



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: Eginbidea: Zera jasota gera dadin ondoren aipatzen den data, Bizkaiko Garraio Partzuergoaren Kontseilu Nagusiak agiri hau onartu duela:

..... 2012ko martxoaren 30a

Doy fe.

Fede ematen dut.

Data/Fecha: Bilbao (n) 2012/04/02
Idazkari nagusia/El secretario general

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de “Consultoría para la elaboración del proceso de información pública para la implantación de la tarjeta Barik en el Territorio Histórico de Bizkaia.”



1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares es establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación por el Consorcio de Transportes de Bizkaia (en adelante CTB), del servicio de "Consultoría para la elaboración del proceso de información pública para la implantación de la tarjeta Barik en el Territorio Histórico de Bizkaia", a partir del correspondiente Plan de Comunicación.

El Plan de Comunicación emanará de una estrategia general que establezca un análisis de necesidades en relación con los planes de implantación, desarrollo y ejecución del despliegue de la tarjeta Barik, fijando con claridad las diferentes líneas de actuación en la materia y los mecanismos previstos para su coordinación. Los objetivos básicos a los que es necesario ofrecer respuesta, son los siguientes:

- Informar a la sociedad de su realidad en relación con la problemática de los títulos de transporte del CTB.
- Comunicar, de forma didáctica y pedagógica, los objetivos y soluciones propuestos por el CTB y las ventajas derivadas de su aplicación.
- Fomentar la concienciación y sensibilización de los vizcaínos en relación con las acciones propuestas por los diferentes programas del CTB, con el fin de promover la migración de uso de la tarjeta Barik por parte de las personas usuarias de Bizkaia.
- Informar del proceso establecido para la puesta en marcha e implementación de la tarjeta Barik, aplicando el principio de transparencia informativa en relación con la ciudadanía y las distintas entidades implicadas.
- A la hora de establecer la prelación entre los objetivos señalados, se debe atender preferentemente a prestar una divulgación adecuada a los proyectos de gestión del CTB y a las acciones de concienciación y sensibilización que fomenten la adopción de buenas prácticas por parte de los ciudadanos. Sin perjuicio de lo señalado, el contratista deberá prever en su oferta los medios y servicios para dar cobertura, también, al resto de los objetivos señalados.



2. ANTECEDENTES

El sistema de la tarjeta sin contacto Barik abarca el conjunto de modos de transporte que se describen a continuación junto con la planificación de su implantación gradual por modos.

2.1. Proyecto Barik

2.1.1. Instalaciones afectadas

El Sistema Barik, a fecha de redacción del presente documento, engloba las siguientes entidades y elementos:

- CTB
- Administraciones, Operadores y Empresas Concesionarias Agentes de Venta.

