



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

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

Doy fe. 2017ko abenduaren 13a

Fede ematen dut.

Data/Fecha: Bilbao (n) 2017ko abenduaren 13a

Idazkari nagusia/El secretario general



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”

- 1.- OBJETO.
- 2.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO.
- 3.- ALCANCE DE LA PRESTACIÓN
- 4.- OFERTA. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.
- 5.- CONTROL DE LOS TRABAJOS.
- 6.- GARANTÍAS LABORALES, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES.
- 7.- DATOS Y CONFIDENCIALIDAD
- 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

1.- OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares es definir los servicios 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”

- En la Oficina de Atención al Cliente de Transporte Público de Bizkaia (en adelante OAC) del Consorcio de Transportes de Bizkaia, (en adelante CTB). Actualmente la Oficina del Transporte Público de Bizkaia del CTB está ubicada en la estación intermodal de San Mamés, si bien la contratación incluye los posibles servicios en cualquier punto de atención al cliente del CTB que éste determine durante la vigencia del contrato.
- A través del teléfono único (Call Center) de atención a usuarios del transporte público de Bizkaia.

Así como, establecer las condiciones para su cumplimiento.

Dichos servicios se llevarán a cabo en euskera, castellano e inglés, según la demanda del usuario.

2.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO

Actualmente el CTB presta servicio de atención al cliente el transporte público de Bizkaia a través de su oficina en la Estación Intermodal de San Mamés y a través de un teléfono único de atención al cliente de Transporte Público de Bizkaia (Call Center).

La estación intermodal de San Mames presta servicio conjunto a las líneas de Metro Bilbao, Cercanías RENFE, EuskoTran y a la estación de Termibus que concentra los autobuses de largo recorrido, así como líneas de Bizkaibus y Bilbobus.

El CTB gestiona las zonas comunes de dicha estación y dispone de un área propia donde tiene ubicada la



mencionada oficina en la que atiende a los usuarios acerca de las cuestiones relacionadas con el transporte público y otras.

Las necesidades que satisface esa oficina de información son las derivadas del transporte público en general, así como de las actividades actuales y futuras del Consorcio.

Desde el 7 de noviembre de 2017 todas las OACs del Transporte Público tienen una concepción integral, con carácter de ventanilla única.

En la OAC del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés, ya se estaba prestando esa labor integral anteriormente. En esa oficina de atención al público se presta un servicio de información sobre aspectos referidos al Transporte Público (horarios, precios, itinerarios y desplazamientos, alternativas de intermodalidad dentro y fuera de Bizkaia, etc.).

Se hacen las funciones de ventanilla única, es decir, que a todo usuario que acuda a dicha oficina es atendido, aunque no se le pueda ofrecer una respuesta inmediata. Se recoge su sugerencia/reclamación/queja y se le garantiza que desde esa oficina se va a tramitar, no rebotándole a ninguna otra ni obligándole a realizar una nueva reclamación, mail, formulario...

Se atienden consultas, quejas y reclamaciones de la tarjeta Barik y de los títulos de transporte en ella soportados, emitidos y gestionados por el CTB, el título Bilbao Bizkaia Card contenido en la tarjeta turística Bilbao Bizkaia Card. y otros títulos comunes, dando información sobre los mismos (condiciones para obtenerlos, documentación a presentar, modos en los que opera y puede ser utilizado, etc.), así como información sobre las actividades del CTB.

Se atienden y resuelven cuestiones derivadas de la operativa Barik, de los títulos consorciados en ella contenidos y otros títulos comunes como son: registro y personalización de tarjetas, anulación de registro, modificación de datos, autorización de tarjetas, canje por avería, pérdida o robo, traspaso de saldo, alta web, ampliación y modificación de zonas de títulos temporales, anulación, desbloqueo de títulos consorciados, devolución de cobros indebidos, etc.

Se recepciona, se comprueba la documentación presentada en base a la exigida y se realiza la emisión, grabación y actualización de los perfiles de familia numerosa, de acceso a la tarifa social bonificada, padrón para los menores de 26 años, etc.

La atención a los usuarios se presta a través de diferentes vías: presencial, telefónica, email, fax, escrito, hoja de reclamaciones, etc.

Desde dicha oficina se vela por la preservación y control de dicha oficina y de las instalaciones y servicios del vestíbulo intermodal.

Asimismo, desde el 7 de noviembre existe un teléfono único común para todas las OACs del transporte público, cuya gestión y mantenimiento es responsabilidad del CTB. A este fin, existe un Call Center en-



cargado de la atención de las llamadas dirigidas a este teléfono único.

Por todo ello, es preciso mantener el servicio que presta esa OAC, reforzando la atención telefónica mediante un número de atención al cliente único y común para todo el sistema de transportes público de Bizkaia.

2.1. Transporte Público en Bizkaia

En Bizkaia concurren diferentes administraciones con competencias en el ámbito del transporte público de viajeros, las cuales prestan su correspondiente servicio a través de distintas Empresas u Operadores ya sean públicos o privados.

Las Administraciones Locales, Ayuntamientos y Diputación Foral de Bizkaia proporcionan transportes urbanos e interurbanos de autobús bajo denominaciones y características propias, tales como Bilbobus, Etxebarri-Bus, Kbus (Barakaldo), Autobús de Erandio, Bizkaibus, etc.

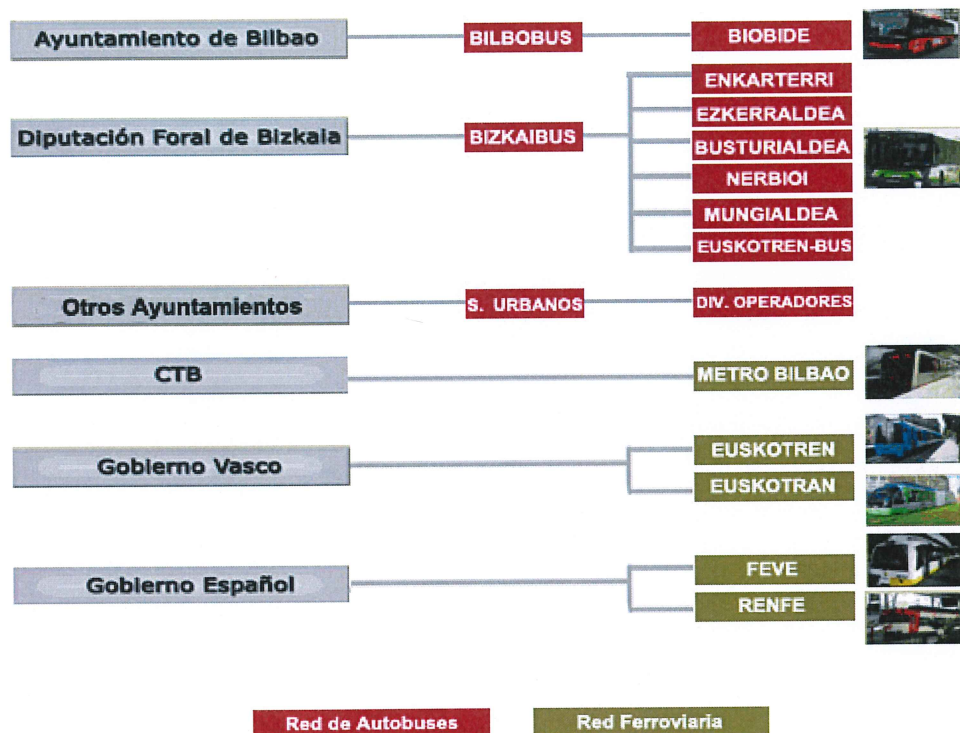
Los Gobiernos Autonómico y Central, así como el CTB estructuran el transporte ferroviario apoyándose en sus respectivas entidades operadoras, tales como Renfe, EuskoTren y Metro Bilbao.

