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

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

2014ko urriaren 14a

Doy fe. Fede ematen dut.

Data/Fecha: Bilbao (n) 2014/X/14

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 USUARIOS/AS DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE BIZKAIA EN LA ESTACIÓN INTERMODAL DE SAN MAMÉS".

"BIZKAIKO GARRAIO PARTZUERGOAREN SAN MAMES GELTOKI INTERMODALEKO BULEGOAN GARRAIO PUBLIKOAREN BEZEROENTZAKO ARRETA", ADMINISTRAZIO KLAUSULA BEREZIEN PLEGUAREN AZALA.

A.- Objeto del Contrato

Servicio de atención a usuarios/usuarias del Transporte Público en la Oficina de Atención al Cliente (OAC) del Consorcio de Transportes de Bizkaia en la estación intermodal de San Mamés.

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

A.- Kontratuaren helburua:

Garraio publikoaren erabiltzaileei arreta eskaintzeko zerbitzua Bizkaiko Garraio Partzuergoko bulegoan, San Mameseko Geltoki Intermodalean.

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

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	219.260,60 €
BEZ IVA 21%	46.044,73 €
GUZTIRA TOTAL	265.305,33 €
AURREIKUSITAKO BALIOA BEZ KANPO VALOR ESTIMADO –IVA EXCLUIDO-	438.081,80 €

E.- Anualidad/es (IVA incluido):

E.- Urterokoa/k (BEZ barne):

Año/Urtea	Importe anualidad/Urterokoaren Zenbatekoa
2015	133.450,18 €
2016	131.855,15 €

F.- Consignación presupuestaria

2015/00500/51400/2279900

G.- Tramitación

Ordinaria

H.- Procedimiento de Adjudicación

Abierto

I.- Criterios de Adjudicación

I.1- Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B.

- Oferta económica. (Máximo 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.2- Criterios no cuantificables automáticamente – Sobre C.

I.2.1. Calidad técnica de la propuesta.

- Análisis detallado de los distintos aspectos de la prestación, la metodología, planificación y organización del trabajo, tareas a realizar, equipamiento informático y

F- Aurrekontu kontsignazioa

2015/00500/51400/2279900

G.- Tramitazioa

Arrunta

F- Adjudikatzeko modua

Irekia

I- Adjudikazio Irizpideak

I.1.- Automatikoki zenbatzeko modukoak diren Adjudikazio Irizpideak – B Gutun-azala.

- Eskaintza ekonomikoa. (gehienez 55 puntu)
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.- Automatikoki zenbatu ezin diren Esleipen Irizpideak – C Gutunazala.

1.2.1. Proposamenaren kalitate teknikoa.

-Zerbitzuaren alderdi desberdinen analisi zehatza, metodologia, lanaren plangintza eta antolaketa, bete beharreko zereginak, ekipamendu informatikoa eta oro har

en general de cuantos planteamientos, procedimientos y aspectos tiendan a garantizar un servicio de calidad y de cumplimiento de los requisitos solicitados. (Máximo 17 puntos)

kalitatezko zerbitzua izateko eta ezarritako baldintzak betetzeko beharrezkoak diren planteamendu, prozedura eta alderdiak.(Gehienez 17 puntu)

- Adecuación del equipo de trabajo al perfil de los puestos. Se valorará el equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio, indicando su formación, titulación y conocimientos de los idiomas requeridos (euskera, inglés) y del transporte público de Bizkaia en general, (servicios, líneas, horarios, títulos de transporte, etc.), así como del responsable de la ejecución del contrato, en conformidad con los requisitos solicitados. (Máximo 17 puntos)

- Lantaldea lanpostuaren profilera egokitzea. Zerbitzua eskaintzea esleitzen zaion lantaldea balioetsiko da, bere prestaketa, titulazioa eta eskatzen diren hizkuntzez (euskara eta ingelesa) eta orokorrean Bizkaiko garraio publikoaz (zerbitzuak, lineak, ordutegiak, garraio-txartelak, etab.) duen ezagutza adieraziz, baita kontratua betetzeko arduradunaz dakiena ere, eskatutako baldintzei jarraiki. (Gehienez 17 puntu)

- Aplicación informática de atención al cliente para el registro diario de la actividad y atenciones realizadas durante la prestación del servicio objeto del contrato. Descripción detallada de su operación, funcionalidades, prestaciones, consultas, informes, etc., que contiene dicha aplicación, según los requerimientos indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas y cualesquiera otros aspectos que tiendan a garantizar un servicio de calidad. (Máximo 6 puntos)

- Bezeroari arreta eskaintzeko aplikazio informatikoa, eguneroko jarduera eta kontratuaren helburua den zerbitzua eskaini den bitartean arreta eskainitako aldiak erregistratzeko. Aipatutako aplikazioaren funtzionamenduaren, funtzioen, zerbitzuen, kontsulten txostenen eta abarren deskribapen zehatza, Baldintza Teknikoen Pleguan adierazitako baldintzei jarraiki. Era berean, eskainitako zerbitzuaren kalitatea bermatzen duten beste aspektu batzuk ere azaldu behar dira. (Gehienez 6 puntu).

