ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

Diligencia: Para hacer constar que el presente documento ha sido aprobado por el Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia de fecha: 2017ko abenduaren 13a

Egiñbidea: Zera jasota gera dadin ondoren aipatzen den datan, Bizkaiako Garraio Partzuergoaren Kontseilu Nagusiak agiri hau onartu duela:

Doy fe. Fede ematen dut.

Data/Fecha: Bilbao (n), 2017/XII/13

Idazkari nagusia/El secretario general

bizkaiko garraio partzuergoa consorcio de transportes de bizkaia ctb Idazkaritza nagusia Secretaría general

CARÁTULA DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "ATENCIÓN A LA CLIENTELA EN LA OFICINA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE BIZKAIA Y A TRAVÉS DEL TELÉFONO ÚNICO DEL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE BIZKAIA".

"BIZKAIKO GARRAIO PUBLIKOKO BULEGOAN ETA BIZKAIKO GARRAIO PARTZUERGOAREN TELEFONO BAKARRAREN BITARTEZ BEZEROEI ARRETA EMATEKO" ZERBITZUA KONTRATATZEKO ADMINISTRAZIO BALDINTZEN PLEGUAREN AZALA

A.- Objeto del Contrato

Servicio de Atención a la clientela en Oficina de Transporte Público de Bizkaia y a través del teléfono único del Consorcio de Transportes de Bizkaia.

CPV Reglamento 213/2008 de 28 de noviembre de la Comisión. Código: 79342320-2

A.- Kontratuaren helburua:

Bizkaiko Garraio Publikoko Bulegoan eta Bizkaiko Garraio Partzuergoaren telefono bakarraren bitartez bezeroei arreta emateko zerbitzua.

Batzordearen azaroaren 28ko 213/2008 CPV Arautegia. Kodea: 79342320-2

B.- Departamento promotor

Dirección Gerencia

B.- Sail sustatzailea

Zuzendaritza Nagusia

C.- Órgano de contratación

Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia.

C.- Kontratazio Organoa

Bizkaiko Garraio Partzuergoaren Kontseilu Nagusia

D.- Presupuesto de licitación y valor estimado

D.- Lizitazio Aurrekontua eta aurreikusitako balioa

LIZITAZIO AURREKONTUA PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	1.101.240,00 €
BEZ % 21 IVA 21%	231.260,40 €
GUZTIRA TOTAL	1.332.500,40 €
AURREIKUSITAKO BALIOA BEZ KANPO VALOR ESTIMADO –IVA EXCLUIDO-	1.651.860,00 €

Ugasko, 5 bis - 1º dcha. 48014 Bilbao - Tel. 94 476 61 50 - partzuergoa@cotrabi.eus

bizkaiko garraio partzuergoa • consorcio de transportes de bizkaia • ctb • Idazkaritza nagusia • Secretaría general

E.- Anualidad/es (IVA incluido):

E.- Urterokoa/k (BEZ barne):

Año/Urtea	Importe anualidad/Urterokoaren Zenbatekoa
2018	138.802,13 €
2019	333.125,10 €
2020	333.125,10 €
2021	333.125,10 €
2022	194.322,97 €

F.- Consignación presupuestaria

Tramitación anticipada. La adjudicación queda sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio 2018.

F- Aurrekontu kontsignazioa

Izapidetze aurreratua. Adjudikazioa honen araberakoa izango da: aurrekontuetan kreditu egokia eta nahikoa egotea 2018ko ekitaldiko kontratuaren ondoriozko obligazioak finantzatzeko.

G.- Tramitación

Ordinaria

G.- Tramitazioa

Arrunta

H.- Procedimiento de Adjudicación

Abierto

F- Adjudikatzeko modua

Irekia

I.- Criterios de Adjudicación

I- Adjudikazio Irizpideak

I.1- Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B.

- Propuesta económica formulada. (Valoración de 0 a 55 puntos).

Se valorará la reducción del precio ofertado sobre el precio de licitación, de forma que se asigna cero puntos a la oferta que iguale el precio de licitación, puntuación máxima a la oferta que realice la mayor baja y al resto de ofertas proporcionalmente.

I.1.- Automatikoki zenbatzeko moduko irizpideak – B gutun-azala.

- Egindako proposamen ekonomikoa. (Balorazioa: Otik 55 puntura)

Baloratu egingo da lizitazioaren prezioaren gainean eskaintzaren prezio murriztea. Horrela, zero puntu edukiko ditu lizitazioaren prezioa berdintzen duen eskaintzak, gehieneko puntuazioa edukiko du baxuena eskaintzen duenak eta gainerakoei proportzionalki emango zaie puntuazioa.