Bajo estos parámetros, en general, cada Administración establece su particular oferta de títulos de transporte y tarifas, aunque la evolución que se sigue hasta la fecha tiende hacia títulos comunes o consorciados que permiten su utilización en toda la red de transporte público de Bizkaia.

Gráficamente, el transporte público de Bizkaia responde al siguiente esquema (no se representan Etxebarri Bus, Autobus de Erandio, KBus, Puente Colgante, Ascensor de Ereaga, Funicular de Artxanda, Funicular de Larreineta, Bizimeta (servicio de alquiler de bicicletas y botes de pasajes).



Transporte público de Bizkaia



En el sistema de transporte público de Bizkaia viajan anualmente 164,5 m de viajeros (datos 2016. En los ocho primeros meses d

el 2017 han viajado 108,6 m de viajeros, de los cuales, el 81,6% viajan con títulos comunes o consorciados.

El ente que se ha encargado de desarrollar actuaciones de coordinación del transporte público en el territorio ha sido el Consorcio de Transportes de Bizkaia, creado en 1975 como entidad local con personalidad jurídica propia e independiente de las administraciones que lo componen. El CTB creó en 2000 el billete único Creditrans, de aplicación en los distintos operadores, y que supuso la adopción de una zonificación común, en el que cada institución aplica una tarifa para un número determinado de zonas recorridas en el desplazamiento.

En 2012 el CTB lanzó la tarjeta sin contacto Barik, un soporte común con la misma tecnología para todo el sistema de transporte.



CTB y desde marzo de 2017, se han creado nuevos títulos consorciados multioperador, con tarifas únicas para todos los modos adheridos, que pueden ser utilizados indistintamente en Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran, Funicular de Larreineta y para menores de 26 años, también en Bizkaibus.

En cuanto a la atención al usuario del transporte público, desde este mes de noviembre se ha pasado del tradicional enfoque monooperador a una concepción global, sirviendo cada una de las OACs a todos los operadores del sistema de transporte público de Bizkaia y atendiendo a los/as usuarios, independientemente de donde hayan realizado éstos sus recargas, del modo de transporte utilizado y dónde hayan tenido lugar las incidencias, trascendiendo así las distribuciones competenciales entre instituciones. Este esquema de trabajo sólo lo realizaba anteriormente la OAC del CTB en la Estación de San Mamés.

2.2.- Descripción general del sistema Barik

La implantación de la tarjeta sin contacto Barik en todo el transporte público de Bizkaia se inició en septiembre de 2011 con la puesta en marcha para un colectivo piloto en el operador Metro Bilbao. Poco a poco se fueron incorporando los diferentes operadores hasta el 11 de octubre de 2012, fecha en la que se produjo el lanzamiento de la tarjeta al público en general, estando integrados en el sistema prácticamente la totalidad de los servicios de transporte colectivo de viajeros.

El sistema de la tarjeta sin contacto Barik abarca el conjunto de modos de transporte que se describen a continuación.

2.2.1.-Instalaciones afectadas

Actualmente, el Sistema Barik engloba las siguientes entidades y elementos:

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

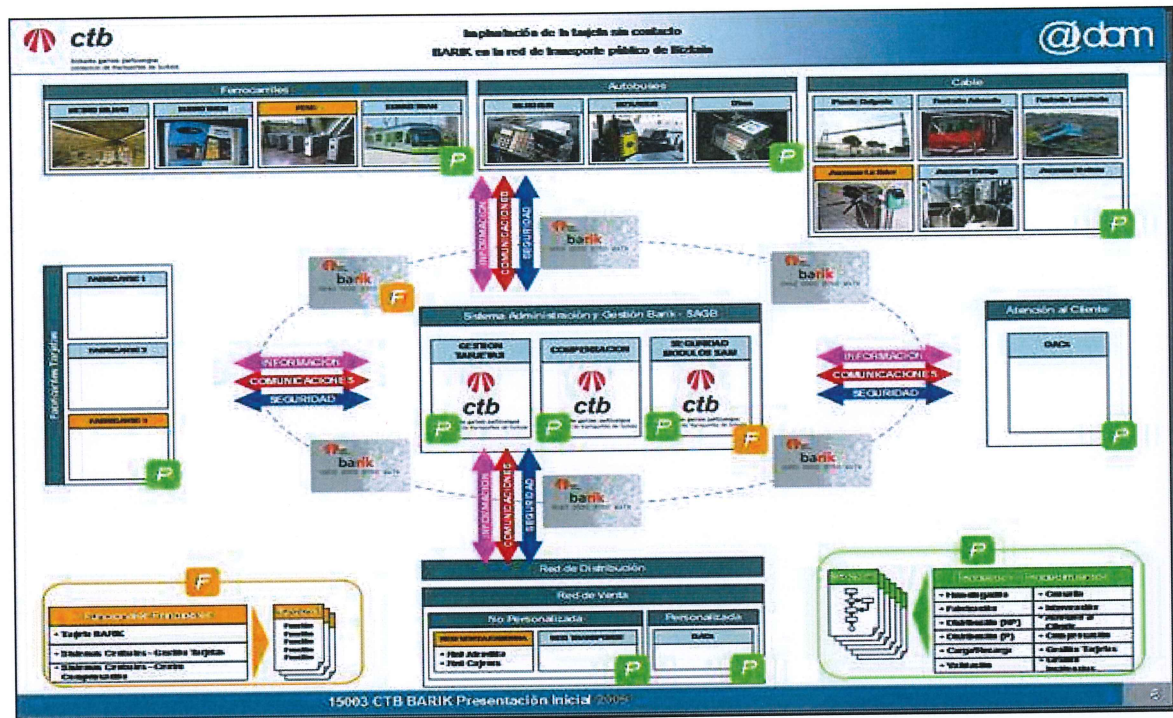


Ilustración: Arquitectura general del sistema Barik.

Consorcio de Transportes de Bizkaia - CTB

Es 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, ...

