



**ctb**

bizkaiko garraio partzuergoa  
consorcio de transportes de bizkaia



**CARÁTULA DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES**

**ADMINISTRAZIO KLAUSULA BEREZIEEN PLEGUAREN AZALA**

**CONTRATO DE SERVICIO**

**HORNIDURA KONTRATUA**

**A.- Objeto del Contrato**

"Servicio de atención a usuarios de tarjetas Barik y apoyo a su implantación".

**A.- Kontratuaren helburua:**

"Barik txartelaren erabiltzaileentzako arreta eta txartela ezartzen laguntzeko zerbitzua"

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

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

**B.- Departamento promotor**

Dirección Gerencia del Consorcio de Transportes de Bizkaia.

**B.- Sail sustatzailea**

Bizkaiko Garraio Partzuergoko 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	900.000,00 €
BEZ IVA 18%	162.000,00 €
GUZTIRA TOTAL	1.062.000,00 €
AURREIKUSITAKO BALIOA BEZ KANPO VALOR ESTIMADO -IVA EXCLUIDO-	1.671.428,57 €

**E.- Anualidad/es**

**E.- Urterokoa/k**

Año/Urtea	Importe Anualidad / Urterokoaren Zenbatekoa
2011	118.000,00 €
2012	472.000,00 €



2013	472.000,00 €
------	--------------

F.- Consignación presupuestaria

F- Aurrekontu kontsignazioa

Partida 00200 51300 2279900

00200 51300 2279900 Partida.

G.- Tramitación

G.- Tramitazioa

Ordinaria.

Arrunta.

H.- Procedimiento de Adjudicación

F- Adjudikatzeko modua

Procedimiento abierto.

Prozedura irekia.

I.- Criterios de Adjudicación

I.- Esleipen Irizpideak

I.1- Criterios cuantificables automáticamente

I.1.- Automatikoki zenbatzeko modukoak

– Sobre B.

diren Esleipen Irizpideak – B Gutunazala.

I.1.1.- Precio

I.1.1.- Prezioa

Azalpena	Formula	Ponderazioa
PREZIOA	PL: lizitazio Aurrekontua PM: Batez besteko eskaintza ekonomikoaren aurrekontua P: Aurrekontua $\text{Puntuak: } \frac{37,5 \times (\text{PL-P})}{2 \times (\text{PL-Pm})}$ Aurrekontuak hau betez gero: $P < Pm - (P-Pm)/2$ , gehineko puntuazioa emango da.	30 puntu Eskaintza ekonomikoa Baldintza Teknikoen Pleguan barne hartzen den aurrekontu-formatuaren arabera aurkeztu beharko da.
Descripción	Fórmula	Ponderación
PRECIO	PL: Presupuesto Licitación Pm: Presupuesto de la Oferta económica media P: Presupuesto $\text{Puntos: } \frac{37,5 \times (\text{PL-P})}{2 \times (\text{PL-Pm})}$ En el caso de que el presupuesto cumpla que $P < Pm - (P-Pm)/2$ , se puntuará con la puntuación máxima	30 puntos La oferta económica se deberá presentar siguiendo el formato de presupuesto existente en el Pliego de Prescripciones Técnicas.



**1.2.- Criterios no cuantificables automáticamente – Sobre C.**

**1º.-** La calidad y solidez de la proposición técnica presentada por los licitadores. Valoración de 0 a 40 puntos (mínimo 23 puntos).

- Calidad técnica de la propuesta. Se valorará el nivel de la oferta en cuanto al contenido y detalle de las tareas a realizar y en general de cuantos planteamientos, procedimientos y aspectos tiendan a garantizar un servicio de calidad y de cumplimiento de los requisitos solicitados, así como el plan de trabajo propuesto (30 puntos).
- Mejoras propuestas. Detalle de las mejoras ofrecidas que superan lo solicitado en el pliego de prescripciones técnicas, sin coste adicional para CTB (10 puntos).

