



bizkaiko garraio partzuergoa  
consorcio de transportes de bizkaia

### **Aclaración al Pliego de Prescripciones Técnicas 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”**

Con motivo de la recepción de preguntas planteadas respecto al Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación mencionada se pone en general conocimiento lo siguiente:

El presupuesto de licitación se ha calculado en función del número de puestos inicialmente planteado e incluye, además, una bolsa de horas. En total el presupuesto de licitación esta calculado para un total de 68.400 horas, tal y como se recoge en el apartado 3.9 del Pliego de Prescripciones Técnicas:

- 64.400 horas en los 4 años de contrato.
- Se prevé además, una bolsa de horas dedicadas a los refuerzos necesarios tanto en la OAC de CTB en la Estación Intermodal de San Mamés, como en el Call Center e incluso en otras dependencias que el CTB determine, si fuera necesario. Se ha estimado un total de 4.000 h. en los 4 años de contrato.

El horario y puestos de trabajo inicialmente planteados (64.400 horas) se recoge en los apartados 3.7.1 y 3.7.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, como se indica a continuación:

#### **3.7.1. En la OAC del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés:**

1 puesto de trabajo: De 8:30 h a 19:30 h. ininterrumpidamente (11 horas).

2 puestos de trabajo: De 9:30 h a 13:30 h.y de 16:00 h a 19:30 h (7,5 horas/cada puesto).

#### **3.7.2. En la atención telefónica (Call Center).**

De lunes a viernes: 3 puestos de trabajo: De 8:00 h a 20:00 h ininterrumpidamente (12 horas/cada puesto).

Sábados: 2 puestos de trabajo: de 9:00 h a 15:00 h (6 horas/cada puesto).

Bilbao, 8 de enero de 2018

EL DIRECTOR GERENTE

Fdo./ Gorka Ugalde Martínez





**ctb**

bizkaiko garraio partzuergoa  
consorcio de transportes de bizkaia

**“Bizkaiko Garraio Publikoko Bulegoan eta Bizkaiko Garraio Partzuergoaren telefono bakarraren bitartez bezeroei arreta emateko” zerbitzua kontratatzeko Baldintza Teknikoen Pleguaren gaineko azalpena**

Aipatutako kontrataziorako Baldintza Teknikoen Pleguari buruzko galderak jaso ditugu; hori dela eta, honako hau jakinarazi nahi dugu:

Lizitazioaren aurrekontua kalkulatzeko aintzat hartu da hasiera batean planteatutako lanpostuen kopurua, eta, gainera, orduen poltsa bat jaso da. Lizitazioaren aurrekontuan, guztira, 68.400 ordu kalkulatu dira, Baldintza Teknikoen Pleguko 3.9. atalean jaso den bezala:

- 64.400 ordu kontratuak iraungo duen 4 urteetan.
- Bestalde, beharrezkoak diren errefortzuen orduen poltsa aurreikusi da, bai BPGren San Mameseko geltoki intermodaleko BABrako, bai Call Center delakorako zein BPGk egoki deritzon beste bulego batzuetarako, beharrezkoa izanez gero. Guztira, 4.000 ordu kalkulatu dira kontratuaren 4 urteetarako.

Hasieran proposatutako lanpostuak eta ordutegia (64.400 ordu) Baldintza Teknikoen Pleguko 3.7.1. eta 3.7.2 ataletan jaso dira, jarraian ikus daitekeen bezala:

**37.7.1. BPGren San Mameseko geltoki intermodaleko BABn:**

Lanpostu 1: 08:30etik 19:30era etenik gabe (11 ordu).

2 lanpostu: 09:30etik 13:30era eta 16:00etik 19:30era (7,5 ordu/lanpostu).

**3.7.2. Telefono bidezko arreta (Call Center).**

Astelehenetik ostiralera: 3 lanpostu: 08:00etatik 20:00etara etenik gabe (12 ordu/lanpostu).

Larunbatetan: 2 lanpostu: 09:00etatik 15:00etara (6 ordu/lanpostu).

Bilbo, 2018ko urtarrilaren 8an.

ZUZENDARI NAGUSIA

Izpt.: Gorka Ugarte Martínez