I.2- Criterios no cuantificables automáticamente – Sobre C.

I.2.1. Calidad técnica de la propuesta. (Valoración de 0 a 35 puntos, umbral mínimo 17 puntos).

I.2.- Automatikoki zenbatu ezin diren irizpideak – C gutun-azala.

1.2.1. Proposamenaren kalitate teknikoa. (Balorazioa: 0tik 35 puntura; gutxieneko atalasea: 17 puntu)

En este apartado se valorarán los distintos aspectos de la prestación que tiendan a garantizar un servicio de calidad y de cumplimiento de los requisitos solicitados.

Atal honetan zerbitzuaren kalitatea eta eskatutako betekizunak betetzen direla bermatzeko beharrezkoak diren alderdiak baloratuko dira.

Se valorará el plan de formación continua de la empresa y la planificación y organización del trabajo para llevar a cabo las prestaciones objeto de la contratación.

Enpresak prestakuntza-jarraitua emateko duen plana baloratuko da, bai eta kontratatuko den zerbitzua emateko lanaren antolaketa eta plangintza ere.

Se valorará el equipo de trabajo asignado a la prestación del contrato, indicando su formación, titulación, experiencia en atención al cliente o/y telemarketing o en trabajos afines a la naturaleza del contrato y conocimientos de los idiomas requeridos (euskera, inglés) y de otros idiomas (francés, alemán…) y del transporte público de Bizkaia en general, (servicios, líneas, horarios, títulos de transporte, interoperabilidad, etc.), identificando al Responsable del servicio (perfil clave) de conformidad con los requisitos solicitados, que superen lo especificado en los criterios de solvencia.

Kontratua betetzeko esleitutako lantaldea baloratuko da, eta honako hauek jaso beharko dira bertan: prestakuntza, titulazioa, bezeroei arreta ematen edota telemarketin egiten duen eskarmentua, kontratuaren xedeakin bat datozen zereginak egiten duen eskarmentua, eskatutako hizkuntzak jakitea (euskara, ingelesa) eta beste hizkuntza batzuk jakitea (frantsesa, alemana...), bai eta Bizkaiko garraio publikoari buruz orokorrean dakiena ere (zerbitzuak, lineak, ordutegiak, garraio-tituluak, elkarreragingarritasuna eta abar). Zerbitzuko arduraduna gaitasunen irizpideetan zehaztutakoa gainditzen duten eskatutako betekizunen arabera identifikatuko da.

Se valorará la constitución de una bolsa de trabajo permanente para cubrir refuerzos y posibles eventualidades.

Errefortzuen kasuetan eta beharrezkoa denean lanpostua betetzeko lan-poltsa iraunkor bat osatzea baloratuko da.

I.2.2. Mejoras en los medios ofertados (Valoración de 0 a 10 puntos).

Se valorarán los medios, instalaciones, locales y recursos materiales e informáticos puestos a disposición de la ejecución del contrato, sin coste adicional para el CTB, que superen lo especificado en los pliegos. En concreto:

- Se valorará si la proposición incluye, sin mayor coste para el CTB, una aplicación informática de gestión de cita previa, ya sea para un puesto en local, o para tres o más puestos en local o remoto. (Valoración: 2 puntos)

- Se valorará si el local ofrecido como Call Center tiene capacidad para más puestos que los requeridos como mínimo en pliegos, valorandose en 0,5 puntos la capacidad de cada puesto adicional. (Valoración de 0 a 3 puntos)

- Se valorará una conexión de banda ancha a internet con capacidad superior a lo requerido como mínimo en pliegos, valorandose 1 punto por cada incremento de 50 Mbps de capacidad. (Valoración de 0 a 5 puntos)

J.- Garantía provisional

No se exige.

K.- Garantía definitiva

5 % del importe de adjudicación, excluido IVA

1.2.2. **Hobekuntzak eskainitako baliabideetan:** (Balorazioa: 0tik 10 puntura)

Pleguetan zehaztutako gainditzen duten kontratua gauzatzeko eskuragarri jartzen diren baliabideak, instalazioa, lokalak eta baliabide material zein informatikoak baloratuko dira, BGPrentzako kostu gehigarririk gabe, era honetan:

Baloratu egingo da proposamenean aurretiazko hitzordua kudeatzeko informatika-aplikazio bat edukitzea BGPri inolako kosturik eragin gabe, bai lokaleko lanpostu baterako bada, bai hiru lanpostu edo gehiagorako bada, lokalean zein urrunetik izan. (Balorazioa: 2 puntu)

Baloratu egingo da call center gisa eskaintzen den lokalean pleguetan gutxienez eskatutako postu kopurua baino postu gehiago sartzea. Postu-gehigarrietarako gaitasuna, bakoitzeko 0,5 puntu. (Balorazioa: 0tik 3 puntura)

Interneteko banda zabalaren konexio erredundantea baloratuko da, baldin eta pleguetan gutxienez eskatutakoak baino gaitasun handiagoa badu. 50 Mbpeko gaitasun-gehigarri bakoitzeko puntu 1 (Balorazioa: 0tik 5 puntura)

J.- Behin-behineko bermea.