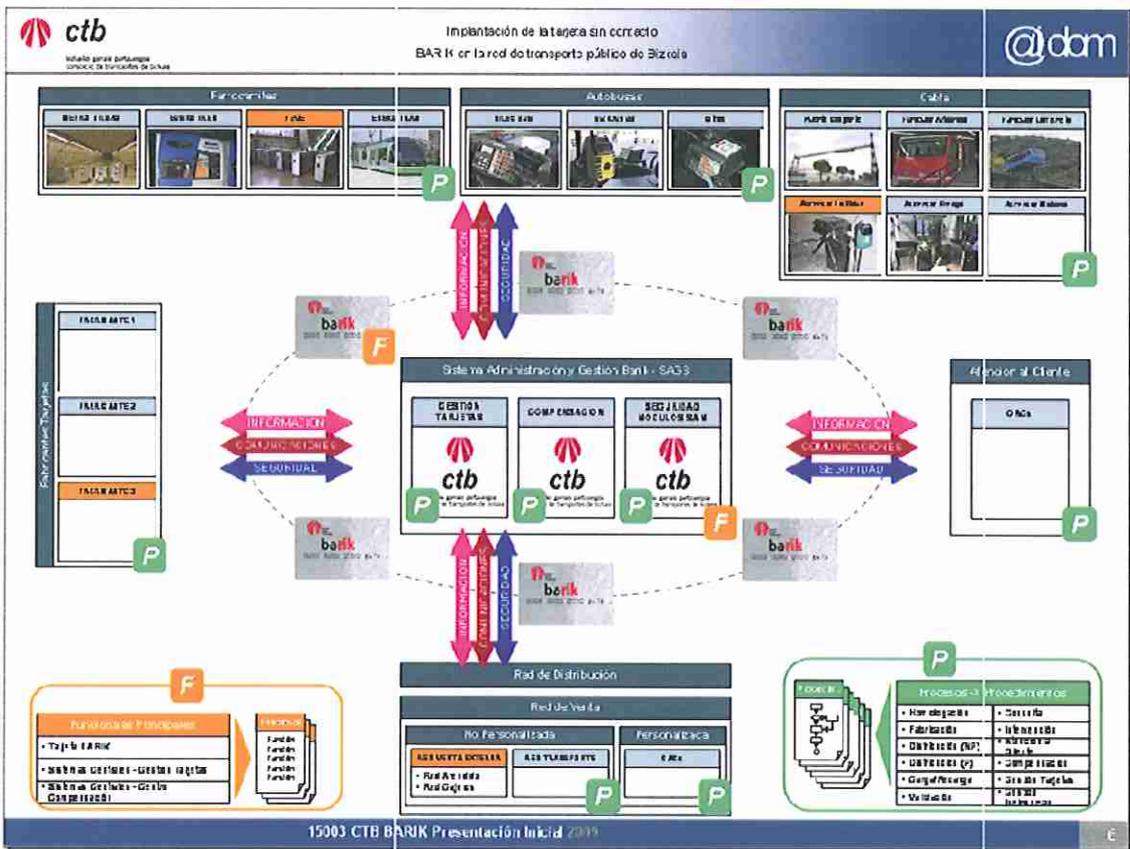


Ilustración: Arquitectura general del sistema Barik.



2.1.2. Consorcio de Transportes de Bizkaia – CTB

Responsable actual de los títulos Creditrans, Billete Día, Hirukotrans 20 y 50, Gizatrans y Gizatrans 20 y 50, como de las funciones de compensación y liquidación asociadas.

Será el responsable global de la implantación del Sistema, de la propia tarjeta Barik, los títulos que se incorporen sobre la misma, así como del SAGB (Compensación, Gestión de Tarjetas), Plataforma de Seguridad y Módulos SAM-HSM, ...

2.1.3. Administraciones, Operadores y Empresas Concesionarias

Responsables directos del transporte, con diferentes estructuras en lo referente a Administración responsable, Operador del Transporte, Modo, Empresas concesionarias del servicio, etc.



MODO	SERVICIO	DESCRIPCION
FFCC/TRANVIA/METRO	METRO BILBAO (CTB)	Línea I y II
	EUSKOTREN (GV)	Línea General
		Línea Txorierra
		EuskoTran
	FEVE (A. CENTRAL)	Balmaseda, 1 Carranza
RENFE (A. CENTRAL)	Servicio Cercanías	
AUTOBUS	BILBOBUS (AYTO. BILBAO)	VEOLIA
	BIZKAIBUS (DFB)	TCSA
		PESA Bizkaia
		CAV
		Encartaciones
		EuskoTren
		Adnor
		Autobuses Lujua
	Ayuntamiento Etxebarri	Etxebarri Bus
	Ayuntamiento Erandio	Erandio Bus
Ayuntamiento Amorebieta	Auzo Bus	
Otros	CTB	
CABLE y OTROS	Ayuntamiento Bilbao	Funicular de Artxanda
	EuskoTren	Funicular de Larreineta
	Autoridad Portuaria	Puente Colgante
	Ayuntamiento Getxo	Ascensor Ereaga
	Mancomunidad Uribe-Kosta	Bicicletas Bizimeta

Sus plataformas de ticketing serán modificadas en distinto grado con objeto de adaptarse plenamente a los requerimientos necesarios de la tarjeta Barik, englobando:

- Canceladoras o validadoras
- Máquinas expendedoras manuales y automáticas
- Pupitres de autobus
- Balizas de descarga de datos
- Concentradores de estación o de cocheras
- Sistemas centrales
- Comunicaciones con CTB
- Otros elementos.



2.1.4. Agentes de Venta

Responsables en la actualidad de la venta y canje de los títulos Creditrans, Gizatrans y otros del CTB.

2.1.5. Magnitud del Sistema

La tabla adjunta resume la magnitud de la implantación del Sistema Barik. Los datos son desglosados en detalle en las mediciones de cada uno de los concursos asociados.

Estas tablas serán actualizadas de forma definitiva tras los replanteos de cada instalación al inicio de los trabajos.