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	SERVICIO METRO (METRO BILBAO)	Línea 1 y 2
	SERVICIO METRO (EUSKOTREN)	Línea 3
	EUSKOTREN (GV)	Línea General
		Línea Txorierri



		EuskoTran
	FEVE (A. CENTRAL)	Balmaseda, 1 Carranza
AUTOBUS	BILBOBUS	BIOBIDE
	BIZKAIBUS	Enkarterri
		Txorierri – Mungialdea
		Euskotren
		Pesa Lur
		Ezkerraldea
		Busturialdea
	Otros	Etxebarri Bus
		Lanzadera Galdakao
		KBUS
		Nocturno de Metro Bilbao
		Erandio Bus
CABLE	Ayuntamiento Bilbao	Funicular de Artxanda
	EuskoTren	Funicular de Larreineta
	Autoridad Portuaria	Puente Colgante
	Ayuntamiento Getxo	Ascensor Ereaga
BICICLETAS	Bizimeta – Uribe Kosta	Rezikleta

Sus plataformas de ticketing engloban:

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

Agentes de venta

Realizan la venta de tarjetas Barik y títulos de transporte soportados en la misma. Se clasifican según el tipo de Red de Venta:

- Red de Transporte: Venta asociada a la prestación de alguno de los servicios anteriormente indicados.



- Red Externa: Venta ajena a la red de transporte. Disponen de equipos específicos propios para la venta y activación de tarjetas Barik y títulos consorciados de CTB. A su vez se divide en 4 redes:
 - Red Externa de Venta y Recarga Atendida: La cual presta, entre otros, los servicios de almacenaje, distribución, información, venta de tarjetas y recarga de títulos monederos y temporales.
 - Red Externa de Recarga en Cajeros Automáticos Bancarios: La cual presta, entre otros, los servicios de información y recarga de títulos monedero.
 - Recarga Web: La cual presta, entre otros, los servicios de información y carga de títulos monederos y temporales.
 - Recarga NFC: La cual presta, entre otros, os servicios de información y carga de títulos monederos y temporales.

En todos los casos se comunican con el CTB.

Distribuidor

En la actualidad el prestatario del servicio de la Red Externa de Venta y Recarga Atendida es el responsable del almacenaje y distribución de tarjetas (anónima y personalizable). Dispone de los elementos necesarios para desarrollar la actividad logística sobre el SAGB de CTB.

Magnitud del sistema

La tabla adjunta resume la magnitud de la implantación del Sistema Barik.



			Estaciones	OAC	Form/Otros	MET	MEAT	Cancel.	CDE	S. Central	S. Gestión
FFCC	EuskoTren	Txorierni	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
	Euskotren / Servicio Metro	Línea 3	7	1	0	7	26	86	0	0	0
	Metro Bilbao / Servicio Metro	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
			129	6	4	84	313	727	59	3	3

			Autobuses	Pupitre	Val TSC IN	Val TSC OUT	Concentr.	S. Central
Autobús	Bilbobus	Biobide	155	155	155	0	1	1
		Bizkaibus	101	101	101	122	2	1
	Bizkaibus	Busturialdea	38	38	38	50	2	1
		Pesalur	81	81	79	102	1	1
		Enkarterri	20	20	20	24	1	1
		Txorierni	63	63	63	88	1	1
		Euskotren	33	33	33	43	1	1
	Otros	Etzebarri Bus	5	5	5	0	0	0
		Erandio Bus	3	3	3	3	0	1
		Nocturno MB	4	4	4	4	0	0
		Lanzadera Galdakao MB	3	3	3	0	0	0
		Barakaldo	6	6	6	0	0	0
		512	512	510	436	9	8	

			Unidades	Pupitre	Val TSC IN	Val TSC OUT	CDE	S. Central
Cable		Funicular Artxanda SA	2	2	2	0	0	1
		Funicular Larreineta	4	4	4	0	0	0
		Puente Colgante	2	2	16	0	3	1
		Ascensor Ereaga	1	1	4	0	0	1
			9	9	26	0	3	3

521	521	536	436	12	11	
-----	-----	-----	-----	----	----	--

2.2.2- Tarjeta Barik

La tarjeta BARIK es el actual soporte tecnológico del Consorcio de Transportes de Bizkaia que permite incluir en la misma, títulos de transporte que pueden ser usados en los diferentes modos de transporte adheridos al sistema.

La tarjeta BARIK es una tarjeta de proximidad que se comunica por radiofrecuencia con el resto de elementos de la red BARIK a una distancia que oscila entre los 2 y los 10 cm, por lo que no es necesario el contacto entre la tarjeta y el punto de validación, incluso puede validarse estando la tarjeta dentro de la cartera o el bolso, si se sitúa adecuadamente.

Existen distintos tipos de tarjetas Barik, agrupándose en:

- Anónima (sin foto): Únicamente permite la recarga del título monedero, es transferible y puede ser empleada para viajar en grupo hasta un máximo de 10 personas.
- Personalizada (con foto): Permite al titular acceder a títulos o perfiles de mayor descuento o bonificación específica. Es personal e intransferible y no permite viajar en grupo. Se emite en 2 formatos:
 - Kide: Destinada al público en general
 - Giza: Destinada al colectivo Giza (mayores de 65 años, ...)



En las tarjetas personalizadas es posible incluir los perfiles de descuento:

- Familia numerosa general y especial
- Joven

Para obtener la Barik anónima, no se requiere la acreditación de ninguna condición, su red de venta es vasta y de fácil acceso para todos los ciudadanos.

La tarjeta Barik personalizada sólo se pueden adquirir en algunos puntos concretos de la red de transporte, OACS.

Adicionalmente existe la Tarjeta Turística Bilbao Bizkaia Card que combina un título temporal de 24/48/72 horas con una oferta de ocio/turismo/cultura. La comercialización de esta tarjeta es responsabilidad de Bilbao Ekintza, la gestión del título de transporte en ella incluido la realiza el CTB.

2.2.3- Títulos contenidos en la tarjeta Barik

Dentro de cada tipo de tarjeta mencionada y modulado por la existencia de perfiles, se pueden cargar títulos monedero como son:

- Creditrans: Monedero de transporte, válido para las tarjetas Barik anónimas y personalizadas genéricas y sus versiones para Familia Numerosa.
- Gizatrans: Monedero de transporte, válido para las tarjetas Barik personalizadas bonificadas y sus versiones para Familia Numerosa.

Además, en la actualidad se pueden cargar los títulos temporales siguientes:

- Mensuales limitados en el número de viajes en el mes:
 - Bidai 50: Válido para realizar 50 viajes en Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran y Funicular de Larreineta.
 - Bidai 70: Válido para realizar 70 viajes en Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran y Funicular de Larreineta.
 - Gazte 70: Dirigido a jóvenes, válido para realizar 70 viajes, en Bizkaibus, Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran y Funicular de Larreineta.
- Mensuales ilimitados en el número de viajes en el mes:
 - Bidai Oro: Válido para viajar en Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran y Funicular de Larreineta.
 - Gazte Oro: Válido para viajar en Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran y Funicular de Larreineta.



- Gazte Bilbao: Dirigido a jóvenes y válido para viajar en Bilbobus y en el Funicular de Artxanda.

La tarjeta ya sea nominativa o anónima se adquiere vacía. El usuario debe recargar títulos dentro de ella para poder usarla.