**2º.-** Valoración de los medios y garantías del licitador (Valoración de 0 a 30 puntos, umbral mínimo 17 puntos).

- Se valorarán los recursos humanos que el licitador ponga a disposición del Consorcio de Transportes de Bizkaia para la ejecución del contrato. Para ello se indicarán las personas asignadas a la ejecución del contrato indicando su formación, titulación, y experiencia en proyectos de similares características al de la licitación (20 puntos).
- Se valorará la Infraestructura, los

**1.2.- Automatikoki zenbatu ezin diren Esleipen Irizpideak – C Gutunazala.**

**1.-** Lizatzaileek aurkeztutako proposamen teknikoaren kalitatea eta sendotasuna. Balorazioa: Otik 40 puntura, (23 puntu gutxienez).

- 2.- Proposamen teknikoaren kalitatea. Eskaintzaren maila baloratzeko, egin beharreko lanen edukia eta xehetasuna hartuko dira kontuan eta, oro har, kalitatezko zerbitzua eta eskatutako baldintzak betetzea bermatuko duten planteamenduak, prozedurak eta gainera alderdiak, baita proposatzen den lanerako plana ere (30 puntu).
- Proposatutako hobekuntzak. Baldintza teknikoen pleguan eskatutakoa gainditzen duten hobekuntzen xehetasuna, BGPrentzako kostu gehigarririk gabe (10 puntu).

**2º.-** Lizitzailearen bitarteko eta bermeen balorazioa (Balorazioa: Otik 30 puntura; gutxieneko atalasea: 17 puntu).

- Lizitzaileak kontratua gauzatzeko Bizkaiko Garraio Partzuergoaren eskura jartzen dituen giza baliabideak eta baliabide materialak baloratuko dira. Kontratua gauzatzeko dauden pertsonak zehaztuko dira, haien prestakuntza eta titulazioa, eta lizitazio honen antzeko proiektuetan duten esperientzia adierazita (20 puntu).
- Kontratua gauzatzeko aldera,





medios tecnológicos y las aplicaciones informáticas de apoyo para optimización del servicio de contact center que el licitador ponga a disposición del Consorcio de Transportes de Bizkaia para la ejecución del contrato. También se detallarán y valorarán las funcionalidades aportadas por las mismas a las tareas de atención al cliente (10 puntos).

lizitatuzaileak Bizkaiko Garraio Partzuergoaren eskura jartzen duen contact center zerbitzua optimizatzen azpiegitura, baliabide teknologikoak eta aplikazio informatiko lagungarriak baloratuko dira. Bestalde, bezeroen arretarako horiek guztiek dituzten funtzionalitateak zehaztu eta baloratuko dira (10 puntu).

**I.3- Valores normales o desproporcionados en la oferta distintos o complementarios a los establecidos en la normativa (art. 136 LCSP):**

A los efectos de lo dispuesto en el Art. 136 de la LCJP se considerarán desproporcionadas o anormales aquellas ofertas que supongan una reducción del precio superior a 20 unidades porcentuales por debajo de la media aritmética de los precios ofertados por los licitadores al proyecto base.

**Comité de expertos:** Susana Palomino (Presidenta), Vidal Martínez (vocal) y Josu Azanza Arbizu (vocal-secretario). Plazo de emisión de informe: un mes contado a partir de la apertura del sobre C.

**I.3.- Balio normalak edo neurrigabeak eskaintzan, araudian ezarritakoetatik desberdinak edota osagarriak (SPKLren 136.art.):**

SPKLren 136. Artikuluan xedatutakoari dagokionez, baja neurrigabeak edota ez-normalak direla ulertuko da, oinarriko proiektuari lizitatuzaileek eskainitako prezioen batez besteko aritmetikotik behera 20 unitateko portzentajeko murrizketa gaitzen duten eskaintzak.

**Adituen Batzordea:** Susana Palomino (Presidentea), Vidal Martínez (batzordekidea) eta Josu Azanza Arbizu (batzordekidea-idazkaria). Txostena emateko epea: C gutunazala zabaltzen denetik hilabete.