			Estaciones	OAC	Form/Otros	MET	MEAT	Cancel.	CDE	S. Central	S. Gestión	
FFCC	EuskoTren	Txorierrri	15	0	0	5	26	44	0	0	0	
		General	35	1	0	18	53	91	0	1	1	
		Tranvía	12	0	0	1	22	60	12	0	0	
	Metro Bilbao	Línea 1 y 2	39	4	4	45	165	393	39	1	1	
	Feve	Balmaseda, 1 Carranza	21	0	0	8	21	53	8	1	1	
	Feve: Supeditado a posterior adhesión a sistema Barik			122	5	4	77	287	641	59	3	3
			Autobuses	Baliza	Pupitre	Cancel.	CDE	S. Central	S. Gestión	Repuestos		
Autobús	Bilbobus	Veolia	153	153	153	153	1	1	1	7		
		Bizkaibus	Tesa	120	120	120	134	2	1	1	7	
			Pesa	56	56	56	56	1	1	1	6	
			Cav	51	51	51	70	1	1	1	5	
			Encartaciones	34	34	34	34	1	1	1	3	
			EuskoTren	31	31	31	41	1	1	1	3	
			Autobuses Lujua	6	6	6	6	1	1	1	1	
			Adnor	7	7	7	7	1	0	0	1	
	Otros	Etxebarri Bus	3	3	3	3	1	1	1	1		
		Erandio Bus	3	3	3	3	0	1	1	1		
		Nocturno MB	4	4	4	4	0	0	0	0		
		Lanzadera Kabiezes MB	3	3	3	3	0	0	0	0		
		Amorebieta	2	2	2	2	0	0	0	0		
		Barakaldo	6	6	6	6	0	0	0	0		
					479	479	479	522	10	9	9	35
					Unidades	Baliza	Pupitre	Cancel.	CDE	S. Central	S. Gestión	
		Cable		Funicular Artxanda SA	2	0	4	4	0	1	1	1
	Funicular Larreineta		2	0	4	5	0	0	0	1		
	Puente Colgante		1	0	4	18	3	1	0	2		
	Ascensor Ereaga		1	0	2	5	0	1	0	1		
			6	0	14	32	3	3	1	5		
			485	479	493	554	13	12	10	40		

Ilustración: Tabla de magnitud del sistema Barik.



2.2. Plan de Implantación

El orden previsto para la implantación de los títulos CTB asociados a la tarjeta Barik es el siguiente. Se denomina D al día de lanzamiento de la tarjeta Barik al público en general:

- 1º: día D – 4 meses: Inicio de la Fase Piloto. Emisión de TSCs Barik al Colectivo Piloto: anónimas registradas (uso unipersonal), Kide y Giza, incluyendo lanzamiento de perfiles (joven, F20 y F50). Su utilización se limita a Metro Bilbao. Se permite el traspaso de saldo de cualquier título CTB BM a cualquiera de las TSCs del Colectivo Piloto. Emisión de TSCs Barik personalizadas (Kide y Giza) con función carné acreditativo al Público General, incluyendo lanzamiento de perfiles (joven, F20 y F50). Se dejan de emitir carnés BM en CTB, MB y ET. Exige que la red esté adaptada con antelación suficiente:

Stock Tarjetas Barik Kide y Giza (ASK, CALMELL, G&D)

SAMs y HSM (CALMELL)

Emisión de Tarjetas Barik Personalizadas en el SAGB y su BBDD (OAC THALES)

Reconocimiento de Tarjetas Barik Personalizadas en MB y EuskoTren para la adquisición de títulos bonificados (CTB y propietarios) (MET/MEAT TELVENT INDRA)

Reconocimiento de Tarjetas Personalizadas en cabinas de autobuses y estancos, perfiles F20 y F50 para la adquisición de títulos bonificados (CTB). Reconocimiento visual de los carnés BM. (TPV LOGISTA)

Reconocimiento en general en cualquier sistema de inspección. (INSPECCION ETRA)

- 2º: día D – 3 meses: Ampliación de funcionalidades al Colectivo Piloto: Lanzamiento de perfil (Bilbotrans). Su utilización se amplía a Bilbobus y tranvía EuskoTran. El Público General continúa con la función de carné acreditativo.
- 3º: día D – 2 meses: Ampliación de funcionalidades al Colectivo Piloto: Su utilización se amplía a Bizkaibus, EuskoTren y los modos restantes. El Público General continúa con la función de carné acreditativo.
- 4º: día D: Fin de la Fase Piloto y Lanzamiento al Público General. Activación de tarjetas emitidas o Emisión de tarjetas activas Barik Personalizadas (Kide Gral, Joven, F20 o F50) y Barik Anónimas y Anónimas Registradas (uso multipersona). Las tarjetas Giza continúan con la función de carné acreditativo. Se permite el traspaso de saldo de los títulos CTB BM Creditrans e Hirukotrans a TSCs Kide.