En los títulos de carácter **monedero**, se carga dinero, cuya cuantía mínima y máxima será parametrizable por parte del Consorcio. La cuantía de la recarga es variable a criterio del usuario, siempre dentro de los umbrales establecidos.

En los títulos de carácter **temporal** se adquiere el derecho a viajar en determinados modos y zonas que elija el usuario, a partir de la fecha que escoja el mismo.

Como planteamiento general se concibe la tarjeta para albergar dos títulos activos simultáneamente, uno de carácter monedero y otro temporal

Cuando varios títulos conviven dentro de la misma tarjeta, la priorización viene determinada por el título más económico para el usuario.

De entre los válidos para viajar en ese modo y zona tendrán prioridad los pases temporales frente a los monederos.

El usuario también puede adquirir un título de reserva del temporal que tenga activo, pero siempre y cuando expire el temporal activo. No se admite el solapamiento de fechas, para no dar lugar a conflictos en la validación.

2.2.4.- Venta de la tarjeta al usuario y recarga de títulos.

Las tarjetas, una vez fabricadas, son enviadas al CTB para la carga de claves de seguridad, después de lo cual son puestas a disposición de los usuarios a través de la red de ventas. La tarjeta se mantiene inactiva hasta el momento de la venta, en la cual se activa.

Las tarjetas personalizadas, requieren la impresión de los datos personales y la grabación del chip con los parámetros que se determinen.

La tarjeta será adquirida por el usuario quién pagará un coste. Se debe distinguir entre los dos tipos de tarjeta, la anónima y la personalizada ya que ni su segmento de mercado ni su forma de distribución es la misma.

El punto de venta, cualquiera que sea éste el procedimiento utilizado (máquina autoventa, manual atendida, NFC ...) deberá dar de alta la tarjeta en el sistema.

Se distinguen los siguientes agentes y funciones:

- Venta/Recarga en la Red de Transporte: La venta se lleva a cabo por los operadores de transporte, cada uno de los cuales actúa como Agente de Venta de sus propios puntos de venta: OACs, MEATs, METs y taquillas



- Venta/Recarga en la Red Externa: La venta se lleva a cabo por los agentes de venta adjudicatarios de las correspondientes licitaciones
 - Venta/Recarga Atendida en la Red Externa: La realiza Logista a través de sus puntos atendidos de venta en el horario correspondiente: kioscos, estancos u otros locales comerciales.
 - Recarga en Cajeros Automáticos en la Red Externa: La realiza Kutxabank a través de sus cajeros automáticos en régimen de 24h.x7d. Carga de títulos monedero.
 - Recarga Web: Se realiza a través de la web de CTB en régimen de 24h.x7d. Después se tiene que materializarse sobre la tarjeta en algún equipo de recarga. Carga de títulos monederos y temporales.
 - Recarga NFC: Se realiza a través de la App móvil Barik NFC. En régimen de 24h.x7d. Carga de títulos monederos y temporales.

A la fecha, el número de tarjetas Barik en circulación asciende a 1.564.202 unidades con el siguiente detalle:

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| - Anónima sin registrar: | 1.065.325 tarjetas |
| - Anónima registrada: | 52.037 tarjetas |
| - Personalizada: | 446.840 tarjetas |

2.3. Red de atención al cliente actual en Oficinas de Transporte Público de Bizkaia

Actualmente se dispone de la siguiente red de atención al cliente:

- OACs integrales del transporte público de Bizkaia:
 - OAC de CTB (1; Estación Intermodal de San Mamés)
 - OAC de Metro Bilbao y Euskotren: (1; Estación de Zazpikaleak-Casco Viejo).
 - OACs de Metro Bilbao (2; Areeta: en el exterior de la estación y en la estación de Ansio).
 - OACs de EuskoTren (2; Estación de Atxuri y estación de Durango).
 - OACs de Bizkaibus (3; Leioa: UPV/EHU, Portugalete: Oficina de Atención Ciudadana y So-
dupe: Oficinas Municipales).
 - OAC de Bilbobús (1; Licenciado Poza, 6).
 - OAC de Renfe (1; Estación de Abando).



2.4. Teléfono único de Información del Transporte Público de Bizkaia

Actualmente existe un teléfono único común para todas las OACs de todos los operadores e instituciones de transporte público de Bizkaia, establecido por el CTB y cuyo mantenimiento y gestión es de su competencia. Actualmente el número es el 94 685 5000.

3.- ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

La contratación comprende la atención a clientes del transporte público del CTB, en cuanto a demanda de información, resolución de dudas, quejas y reclamaciones, gestión de incidencias y trámites derivados de la operativa Barik y de los títulos consorciados en ella contenidos y otros títulos comunes, gestión de documentación, grabación y actualización de perfiles en la tarjeta, citas previas si fuese necesario, etc.

El servicio principal se prestará en la oficina del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés, si bien el servicio podría realizarse igualmente en cualquier otro punto de atención al cliente del CTB que éste determine si lo considerara necesario.

El contrato incluye, además, la atención telefónica al usuario (Call Center) en todo lo mencionado en el párrafo anterior susceptible de realización a través del teléfono y su escalado a una OAC o al CTB si fuera preciso, entre otras cosas.

Asimismo, el adjudicatario deberá generar los informes de actividad, con la periodicidad que se determine, como mínimo mensualmente, que permitan a CTB evaluar la calidad del servicio prestado y en función de ello, actuar en consecuencia.

Deberá realizar además estadísticas mensuales de la actividad del servicio, de la tipificación y clasificación de llamadas recibidas, de las quejas, sugerencias, trámites realizados etc., de forma que CTB disponga de información de feed-back mensual del sistema Barik, y pueda realizar acciones de mejora al respecto. El adjudicatario detallará las estadísticas que mensual y anualmente presentará al CTB al respecto.

La atención al público se realizará, según se demande, de manera presencial, telefónica, por fax, por carta, por correo electrónico, etc., en cualquiera de los tres idiomas indicados: euskera, castellano o inglés. Se valorará el conocimiento de francés y/o alemán.

Todo el personal usará la plataforma Zendesk (implantada actualmente) y la aplicación de acceso al Sistema de Administración y Gestión de la tarjeta Barik (SAGB), así como cualquier otra que el CTB determine.