**J.- Garantía provisional**

No se exige

**J.- Behin-behineko bermea.**

Ez da eskatzen.

**K.- Garantía definitiva**

5 % del importe de adjudicación, excluido IVA

**K.- Behin betiko bermea.**

%5 adjudikazio aurrekontuaren gainean, BEZ kanpo.

**L.- Revisión de precios**

**L.- Prezioak berrikustea**



Si. Únicamente en el supuesto de prórroga del contrato, se aplicará el Índice de Precios al Consumo (IPC) del estado correspondiente al año inmediatamente anterior.

**M.- Autorización de variantes**

No se admiten variantes.

**N.- Plazo de ejecución/Entrega**

28 meses, dividido en 2 fases de acuerdo al Pliego de Prescripciones Técnicas:  
Fase Piloto - 4 meses: Entrega y puesta en correcto funcionamiento del servicio, con el equipo inicial.  
Fase Masiva: 24 meses correspondientes a la explotación del servicio de la Tarjeta Barik (año 2012 y 2013), con equipo reforzado los 6 primeros meses del año.

**Ñ.- Opción de prórroga**

Si. Hasta un máximo de 2 periodos anuales.

**O.- Lugar de ejecución/Entrega**

En el local definido por el ofertante.

**P.- Plazo de Garantía**

No procede.

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

Según fecha indicada en los boletines oficiales.

**R.- Lugar de presentación de las proposiciones**

Consortio de Transportes de Bizkaia, Ugasko

Bai. Kontratua luzatuz gero bakarrik, aurreko urteko Estatuko Kontsumo Prezioen Indizea (KPI) aplikatuko da.

**M.- Aldaerak onartzeko aukera**

Ez da aldaerarik onartzen.

**N.- Gauzatzeko/entregatzeko epea**

28hilabete, 2 fasetan banatuta, Baldintza Teknikoen Pleguaren arabera:  
Fase Pilotua - 4 hilabete: zerbitzua entregatu eta funtzionamendu egokian jartzea hasierako ekipoarekin.  
Fase Masiboa: Barik Txartelaren zerbitzu ustiapenari dagozkion 24 hilabete (2012 eta 2013 urteak) tresneria indartuta urteko lehenengo 6 hilabeteetan.

**Ñ.- Luzapenaren aukera**

Bai, gehienez urtebeteko bi.

**O.- Gauzatzeko/entregatzeko lekua**

Eskaintza egiten duenak zehaztutako lokalean.

**P.- Berme-epea**

Ez.

**Q.- Proposamenak hartzeko epea**

Aldizkari ofizialetan ezarritako dataren arabera.

**R.- Proposamenak aurkezteko lekua**

Bizkaiko Garraio Partzuergoa, Ugasko bidea,



bidea, nº 5-bis, primera planta, 48014 - Bilbao

#### **S.- Gastos de publicidad**

Si.

#### **T.- Medios de acreditación de la solvencia técnica y económica**

1.- Declaraciones apropiadas de entidades financieras en la que se indique expresamente la solvencia respecto del importe del presupuesto de la presente licitación o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales por el mismo importe.

2.- Relación de trabajos efectuados en los tres últimos años en el ámbito de prestación de servicios de información y atención para Administraciones Públicas y entidades privadas. Para cada uno de los trabajos se debe indicar su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos. Los servicios efectuados 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 de naturaleza privada, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario. La empresa licitadora deberá contar con un volumen de servicios de, al menos, 400.000,00 € en cada uno de los tres últimos años.

#### **U.- Perfil de Contratante**

[www.cotrabi.com](http://www.cotrabi.com)

#### **V.- Otras especificaciones**

1.- Forma de pago:

5-bis, lehenengo solairua, 48014 - Bilbo

#### **S.- Publizitate gastuak**

Bai.