I.2.2. **Mejoras** (Sin coste adicional para CTB).

- Idioma Francés (Máximo 1 punto).

- Idioma Alemán (Máximo 1 punto).

- Aplicación informática para la gestión de cita previa, según los requisitos solicitados y distinguiendo si se trata de una de las

1.2.2. **Hobekuntzak** (BGPrentzako kostu gehigarririk gabe).

- Frantsesa (gehienez 1 puntu).

-Alemana (gehienez 1 puntu).

-Aurretiaz hitzordua eskatzeko aplikazio informatikoa, eskatutako baldintzei jarraiki eta ondorengo aukeretako bat den zehaztuz:

opciones siguientes:

. Un puesto en local (1 punto)
. Tres o más puestos en local o remoto (3 puntos)

J.- Garantía provisional

No se exige.

K.- Garantía definitiva

5 % del importe de adjudicación, excluido IVA

L.- Revisión de precios

No procede.

M.- Autorización de variantes

No se admiten variantes.

N.- Plazo de ejecución/Entrega

2 años.

O.- Opción de prórroga

Sí, máximo 2 años.

P.- Plazo de Garantía

1 año

Q.- Plazo de presentación de proposiciones

Según fecha indicada en los boletines oficiales.

. Lanpostu bat lokalean (1 puntu)
. Hiru lanpostu edo gehiago lokalean edo kanpoan (3 puntu)

J.- Behin-behineko bermea.

Ez da eskatzen.

K.- Behin betiko bermea.

%5 adjudikazio aurrekontuaren gainean, BEZ kanpo.

L.- Prezioak berrikustea

Ez dagokio.

M.- Aldaerak onartzeko aukera

Ez da aldaerarik onartzen.

N.- Gauzatzeko/entregatzeko epea

2 urte.

O.- Luzapenaren aukera

Bai, 2 urte gehienez.

P.- Berme-epea

Urtebete (1)

Q.- Proposamenak hartzeko epea

Aldizkari ofizialetan ezarritako dataren arabera.

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.- Clasificación de contratista.

Grupo L
Subgrupo 6
Categoría A

U.- Perfil de Contratante
www.cotrabi.com

V.- Otras especificaciones

1.- Forma de pago:

Certificaciones mensuales, por meses naturales.

2.- Seguros:

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

- Responsabilidad Civil de Explotación con un límite no inferior a 400.000 euros y franquicia máxima de 10.000 €

- Responsabilidad Civil Patronal con un límite no inferior a 400.000 euros y franquicia máxima de 10.000 €

R.- Proposamenak aurkezteko lekua

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

S.- Publizitate gastuak

Bai

T.- Kontratistaren sailkapena

L Taldea
6 Azpitaldea
A Kategoria

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

V.- Beste zehaztasun batzuk.

1.- Ordaintzeko era:

Hileroko ziurtagiriak, hilabete naturalen arabera.

2.- Aseguruak:

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

- Ustiapeneko Erantzukizun Zibila, 400.000 euro eta hortik gorako muga duena eta gehienez 10.000 euroko frankizia.

- Ugazaben Erantzukizun Zibila, 400.000 euro edo hortik gorako muga duena eta gehienez 10.000 euroko frankizia.

Sublímite por víctima Responsabilidad Civil Patronal no inferior a 180.000 euros

- Defensa y fianzas civiles incluido

- 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 técnica (sobre C) en soporte papel y en CD o pendrive. 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.

4.- Protección de datos de carácter personal:

El adjudicatario deberá dar exacto y total cumplimiento a la normativa en vigor en materia de protección de datos y especialmente a las disposiciones de la L.O.P.D. y a lo establecido en el al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley.

- Ugazaben Erantzukizun Zibilari dagokion biktimako azpimuga, 180.000 eurotik gorakoa.
- Defentsa eta fidantza zibilak barne.

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

3. Eskaintzaren aurkezpena

Eskaintza egiten duenak proposamen teknikoa (C-ri buruz) aurkeztu beharko du paperean eta CDan edo pendrive baten. Euskarri bien artean desberdintasunik balego, paperezkoa hartuko da kontuan.

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

4.- Datu pertsonalen babesa:

Adjudikazio-hartzaileak, zehatz-mehatz eta osorik bete beharko du datuak babesteko indarreko legeria eta, bereziki DBLOren xedapenak eta segurtasun neurrien Araudia onartzen duen abenduaren 21eko 1720/2007 Errege Dekretuan ezarritakoa.