3.1. Prestaciones a realizar

3.1.1.- En la OAC de la Estación Intermodal de San Mamés

Concretamente, el Servicio de “Atención al usuario/a en la Oficina de Transporte Público de Bizkaia y a través del teléfono único del Consorcio de Transportes de Bizkaia” objeto de esta contratación, y aunque no se trate de una relación exhaustiva, las actividades que a modo enunciativo y no limitativo deben desarrollar:

Transporte público

- Información sobre aspectos referidos al Transporte Público.
 - Operadores, líneas, estaciones, paradas, conexiones intermodales, aparcamientos, etc. del conjunto del transporte público.
 - Frecuencias y horarios según día de la semana, mes o estación del año.
 - Carnés, billetes y títulos de transporte, lugares de venta y condiciones de acceso a los mismos.
 - Precios, tarifas y condiciones de aplicación según perfil de usuario, transbordo, etc.
 - Información sobre interoperabilidad en la Comunidad Autónoma Vasca, modos, tarjetas, títulos, tarifas, etc.
 - Información sobre itinerarios y desplazamientos a los posibles clientes.
 - Información sobre alternativas de intermodalidad, lugares donde realizarlas.
 - Información sobre las conexiones entre municipios del Territorio Histórico de Bizkaia u otros a través de la red de transporte público.
 - Procedimientos a utilizar para la realización de solicitudes, peticiones, quejas, reclamaciones, etc.
- Conservar y mantener al día y distribuir los impresos y folletos relativos al transporte público y otros de interés que decida el CTB, así como conocimiento e información de los portales y páginas web de los diferentes servicios de transporte público; Metro Bilbao, Bizkaibus, Bilbobus, EuskoTren, etc.
- Otras que tengan que ver con el transporte público en general y que posteriormente se puedan determinar.

Tarjeta sin contacto Barik y otros títulos comunes del CTB

Siguiendo lo estipulado en la “Ordenanza reguladora de la tarjeta Barik y de los títulos de transporte consorciados” y en la “Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas por prestación del servicio de transporte



público de viajeros a los usuarios de los títulos temporales del Consorcio de Transportes de Bizkaia" (últimas publicadas: BOB nº 39 de 24/02/2017), las labores a desarrollar son las que se indican, aunque pueden modificarse o completarse en el tiempo:

- Información acerca de la tarjeta Barik en los distintos modos de transporte e incidencias asociadas. Las demandas de información de los clientes de la Tarjeta Barik más habituales pueden ser:
 - Características, tipos, formas de adquisición, registro, personalización, recargas, altas, bajas, renovación, disponibilidad, traspaso de saldos entre tarjetas y cualquier tipo de incidencia relacionada con los diferentes títulos de viaje asociados a la Tarjeta Barik.
 - Tarifas asociadas al uso de la Tarjeta Barik.
 - Modos y servicios de transporte donde se permite el uso de dicha tarjeta.
 - Condiciones y particularidades del trasbordo entre modos utilizando la tarjeta Barik.
 - Derechos y obligaciones de los usuarios de la tarjeta.
 - Forma de operar en caso de pérdida o extravío de tarjetas personalizadas, registradas y otras que tengan dicha opción.
 - Etc.
- Información sobre los títulos de transporte que se pueden incorporar a la tarjeta, condiciones para obtenerla, modos en los que opera y puede ser utilizada, prestaciones de la misma, etc.
- Información sobre documentación a presentar para determinados colectivos (Jóvenes, Familias Numerosas, personas de una edad determinada o con una minusvalía física o síquica de un grado definido).
 - Información sobre condiciones de beneficiarios.
 - Documentación a presentar para obtener la condición (perfil) de beneficiario.
 - Documentación a presentar para tramitar el padrón que posibilita la obtención de títulos temporales.
 - Lugar y procedimiento para la tramitación del perfil correspondiente.
 - Lugar y procedimiento para la tramitación del padrón de títulos que lo requieran.
 - Procedimiento para la renovación del perfil de beneficiario.
- Recepción y comprobación de la documentación a presentar para grabar y actualizar los diferentes perfiles de determinados colectivos (Jóvenes, Familias Numerosas, personas de una edad determinada



o con una minusvalía física o síquica de un grado definido, etc.)

- Información sobre documentación a presentar para el registro de una o varias tarjetas Barik a nombre de un colectivo o empresa.
 - Documentación a presentar para registrar una o varias tarjetas Barik a nombre de un colectivo o empresa.
 - Lugar y procedimiento para registrar una o varias tarjetas Barik a nombre de un colectivo o empresa.
 - Forma de operar en caso de pérdida o extravío de tarjetas registradas a nombre de un colectivo o empresa.
- Recepción y comprobación de la documentación para el registro de una o varias tarjetas Barik a nombre de un colectivo o empresa.
- Alta web para acceder a los movimientos de la tarjeta a través de internet. Información y datos disponibles a través de internet. Obtención de informes y justificantes
- Información sobre la aplicación de consulta y recarga de títulos temporales y monederos Barik y otros títulos comunes.
- Emisión, a través de la aplicación elaborada al efecto y puesta a disposición por el CTB, de la tarjeta sin contacto, previa revisión y comprobación de la documentación requerida al usuario según normativa establecida por CTB. Registro de los datos del usuario que se establezcan.
- Cobro en metálico o con tarjeta bancaria (el terminal necesario para el pago con tarjeta lo suministrará CTB), o canje de la tarjeta y de la recarga de la misma en su caso, según lo estipulado por CTB, custodia de lo recaudado y liquidación mensual con CTB e ingreso en su cuenta bancaria.
- Resolución de incidencias por mal uso de la tarjeta, mal funcionamiento de la tarjeta, mal funcionamiento de los elementos de cancelación, operativa incorrecta del conductor/perceptor, deterioro, robo y pérdida, desbloqueo de tarjetas y títulos, traspaso de saldos entre tarjetas, canjes y recarga de títulos temporales y monederos, etc., según criterios y disposiciones de CTB.
- Realización de operaciones de ampliación o cambio de zona, anulación de recarga, etc de títulos de transporte temporales incorporados a la tarjeta barik y de los que se puedan incorporar durante la vigencia del contrato.
- Resolución de incidencias por consultas y recargas de títulos temporales, monederos y otros títulos comunes.



- Atender las consultas que los usuarios soliciten sobre los datos contenidos en la tarjeta e impresión de los mismos si así se requiere.
- Información sobre forma de acceder y seguimiento de los datos registrados en la tarjeta.
- Retirar las tarjetas por avería, canje o pérdida de terceros a los usuarios y enviarlas al CTB.
- Otras prestaciones o servicios relacionados con el desarrollo propio de la tarjeta sin contacto, tarjeta BBC y demás títulos comunes del CTB.

Quejas y sugerencias

- Admisión y anotación de las quejas y sugerencias que se presenten y respuesta o resolución de las mismas en la plataforma de gestión proporcionada por el CTB y según criterios y normas establecidas por el CTB.
- Traslado y/o tramitación en su caso, de dichas quejas y sugerencias al CTB, según la casuística originada.
- Custodiar, mantener y poner a disposición las hojas oficiales de quejas que el CTB ponga a disposición de los usuarios. Dar traslado diario a CTB de las cumplimentadas a los efectos que procedan.
- Custodiar, mantener y poner a disposición las hojas oficiales de solicitud de modificación, rectificación y anulación o baja de datos personales existentes en los archivos de CTB. Dar traslado y remitir semanalmente a CTB de las cumplimentadas a los efectos que procedan.
- Otras que el CTB determine generadas por la actividad y evolución del sistema del Transporte Público en general.

