

Horas Operarios operaciones terminal: 16.890,0 horas

Se incorpora en el anejo número 4 los resultados de aplicación de las fórmulas en las previsiones de principio de año correspondientes al ejercicio 2015.

11. UNIFORMIDAD Y EPI

La uniformidad estándar para este servicio del personal será proporcionada por el contratista, debiendo realizar una propuesta en la oferta de la licitación, y tomando, para aquellos puntos

donde sea aplicable, como ejemplo el estilo de vestimenta introducido en los aeropuertos de Aena para la relación con el público.

12. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Será responsabilidad del presente servicio todo lo referente al sistema de prevención de riesgos laborales de su personal.

La APB no tendrá ninguna responsabilidad de coordinación de actividades, sistema de prevención de riesgos laborales del servicio o cualquier otra responsabilidad sobre el mismo, recayendo exclusivamente sobre el contratista dichas responsabilidades.

13. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El sistema de aseguramiento de la calidad deberá estar implícito en el propio desarrollo del proyecto. El contratista se someterá a todos aquellos requerimientos de calidad que la APB fije con independencia de los que establezca de modo propio.

Así en este sentido y a título de ejemplo, se introducirá un GPS en cada uno de los vehículos; la aplicación de seguimiento posibilitará la introducción de controles de paso donde se considere en función del interés del puerto, como por ejemplo las propias paradas o el paso por puntos concretos como las puerta de acceso al muelle adosado; se enviará, a mes vencido, la relación con horario, día y lugar de venta de cada uno de los distintos billetes de transporte, indicando la modalidad del mismo, así como una relación diaria de los horarios de los autobuses, con sus respectivas matrículas, y relación del personal de las distintas categorías destinado al servicio.

Estos elementos relacionados, así como otros que puedan determinarse durante el desarrollo del contrato o en las propias ofertas de la licitación, son elementos que de forma directa o mediante análisis posterior puedan indicar cuál ha sido el nivel de calidad que se ha ofrecido por el servicio y compararlo con los niveles requeridos. Por dicho motivo, la eliminación, borrado o modificación del histórico de datos cuando estos sean requeridos, se considerará como el no cumplimiento de los niveles de calidad introducidos en el presente pliego.

14. SEGUIMIENTO Y CONTROLES POR LA AUTORIDAD PORTUARIA

El contratista está obligado a suministrar a la APB la información que le sea requerida para controlar la correcta gestión de la actividad y, en especial, la relativa a la calidad de los servicios, a los servicios ofrecidos en cada instante y a los protocolos establecidos en cada lugar.

Así mismo, y como ejemplo se enviará al director del contrato liquidación mensual del servicio según los precios introducidos en la oferta del presente contrato, incluyendo la distribución del personal, horas de servicio individualizado, estado de cuentas de los autobuses (introduciendo fichero con billetes vendidos, indicando, de forma individual, el lugar de venta, la hora y el tipo

de billete vendido), y cualquier dato que pueda ser considerado de interés para el seguimiento del contrato y como dato estadístico para futuras licitaciones.

Los listados anteriores distinguirán claramente entre los billetes vendidos en el autobús y por las distintas figuras que se introducen en las terminales y en portal de la Pau.

Dentro de este seguimiento se considera el sistema GPS introducido anteriormente, donde debe poderse observar en el instante donde se visualiza cual es la flota de vehículos en movimiento y su ubicación, así como la posible visualización posterior de un histórico de movimientos individualizados por día y/o autobús; una descripción diaria de las operativas en cada una de las explanadas, con los cambios realizados en caso de haberse llevado a cabo, nombre e identificador de los operadores, y comparación con lo propuesto al director del contrato la semana anterior a la operativa; el sistema de venta de billetes automático donde indique la hora, tipo y lugar de venta

En caso de observarse que no se cumplen los distintos niveles de calidad requeridos en el presente contrato, se hará notificación por escrito del director del presente contrato al responsable del mismo por parte del contratista, considerando como tal al coordinador general en caso que el contratista no determine alguien distinto.

Si estos incumplimientos superan los tres mensuales, o tres meses consecutivos con incidencias, se procederá a la resolución del mismo por parte de esta APB siguiendo procedimiento que indicará el director del contrato.

Barcelona, septiembre de 2015



Quim Compte

Cap d'Operacions Portuàries i Mercaderies



Vist i plau

Àlex García

Subdirector Gral. d'Explotació i Planificació Portuària