- 5º: día D + 3 meses: Activación de tarjetas emitidas o Emisión de tarjetas activas Barik Personalizadas (Giza Gral, F20 o F50). Se permite el traspaso de saldo de cualquier título CTB BM a cualquier TSCs Barik.
- 6º: día D + 4 meses: Se cesa la venta de los títulos BM Creditrans, Hirukotrans F20/F50, y Gizatrans Gral. y F20/F50.
- 7º: Título Temporal y Título Joven (sin fecha definida, vinculada al resultado del Estudio de CTB de Integración Tarifaria en Bizkaia).
- 8º: Títulos propietarios

Día "D-4m"	Día "D-3m"	Día "D-2m"	Día "D"	Día "D+3m"	Día "D+4m"
Emisión TSCs Barik COLECTIVO PILOTO					
BarikAnónima Reg. (usounipersonal) Kide Giza ¹ Perfiles F20/F50/Joven ²	+ PerfilBilbotrans				
Modos Transporte COLECTIVO PILOTO					
Metro Bilbao	+ Bilbobus + Tranvía	+ EuskoTren + Bizkaibus + Resto modos			
Emisión TSCs Barik y función acreditativa PUBLICO GENERAL					
Kide (carné) Giza (carné) Perfiles F20/F50/Gaztea			Barik Anónima (uso multipersona) Kide + Activar	Giza + Activar	

¹Colectivo Piloto: Los incluidos en el panel de Metro Bilbao.

²Permite la adquisición de los títulos propietarios de joven.



Cese de Emisión de carnés					
Cese emisión carnés BM			Canje carnés a TSCs	Canje carnés a TSCs	
Cese Venta Títulos CTB BM					
					Creditrans Hirukotrans F20/F50 GizatransGral./F20/F50
Traspaso Saldos Títulos CTB BM a TSCsBarik					
De cualquiera: • Colectivo Piloto			De: • Creditrans • Hirukotrans F20/50	De: • +Gizatrans • +Gizatrans F20/50	
A cualquiera: • Colectivo Piloto			A cualquiera de: • Kide • Kide Gaztea • Kide F20/F50	A cualquiera de: • + Giza • + Giza F20/F50	

3. ALCANCE

En estos momentos los títulos consorciados Creditrans, Hirukotrans y Gizatrans así como sus variantes F20 y F50 son empleados por el 63% de los viajes anuales de Bizkaia.

La base de datos de carnés de CTB contiene un total de 166.746 clientes. Además, Metro Bilbao cuenta con una base de datos de carnés propietarios sobre banda magnética que previsiblemente cambiarán a la tarjeta Barik (154.507).

En el momento de ejecución del servicio objeto del contrato se contará con un servicio de atención a usuarios que además de otras funciones planificará de forma ordenada las citas para la obtención de la tarjeta Barik, mediante el programa de citas previas elaborado y desarrollado por el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

3.1. AMBITO DEL PROCESO DE INFORMACIÓN DE BARIK

El ámbito del proceso de comunicación viene definido por los propios objetivos de la tarjeta Barik y, en consecuencia, su público objetivo coincide con la población del Territorio Histórico de Bizkaia. En cualquier caso y de forma preferente, se atenderá a las necesidades informativas de los segmentos que se describen a continuación:

- Ciudadanos de Bizkaia en su calidad de usuarios de los transportes públicos del Territorio Histórico.
- Agentes institucionales, económicos y sociales vinculados a la implantación y desarrollo de Barik.
- Organismos y personas expertas en el ámbito del transporte.

3.2. Descripción de los servicios

La empresa adjudicataria definirá, desarrollará y ejecutará una estrategia de comunicación, que ofrezca una respuesta adecuada a las necesidades derivadas del proceso de información pública de Barik. En este sentido, deben entenderse comprendidas al menos las siguientes labores.

La implantación de BARIK va a suponer un cambio integral en el funcionamiento de los transportes de Bizkaia. Su implantación no está exenta de dificultades, ya que además de las adaptaciones técnicas necesarias que anteriormente hemos comentado, será necesario trasladar a todos los ciudadanos vizcaínos los detalles del funcionamiento de la nueva tarjeta BARIK e implicarles en su utilización.