Ez da eskatzen.

K.- Behin betiko bermea.

% 5 adjudikazio aurrekontuaren gainean, BEZ kanpo.

L.- **Revisión de precios**

No procede.

M.- **Autorización de variantes**

No se admiten variantes.

N.- **Plazo de ejecución/Entrega**

4 años desde la formalización del Acta que marca el inicio de la ejecución del contrato. Se establece un plazo máximo de 1 mes desde la adjudicación y el inicio de la ejecución del contrato, plazo que no computa dentro de los 4 años.

Ñ.- **Opción de prórroga**

Sí, máximo 2 años.

O.- **Lugar de ejecución/Entrega**

En la Oficina de Atención al Cliente del Transporte Público en la Estación Intermodal de San Mamés, en las instalaciones del adjudictario (Call Center) o en aquellos puntos de atención al cliente que el CTB determine.

P.- **Plazo de Garantía**

1 año

Q.- **Plazo de presentación de proposiciones**

Según fecha indicada en los boletines oficiales.

L.- **Prezioak berrikustea**

Ez dagokio.

M.- **Aldaerak onartzeko aukera**

Ez da aldaerarik onartzen.

N.- **Gauzatzeko/entregatzeko epea**

4 urte kontratuaren hasiera zehazten duen akta formalizatzen den unetik aurrera zenbatzen hasita. Gehienez hilabeteko epea ezarriko da kontratua gauzatzen hasten direnetik eta adjudikaziotik aurrera zenbatzen hasita, eta denbora hori ez da 4 urte horietan sartuko.

Ñ.- **Luzapenaren aukera**

Bai, 2 urte gehienez.

O.- **Gauzatzeko/entregatzeko lekua**

San Mameseko geltoki intermodaleko Garraio Publikoko Bezeroei Arreta emateko bulegoan, adjudikaziodunaren instalazioetan (*call center*) edo BGPk bezeroei arreta emateko zehazten dituen lekuetan.

P.- **Berme-epea**

Urtebete (1)

Q.- **Proposamenak hartzeko epea**

Aldizkari ofizialetan ezarritako dataren arabera.

bizkaiko garraio partzuergoa • consorcio de transportes de bizkaia • ctb • Idazkaritza nagusia • Secretaría general

R.- Lugar de presentación de las proposiciones

Consorcio de Transportes de Bizkaia, Ugasko bidea, nº 5-bis, primera planta, 48014 - Bilbao

S.- Gastos de publicidad

Sí

T.- Medios de acreditación de la solvencia

1. La solvencia económica y financiera del empresario deberá acreditarse mediante justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales por importe no inferior a 600.000 €.

2. La solvencia profesional deberá acreditarse por la totalidad de los medios siguientes, siendo causa de inadmisión el incumplimiento de cualesquiera de ellos:

a) Relación de los principales servicios prestados por el ofertante similares a los del objeto de licitación relativos a trabajos de atención al cliente presencial y atención telefónica (Call Center), siendo necesario contar con servicios en ambos modos, en los últimos 5 años, indicando su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos, cuya suma no podrá ser inferior a 350.000,00 €, debiendo ser por lo menos uno de ellos por importe superior a 200.000 € y siendo un servicio destinado a un área geográfica superior al millón de habitantes.

R.- Proposamenak aurkezteko lekua

Bizkaiko Garraio Partzuergoa, Ugasko bidea, 5-bis, lehenengo solairua, 48014 - Bilbo

S.- Publizitate gastuak

Bai

T.- Kaudimena eta gaitasuna frogatzeko erak

1.- Finantza-erakundeen adierazpen egokien bidez edo, hala badagokio, arrisku profesionalen kalte-ordaineko aseguruaren frogagiriaz. Gutxieneko zenbatekoa: 600.000 €.