Registro de la actividad de la oficina (incidencias, atenciones, etc.) e informes que solicite el CTB

- Registro de todas las consultas, quejas, reclamaciones y en general de todas las actividades y atenciones realizadas en el día, mediante la plataforma suministrada por el CTB.
- Atención telefónica
- Elaboración de resúmenes mensuales y anuales de actividad y naturaleza de las consultas, evolutivos y comparativos de las actividades desarrolladas, indicando nº de consultas por día de la semana, hora, mes, tipo, idioma utilizado y otros criterios que el CTB requiera y con el nivel de detalle determinado por éste.



La periodicidad de dichos informes puede ser modificada por el CTB, así como finalmente el detalle de la información requerida.

El adjudicatario deberá realizar además estadísticas, como mínimo mensuales de la actividad del servicio, de la tipificación y clasificación de llamadas recibidas, de las quejas y sugerencias de los usuarios, incidencias, etc., de forma que CTB disponga de información de feed-back mensual del proyecto Barik, y permita realizar acciones de mejora al respecto al CTB.

Instalaciones, mobiliario y equipamiento

- Preservación, control y custodia de las instalaciones y correcto uso y mantenimiento del mobiliario y equipamiento, bienes y fungibles puestos a disposición del adjudicatario, tanto en la oficina de información de la Estación Intermodal de San Mamés como en otras dependencias, siendo responsable el adjudicatario de la recaudación obtenida y de los daños que se causen por descuido, negligencia, uso indebido u otros motivos similares.
- Custodiar y responder de los módulos SAM que requiere el sistema Barik para su funcionamiento seguro, en lo que concierne a la oficina de atención al cliente.

Otras prestaciones

- Atender a los/as usuarios/as correctamente y cumplir las normas e instrucciones que el CTB determine para el buen funcionamiento de la oficina.
- Gestión y liquidación mensual de caja con el CTB, por la emisión de tarjetas sin contacto, traspasos, recargas, ampliación o modificación de zonas, desbloqueo, liquidaciones y otras operaciones realizadas, ya sean abonadas en metálico o de otra forma de pago.
- Todas aquellas prestaciones derivadas de la actividad del CTB que tengan que ver con los usuarios del transporte público.
- Gestión de cita previa, en su caso.
- Atender al usuario en euskera, castellano e inglés, según la demanda del usuario. Se valorará la atención en francés y/o alemán.
- Facilitar la inspección de personal de CTB, aportando cuantos datos sean solicitados por éste.



- Mantener el libro de reclamaciones

3.1.2.- Teléfono único de atención a la clientela del Transporte Público (Call Center)

Se realizarán todas las prestaciones relacionadas en el apartado anterior susceptibles de ser llevadas a cabo a través del teléfono.

En las demandas de información o quejas y sugerencias de manera telefónica, el personal del Call Center tratará de solucionar la reclamación en ese momento, indicándole el camino a seguir en caso de que no se pueda realizar a través de ese medio (registro, personalización de tarjeta, canje, traspaso de saldo, autorización, ampliación y modificación de zonas de títulos temporales, desbloqueo, etc.)

En todo caso, deberá quedar registrada esta atención en la aplicación o plataforma de gestión correspondiente, cualquiera que sea a lo largo de la duración del contrato, (actualmente es la plataforma Zendesk). Para ello, solicitará los datos necesarios del cliente para la adecuada resolución de la incidencia en cuestión, entre ellos, nombre, y apellidos, DNI, domicilio, número de teléfono de contacto, e-mail, etc., y la descripción de la reclamación, recabando todos los datos necesarios para una correcta identificación y resolución de la misma y cualquier otro dato que el CTB determine.

El adjudicatario realizará esta atención a la clientela por diferentes medios (teléfono, email, fax, carta, etc.).

3.2. Ubicación de la Oficina de Atención al Cliente

La prestación principal del servicio se realizará en la Oficina de Atención al Cliente del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés, en la c/ Luis Briñas, s/n de Bilbao 48013. Si fuera preciso, el CTB puede establecer otros puntos de atención al cliente, cubiertos igualmente con este contrato.

3.3. Ubicación de los puestos de atención telefónica (Call Center)

La prestación de la atención telefónica se realizará donde el CTB determine, pudiendo requerirse que se lleve a cabo en las instalaciones del adjudicatario, por lo cual éste deberá contar con instalaciones y equipamiento adecuadas para tal fin, ubicadas en Bizkaia, preferiblemente en las inmediaciones de las oficinas del CTB.

3.4. Medios a utilizar

El adjudicatario contará con una oficina en Bizkaia durante el tiempo que duren los trabajos objeto del



concurso, preferiblemente en las inmediaciones de las oficinas de CTB.

3.4.1.- En la Oficina de Atención al Cliente

El servicio de atención al cliente en la oficina del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés incluye la aportación por la empresa adjudicataria de los medios necesarios, ya sean materiales, que no estén considerados en los apartados siguientes. y de personal, para prestar debidamente los servicios inherentes a la oficina y al cuidado y buen funcionamiento de la misma, conforme a las directrices dictadas por el CTB.

3.4.1.1.- Equipo informático

La oficina estará dotada por el CTB con el siguiente equipamiento informático por cada puesto.

- 1 impresoras USB de personalización de tarjetas sin contacto marca Evolis modelo Primacy.
- 1 lectores/grabadores USB Mifare DESfire Desktop contactless
- 1 cámaras USB webcam
- 1 scaners USB Canon
- 1 datáfono
- Acceso a la Plataforma Zendesk para la gestión integrada en las OACs integrales del Transporte Público.
- Aplicación de acceso al Sistema de Administración y Gestión de la tarjeta Barik (SAGB).
- Acceso a cualquier herramienta que el CTB determine como adecuados para la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá facilitar para la OAC el siguiente equipamiento informático por cada puesto, el cual será totalmente compatible con el equipamiento y las aplicaciones aportadas por el CTB,

- 1 ordenador
 - Procesador Intel Core i7 3 GHZ o superior
 - 8 Gb de Ram
 - Disco duro mínimo 300 Gb



- Al menos 8 puertos USB y red Ethernet /10/100/1000
 - Unidad DVD R/W
 - Windows 10 Pro 64 bits
 - Monitor 19"
 - Teclado USB
 - Ratón USB
 - Software a nivel de ofimática: office 2010
 - Antivirus y sus actualizaciones automáticas.
- 2 impresoras laser monocromo con conexión USB.

Deberá aportar, además 1 casco Plantronics SAVI W740 por cada puesto.

Todo ello instalado, configurado, con sus correspondientes licencias originales e incluyendo su mantenimiento para el buen funcionamiento del mismo.

Dado el avance tecnológico de los dispositivos electrónicos, CTB confirmará al adjudicatario cualquier cambio o ajuste de modelos del equipamiento que se describe, con suficiente antelación, no siendo causa de modificación presupuestaria.

3.4.1.2. Equipamiento de comunicaciones. Aplicaciones informáticas.

El CTB aportará el equipamiento de comunicaciones necesario para el adecuado funcionamiento de la Oficina de Atención al Cliente.

En determinadas ocasiones, el CTB puede considerar necesario atender a los usuarios mediante cita previa, por una cuestión de orden y de mayor eficacia. 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.