La implantación de BARIK conlleva un sobreesfuerzo importante de cara a las personas usuarias (nuevo funcionamiento, nuevas canceladoras...), ya que supone un cambio radical en la forma de pago de los transportes en Bizkaia. Debemos tener claro que una de las claves del éxito de esta tarjeta es la de lograr trasladar toda esta información a los y las usuarias de un modo claro y sencillo para que el cambio y la adaptación a BARIK se realice de modo natural y causando las menores incidencias posibles. Debemos lograr transmitir que el cambio a BARIK sólo aporta beneficios.

3.1.1.- PROCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Para poder llevar a cabo con éxito el proyecto de implantación de BARIK, consideramos fundamental desarrollar un "Proceso de información pública" con dos funciones esenciales:

- **Función informativa:** Dar a conocer a los y las usuarias del transporte público de Bizkaia las particularidades de BARIK y sobre todo, las ventajas de uso que les va a aportar. La información que se comunique debe de ser de carácter general y tiene que servir para aportar información sobre los puntos de atención a clientes, donde deben acudir para obtener información específica del funcionamiento de la tarjeta.
- **Función de imagen:** Debe servir para consolidar la imagen de BARIK entre los ciudadanos vizcaínos y debemos lograr trasladar una imagen positiva y de beneficios con la implantación de la nueva tarjeta.

En este marco, durante el mes de junio de 2012 se pretende desplegar una importante batería de actuaciones de concienciación y sensibilización.

3.3. Información

El adjudicatario elaborará un Plan de Información que ofrezca una respuesta global a las necesidades derivadas del proceso de implantación de la tarjeta Barik, contemplando los siguientes elementos:

- Definición del ámbito y los públicos objetivos
- Objetivos del proceso de información pública
- Estrategia de comunicación y plan de difusión de medios
- Actuaciones concretas y cronograma de los mismos
- Metodología de trabajo



3.4. Campaña de comunicación

El adjudicatario planificará, diseñará y ejecutará la campaña o campañas de comunicación necesarias para dar a conocer a la sociedad de Bizkaia las principales ventajas de la utilización de la tarjeta Barik. Con esta finalidad, los contenidos de la campaña deberán atender a los siguientes principios básicos:

- Magnitud de los operadores de transporte que operarán con la tarjeta Barik.
- Ventajas de la utilización de la tarjeta con respecto a otros títulos de transporte.
- Procesos y órganos de gestión para la implantación, puesta en marcha y mantenimiento de la tarjeta Barik.

3.5. Consultoría

El adjudicatario se comprometerá a prestar labores de consultoría y asesoramiento permanente, en todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del Plan de Información. En concreto, el equipo consultor atenderá a la ejecución o prestación de labores de apoyo en las siguientes áreas:

- Información a los agentes institucionales vinculados a la tarjeta Barik
- Definición de la estrategia de relaciones con los medios de comunicación
- Apoyo en las tareas relativas a las presentaciones de Barik
- Apoyo en la resolución de problemas, en caso de que se produjeran, activando mecanismos de contingencia



4. OFERTA: DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Las propuestas de los distintos licitadores incluirán, como mínimo la siguiente información:

4.1. Memoria Técnica (SOBRE C)

- Análisis detallado de las actuaciones a realizar.
- Equipo de trabajo asignado, perfil y currículum profesional.
- Metodología en el desarrollo de los trabajos propuestos.
- Mejoras en los términos detallados en la carátula del pliego de condiciones administrativas del concurso.

4.2. OFERTA ECONÓMICA (SOBRE B)

Conforme lo expresado en este Pliego de Prescripciones Técnicas y del Pliego de Condiciones Administrativas y su Carátula.

4.3. Presentación de la oferta

El ofertante deberá presentar su propuesta en soporte papel, en idioma castellano o en euskera. No se podrá incluir ningún dato económico en la propuesta técnica (SOBRE C).

El incumplimiento de esta condición es causa de exclusión automática de la licitación.



5. CONTROL DE LOS TRABAJOS

El CTB nombrará un responsable del contrato que será el encargado de supervisar el trabajo realizado y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

La empresa adjudicataria designará una persona Coordinadora – Responsable del Servicio, que será la encargada de coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y la calidad de los mismos, y actuará como interlocutor con CTB, tanto para recibir las explicaciones técnicas referentes al funcionamiento de las instrucciones de trabajo, como para redactar los informes de seguimiento y asistir a las reuniones a las que sea requerido por CTB.