2. Gaitasun profesionala frogatzeko, aldiz, behean azaldutako guztiak egiaztatu behar dira. Are gehiago, beheko punturen bat bete ezean kanpoan geratuko da. Baldintzak:

a) Lizitazioan eskatzen diren eta lizitatzaileak aurretik eman dituen antzeko zerbitzu nagusien zerrenda, hau da, bezeroari aurrez aurre edo telefonoz (*call center*) arreta ematea. Horretarako, bi moduetako zerbitzuak eduki beharko ditu. Zerbitzu horiek azken bost urteetan egindakoak izan beharko dira eta horien zenbatekoa, datak eta hartzaile publiko edo pribatua adierazi beharko dira. Horien zenbatekoa ezin da 350.000,00 euro baino txikiagoa izan, eta horietako bat, gutxienez, 200.000 euro baino handiagoa izan behar da. Kontuan hartu behar da milioi bat biztanle baino gehiago dituen eremu geografiko baterako dela.

Los servicios prestados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o cuando el destinatario sea un comprador privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

b) Indicación del Responsable del Servicio (perfil clave), aportando titulación académica y profesional. El cual deberá acreditar su experiencia como mínimo en un contrato de similar envergadura y objeto al del contrato, relativo a atención presencial y a la atención telefónica (Call Center). Es necesario contar con experiencia en ambos modos de atención al usuario/a.

U.- Perfil de Contratante
www.cotrabi.eus

V.- Otras especificaciones

1.- Forma de pago:

Certificaciones mensuales.

2.- Seguros:

El adjudicatario deberá contratar una póliza de Responsabilidad Civil con los siguientes requisitos mínimos:

-Responsabilidad civil General con un límite no inferior a 600.000 euros con una franquicia máxima de 10.000 euros.

-Responsabilidad Civil Profesional con un límite no inferior a 600.000 euros con una

Hartzailea sektore publikoko entitate bat denean, organo eskudunak egindako edo ikus-onetsitako egiaztagiriak aurkeztuko dira, burututako zerbitzuak egiaztatzeko; hartzailea subjektu pribatua denean, berriz, subjektu pribatu horrek berak egindako egiaztagiria edo, horrelakorik ezean, enpresaburuaren aitorpena.

b) Zerbitzuko arduraduna adieraztea (profil nagusia), eta titulazio akademiko eta profesionala aurkeztea. Egiaztatu beharko du eskarmentua duela, gutxienez, kontrataren xedearen eta neurriaren antzeko beste kontratu batean aritu delako, aurrez aurreko eta telefono bidezko (*call center*) arretari buruzkoa. Ezinbestekoa da erabiltzaileari arreta emateko bi moduetan eskarmentua izatea.

U.- Kontratu-egilearen profila
www.cotrabi.eus

V.- Beste zehaztasun batzuk

1.- Ordaintzeko era:

Hileroko ziurtagiriak

2.- Aseguruak:

Adjudikazio-hartzaileak Erantzukizun Zibileko poliza kontratu beharko du gutxieneko baldintza hauek beteko dituena:

.-Erantzukizun zibil orokorra, 600.000 eurotik gorako muga duena eta gehienez 10.000 euroko frankizia.

-Erantzukizun zibil profesionala, gutxienez 600.000 euroko mugarekin eta gehienez

franquicia máxima de 10.000 euros.

Responsabilidad Civil Patronal con un límite no inferior a 600.000 euros con una franquicia máxima de 10.000 euros.

-Sublímite por víctima por Responsabilidad Civil Patronal no inferior-300.000€

-Se incluirá al Consorcio de Transportes de Bizkaia como asegurado adicional, sin perder la condición de tercero.

3.- Presentación de la oferta

El ofertante deberá presentar su propuesta en soporte papel y en CD o pendrive. Al igual que el papel, los 3 CD o pendrive independientes, cada uno en su respectivo sobre. En caso de diferencia entre ambos soportes, prevalecerá el de papel.

No se podrá incluir ningún dato económico en la propuesta técnica (sobre C), ya que es motivo de exclusión de la licitación.

10.000 euroko frankiziarekin.

-Erantzukizun zibil patronala, gutxienez 600.000 euroko mugarekin eta gehienez 10.000 euroko frankiziarekin.

-Erantzukizun zibila-patronala biktimako azpimuga, gutxienez 300.000 eurokoa.

-Bizkaiko Garraio Partzuergoa gehigarrizko aseguratu gisa sartuko da, hirugarrenaren izaera galdu gabe.

3. Eskaintzaren aurkezpena

Eskaintza egiten duenak paperezko euskarrian eta CD edo pendrive batean aurkeztu beharko du eskaintza. Paperarekin bezala, 3 pendrive edo CDak bereizita egon beharko dira, bakoitza dagokion gutun-azalean. Bi euskarrien artean desberdintasunak badaude papera nagusituko da.

Proposamen teknikoan (C-ri buruz) ezingo da datu ekonomikorik sartu. Hala eginez gero, lizitaziotik kanpo geratzeko arrazoi nahikoa izango da.