Dicha aplicación, su código fuente, software y cualquier elemento que forme parte de la misma, necesario para su funcionamiento y operación, pasará a ser propiedad de CTB al término del contrato.

3.4.1.3. Otro equipamiento

Cualquier otro equipamiento que el adjudicatario proponga implantar dentro de la OAC deberá plantearse-lo al CTB y validado por el CTB.



3.4.1.4. Consumibles y fungibles.

Para la OAC en la Estación Intermodal de San Mamés, el CTB facilitará los consumibles siguientes:

- Cintas de impresión de tarjetas.
- Tarjetas Barik.

El adjudicatario será responsable de las tarjetas Barik entregadas, debiendo responder del valor de las mismas en caso de pérdida o fraude.

El adjudicatario deberá facilitar el material fungible común en una oficina, no pudiendo quedarse en ningún momento desabastecido de ninguno de ellos.

- Papel.
- Material de escritura, grapadoras, clips, notas adhesivas, sobres, etc.
- Cartuchos de las impresoras.

Facilitará igualmente, el material higiénico y sanitario necesario (toallitas de papel, gel de manos, etc.).

3.4.2.- Atención telefónica (Call Center)

El contratista deberá disponer, a su cargo, de un local ubicado en Bizkaia, preferiblemente en las inmediaciones de las oficinas del CTB, que puede ser en sus oficinas de trabajo habitual o no, con los suficientes metros cuadrados para la prestación del servicio, así como para ampliaciones futuras, totalmente equipado y con los recursos materiales y técnicos necesarios para la prestación del servicio, y en concreto y sin ser exhaustivo:

- Deberá disponer como mínimo de 5 puestos de trabajo (en previsión de averías o refuerzos especiales) equipados con PCs modernos (sistema operativo Windows).
- Conexión de banda ancha a internet, mínimo 50 Mbps/512 Kbps y una conexión de internet redundante de otra compañía.
- Servidor de correo
- Router avanzado con dirección IP fija y funcionalidad de cifrado para la conexión con el CTB (aplicación SAGB)
- Switch para la conexión de los ordenadores de la oficina.



- 1 casco Plantonics SAVI W740 por cada puesto.
- Elementos auxiliares necesarios de material de oficina que la realización del trabajo adjudicado requiera (fotocopiadora, fax, sobres, papel, material de oficina, etc.)

Toda la infraestructura, incluidos todos los gastos generales, sin excepciones, serán a cargo del adjudicatario.

Las líneas telefónicas serán del CTB y el coste de las llamadas telefónicas del servicio a través de la plataforma establecida por el CTB (inicialmente Zendesk) será asumido por el mismo CTB.

3.5. Medios personales y prestación de los servicios

Los servicios se prestarán con los medios personales y bajo la responsabilidad del adjudicatario.

El equipo de trabajo estará dirigido por un Responsable del contrato considerado como perfil clave (criterio de solvencia), interlocutor único del adjudicatario, cuyo coste formará parte del precio del contrato. Se encargará, entre otras funciones, de coordinar los calendarios y horarios de trabajo y de cubrir las necesidades que puedan surgir. Gestionará la formación continua y calidad. Este responsable estará siempre localizable y disponible en las horas del servicio, para garantizar la cobertura necesaria de las prestaciones a realizar y para las reuniones a las que se le convoquen desde el CTB. Asimismo, en la OAC deberá haber una persona coordinadora de la OAC, que deberá tener horario con jornada partida de mañana y tarde.

El personal, tanto de la OAC como del Call Center contará con experiencia en atención al cliente y telemarketing, valorándose el desempeño de trabajos afines a la naturaleza del presente contrato.

El personal asignado al puesto de trabajo debe ser aceptado por el CTB, y se debe comunicar a éste cualquier cambio o sustitución del mismo con una antelación mínima de una semana para su aprobación.

El personal, tanto destinado en la OAC como en el Call Center deberá ser capaz de manejar la información referente al Transporte Público disponible en las páginas webs de las diferentes Instituciones, modos y operadores de transporte (modos, operadores, líneas, interoperabilidad en la Comunidad Autónoma de Euskadi, etc.) y deberá estar perfectamente formado en el sistema Barik y títulos comunes y su evolución a lo largo del tiempo, deberá ser conocedor de la normativa y ordenanzas del CTB, etc. Los gastos de formación y capacitación de los profesionales que presten los distintos servicios serán por cuenta del adjudicatario. La empresa adjudicataria elaborará un argumentario que deberá ser aprobado por el CTB y que evolucionará con el contrato (a cargo del adjudicatario).

El licitador debe presentar la composición y perfiles profesionales del personal con el que se compromete a dar cumplimiento al servicio objeto de este contrato, que cubra lo especificado y que considere adecuados para el fin que se pretende, incluyendo como mínimo un "Coordinador" en la OAC.



En todo momento en la OAC debe haber personal que domine las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi (euskera y castellano), y que cuente con conocimientos suficientes para poder atender al usuario en inglés (valorándose francés y/o alemán) y estará debidamente capacitado y formado para desarrollar las funciones requeridas. Esta formación será íntegramente a cargo del adjudicatario.

En todo caso, el número de puestos, tanto en la OAC como en el Call Center podrá verse incrementado o disminuido a criterio de CTB, en consonancia con los posibles picos o valles de trabajo detectados, y que serán considerados para determinar el número de efectivos máximos o mínimos requeridos por CTB, para la correcta prestación del servicio.

El adjudicatario debe garantizar la flexibilidad del servicio en lo que a distribución de horas se refiere.

Se deberá limitar lo máximo posible la rotación del personal contratado para la prestación de los servicios, lo que redundará en una mayor calidad del mismo.

De igual manera, si durante la ejecución del contrato el CTB considera a su criterio que el equipo de trabajo aquí licitado se encuentra sobredimensionado, el licitador deberá reducir su equipo de trabajo a petición de CTB, adecuándolo a las necesidades que CTB considere, y reduciendo el licitador las facturaciones de acuerdo al precio ofertado.

Cada trabajador de la OAC deberá llevar en lugar visible, mientras este ejerciendo sus funciones, una placa identificativa con su nombre, apellidos y el nombre de la empresa adjudicataria del servicio.

El adjudicatario deberá contar siempre con el personal necesario y adecuadamente preparado para cubrir las necesidades y hacer frente a las eventualidades que surjan (vacaciones, bajas, imprevistos).

El CTB tendrá potestad para decidir qué persona deja de prestar los servicios en la oficina, en razón de la calidad del servicio, de la atención a los usuarios y en general del cumplimiento de los requisitos solicitados.

3.6. Plataformas y aplicaciones

La prestación de los servicios de este contrato requiere del uso de una plataforma de atención a usuarios y aplicaciones que darán soporte a todas las tareas objeto del contrato. Serán aportadas por el CTB (las licencias necesarias serán propiedad del CTB).

Inicialmente, el CTB pondrá a disposición del adjudicatario el acceso a la utilizada en todas las OACs integrales del transporte público para la gestión integrada de atención a usuarios del transporte público en Bizkaia. Actualmente es la plataforma Zendesk. pero a futuro deberá utilizar la que el CTB determine, en su caso.