La entidad adjudicataria se compromete a poner en marcha todos los recursos humanos y materiales que sean necesarios para el correcto desarrollo del objeto del contrato, siendo de su competencia la relación jurídica o laboral de dicho personal y las sustituciones de personas que pudieran ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del objeto del contrato.

En este orden de cosas, se hace constar que CTB queda desvinculado, a todos los efectos, de cualquier relación laboral con el personal de la entidad adjudicataria.



6. GARANTÍAS LABORALES, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

La empresa contratada garantizará el cumplimiento de la legislación vigente en materia fiscal y en materia laboral y de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales en relación con el personal que emplee en la ejecución de la prestación. Así mismo, dará fe que las condiciones económicas de su propuesta garantiza la aplicación de convenio de referencia para la empresa.

La empresa contratista será la única responsable ante cualquier siniestro o reclamación (judicial o extrajudicial) relacionada con el personal que trabaje en la ejecución de la prestación, propio o de las eventuales subcontrataciones, no asumiendo CTB ningún tipo de responsabilidad laboral (incluida la referente a la seguridad, higiene y salud laboral), de Seguridad Social o fiscal que la empresa contratista contraiga directa o indirectamente. Igualmente, la empresa contratista asumirá exclusivamente las responsabilidades que pudieran derivarse de siniestros originados por la ejecución de la prestación.



7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Para llevar a cabo esas obligaciones el Consorcio de Transportes comunicará a la empresa adjudicataria datos de carácter personal que forman parte de ficheros titularidad del Consorcio, en los términos indicados en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante L.O.P.D.), obligándose la empresa adjudicataria, por el solo hecho de la comunicación, a la observancia de las disposiciones de la citada Ley y al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, adquiriendo los siguientes compromisos:

- El adjudicatario tratará los datos con la única y exclusiva finalidad del cumplimiento del objeto del contrato.
- El adjudicatario no podrá ceder los datos bajo ningún concepto, directa o indirectamente, a otras personas y/o empresas.

Particularmente, el adjudicatario deberá dar exacto y total cumplimiento a la normativa en vigor en cada momento en materia de protección de datos y especialmente a las disposiciones de la L.O.P.D. y a lo establecido en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley. El incumplimiento de este compromiso será responsabilidad exclusiva del adjudicatario, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido por tal motivo o por cualquier otro motivo relacionado directa o indirectamente con incumplimientos o cumplimientos defectuosos del adjudicatario y/o de su personal, de la normativa de tratamiento de datos de carácter personal.

Será responsabilidad exclusiva del adjudicatario la realización de cualquier tratamiento de los datos que no se ajuste a la finalidad para la que son cedidos, su comunicación o utilización incumpliendo las obligaciones del presente documento, respondiendo frente a terceros y frente al propio CTB de los daños y perjuicios que pudieran generarse.

Ejercitado el derecho de rectificación o cancelación de datos por parte de los interesados el CTB notificará la rectificación o cancelación efectuada al adjudicatario que deberá proceder también a la rectificación o cancelación.



8. PRESUPUESTO

La oferta económica del licitador deberá ser incluida exclusivamente en el sobre indicado a tal efecto en la carátula del concurso (SOBRE B). El no hacerlo será causa de exclusión de la licitación.

8.1. Resumen del Presupuesto

El resumen por capítulos del Presupuesto de Ejecución del contrato del servicio: "Consultoría para la elaboración del proceso de información pública para la implantación de la tarjeta Barik en el Territorio Histórico de Bizkaia" es el siguiente:

RESUMEN DE PRESUPUESTO	
TOTAL PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN	720.000
I.V.A. (18%)	129.600
TOTAL PRESUPUESTO	849.600

El Presupuesto del contrato del servicio de: "Consultoría para la elaboración del proceso de información pública para la implantación de la tarjeta Barik en el Territorio Histórico de Bizkaia" asciende a la cantidad de OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS EUROS (849.600€), IVA incluido.

Anualidad	Importe (sin IVA)
2012	720.000 €



8.2. Desglose del presupuesto

La facturación se realizará de la siguiente forma:

- Un 30% con la aprobación de la estrategia para el proceso de información pública.
- Un 30 % con la aprobación de la creatividad.

- El 40% restante en mensualidades durante el plazo de realización del proceso de información.

8.3. Plazo

El plazo de realización del servicio será de **9 meses**.