#### **T.- Kaudimena ziurtatzeko erak**

1.- Finantza-erakundeen adierazpen egokien bidez, lizitazio honen aurrekontuaren zenbatekoaren kaudimena espresuki adierazten dutenak, edo, hala badagokio, arrisku profesionalen kalte-ordaineko aseguruaren frogagiriaz.

2. Azken hiru urteetan Administrazio Publiko eta erakunde pribatuentzat egindako lanak, informazioa eta arreta emateko zerbitzuak. Lan bakoitzaren zenbatekoa, datak eta hartzaile publiko edo pribatua den zehaztu behar da. Egindako hornidurak egiaztatzeko, dagokion organo eskudunak eman eta onetsitako ziurtagiriak aurkeztuko dira, hartzailea sektore publikoko erakundea bada; eta hartzailea pribatua bada, beronek emandako ziurtagiria edo, halakorik ezean, enpresaburuaren adierazpena. Lizitazioa egiten duen enpresak gutxienez 400.000,00 € zerbitzu bolumena izan beharko du azken hiru urteetako bakoitzean.

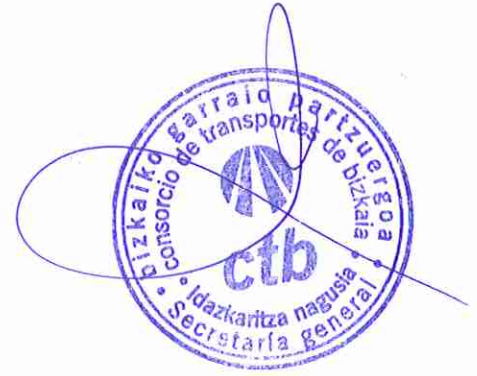
#### **U.- Kontratu-egilearen profila**

[www.cotrabi.com](http://www.cotrabi.com)

#### **V.- Beste zehaztasun batzuk.**

1.- Ordaintzeko era:





Certificaciones mensuales.

## 2.- Seguros:

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

- Póliza de Responsabilidad Civil derivada de su actividad profesional con un límite no inferior de 1.500.000,00 € y franquicia máxima de 10.000,00 €.
- Responsabilidad Civil Patronal con un límite no inferior a 1.000.000,00 € y franquicia máxima de 10.000,00 €.
- Sublímite por víctima Responsabilidad Civil Patronal no inferior a 180.000,00 €.
- Defensa y fianzas civiles incluido.

En la póliza de Responsabilidad Civil se incluirá al CTB 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. Así, en los sobres B y C, además de la documentación en formato papel deberá incluirse un CD conteniendo única y exclusivamente la documentación correspondiente a dicho sobre.

En caso de discrepancia entre ambos soportes prevalecerá la información de soporte papel.

Hileroko ziurtagiriak.

## 2.- Aseguruak:

Adjudikazio-hartzaileak Erantzukizun Zibileko poliza kontratatu beharko du, gutxieneko baldintza hauek beteko dituen:

- Jarduera profesionaletik eratorritako Erantzukizun Zibileko poliza, 1.500.000,00 €tik gorako muga duena, eta 10.000,00 € gehieneko frankizia.
- Ugazaben Erantzukizun Zibila, 1.000.000,00 €tik gorako muga duena, eta 10.000,00 € gehieneko frankizia.
- Ugazaben Erantzukizun Zibileko azpimuga biktimako 180.000,00 €.
- Defentsa eta fidantza zibilak barne.

Horrez gain, Erantzukizun Zibileko polizan, BGP gehigarritzko aseguratu gisa sartuko da, hirugarrenaren izaera galdu gabe.

## 3.-Eskaintza aurkeztea:

Eskaintza egileak paperean eta CDan aurkeztu behar du bere proposamena. Era honetan egingo da: B eta C gutunazaletan, dokumentazioa paperean eta CDan aurkeztuko da, baina CDan bakarrik sartuko da dagokion gutunazaleko dokumentazioa.

Euskarri bien artean adostasunik ez balego, paperezko euskarrian dagoen informazioak izango du lehentasuna.