Igualmente, el CTB pondrá a disposición del adjudicatario el acceso a los módulos necesarios de la apli-



cación del SAGB de CTB, que proporcione la información de los servicios, de las tarjetas, de los lugares de venta de tarjetas y recarga de los títulos de transporte, etc., necesaria para la correcta realización del servicio y que permita la resolución de incidencias de la operativa Barik.

Estas dos herramientas son las que el CTB está utilizando actualmente, si bien el adjudicatario deberá utilizar cualquier otra herramienta que el CTB determine necesaria por la propia evolución del sistema o porque así lo requiera el buen funcionamiento del servicio.

3.7. Horario y puestos de trabajo

Inicialmente el servicio se cubrirá con 3 puestos de trabajo en la OAC del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés y 2 puestos en la atención telefónica (Call Center), con la siguiente distribución horaria de lunes a viernes, excepto festivos.

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

La empresa adjudicataria cubrirá cada puesto de trabajo con los medios personales precisos para cubrir el horario establecido.

Uno de los puestos de trabajo será ocupado por el Coordinador de la OAC, con jornada partida de mañana y tarde, que será el encargado, entre otras funciones de la caja y de la OAC.

El CTB tendrá potestad para acordar otros horarios, reducirlos o ampliarlos, reduciendo o ampliando los puestos de trabajo (a criterio de CTB), y en función de ello, deberán adecuarse las facturaciones correspondientes.

3.7.2. En la atención telefónica (Call Center)

Inicialmente se cubrirá el Call Center de la siguiente manera:

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 h/cada puesto)

La empresa adjudicataria cubrirá cada puesto de trabajo con los medios personales precisos para cubrir el horario establecido.

El CTB tendrá potestad para acordar otros horarios, reducirlos o ampliarlos, reduciendo o ampliando los



puestos de trabajo (a criterio de CTB), y en función de ello, deberán adecuarse las facturaciones correspondientes.

En todo caso, la distribución horaria y de puestos de trabajo indicada en los apartados precedentes corresponde a la que actualmente se está llevando a cabo, si bien al adjudicar el contrato o en cualquier otro momento de la vigencia del mismo se puede configurar una nueva configuración adaptada a las necesidades del servicio.

3.7.3. En otras dependencias que el CTB determine

El CTB podrá requerir la prestación del servicio objeto de atención al cliente del transporte público objeto de esta contratación, en otras dependencias o puntos establecidos al efecto, con flexibilidad por parte del adjudicatario.

3.8. Plazo de ejecución del servicio.

El plazo de realización del servicio será de 4 años desde la formalización del Acta que marca el Inicio de la ejecución del contrato, con posibilidad de prórroga, como máximo de 2 años más.

Se establece un periodo máximo de 1 mes entre la adjudicación y el Inicio de la ejecución del contrato, plazo que no computa dentro de los 4 años.

3.9. Precio de la prestación

El presupuesto de licitación y valor estimado son los siguientes:

PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	1.101.240,00 €
IVA 21%	231.260,40 €
TOTAL	1.332.500,40 €
VALOR ESTIMADO – IVA EXCLUIDO	1.651.860,00 €

El presupuesto de licitación se ha calculado en función del número de puestos inicialmente planteado que supone las siguientes horas:

- 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 adjudicatario deberá indicar en su oferta el precio/hora/persona de servicio que será máximo, así como el importe total ofertado.

Anualidades (IVA incluido):

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

La facturación se realizará mensualmente, en función de las horas trabajadas.

4. OFERTA. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Las propuestas de los distintos ofertantes incluirán mínimamente el siguiente contenido:

4.1.- Documentación general (Sobre A)

Según lo especificado en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares y su carátula.

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.- Memoria técnica (Sobre C)

1. Resumen de la oferta, recogiendo los principales datos de los distintos aspectos de la prestación, la



metodología, planificación y organización del trabajo, cobertura de eventualidades, flexibilidad de la prestación, etc.

2. Descripción de los servicios ofertados.

3. Descripción técnica de los medios y recursos humanos, materiales e informáticos, locales, oficinas, delegaciones, etc., puestos a disposición de la ejecución del contrato. Se deberán adjuntar fotografías, planos, reportajes, etc. de las oficinas e instalaciones del adjudicatario (indicando su ubicación) y del local y ubicación donde se prestará el servicio de atención telefónica (Call Center).
4. Equipo de trabajo asignado, perfil y curriculum profesional e idiomas, incluyendo organigrama del equipo personal asignado a la ejecución del contrato identificando sus responsabilidades y designando al Responsable del contrato y su curriculum.
5. Descripción del plan de formación de las personas a prestar el servicio tanto durante todo el periodo de la ejecución del contrato como de la formación previa al inicio del contrato.
6. Anexos: cualquier otra documentación aportada por el licitante, relacionada con el objeto del contrato.

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.

4.4.- Presentación de la oferta.

El ofertante deberá presentar su propuesta según lo indicado en los apartados anteriores. En caso de diferencia entre ambos soportes, prevalecerá el de papel. La oferta se presentará en idioma castellano o en euskera.

La oferta se basará en las condiciones relacionadas en el presente pliego y la presentación de la oferta impondrá la aceptación expresa de las condiciones recogidas en el mismo y en el de Cláusulas Administrativas Particulares y su carátula.

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

5.- CONTROL DE LOS TRABAJOS

El Director del Contrato del CTB 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 como Responsable del contrato, que será el encargado 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, laboral y de Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y cuantas otras le correspondan 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 extra-judicial) 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.

Serán obligaciones contractuales esenciales, entre otras, las siguientes:

- La sustitución de personal, cualquiera que sea la labor que realice y el tiempo de duración de la misma, en el supuesto que no cumpliera su función con la debida diligencia y eficiencia, no estuviese capacitado, fuese poco cuidadoso en el desempeño de su servicios, cometiese actos perniciosos para la buena marcha del contrato, realizara actuaciones punibles o fraudulentas y/o generara costes al sistema, deberá producirse en el plazo máximo de 48 horas desde el requerimiento que efectúe el CTB a tal fin. Las sustituciones de personal no implicarán responsabilidad alguna para CTB respecto de las relaciones de la empresa contratista con el personal afectado.
- El reemplazo de personal para cubrir las ausencias de trabajo ocasionadas por bajas de enfermedad, permisos, licencias, accidentes, etc., garantizando la prestación efectiva de los servicios contratados, en el plazo máximo de 48 horas. Es obligación de la empresa adjudicataria contar con una bolsa de personal preparado para cubrir esas eventualidades.

Es también responsabilidad de la empresa adjudicatario, los comportamientos indebidos y/o prácticas fraudulentas por parte del personal en el desempeño de su trabajo, en cuyo caso el adjudicatario adoptará e implementará las medidas necesarias para restablecer el normal funcionamiento del servicio y en



su caso, imponer las sanciones pertinentes.

Los costes generados por las malas prácticas de personal en el desempeño de su trabajo serán asumidos por el adjudicatario.

La empresa adjudicataria asumirá todas las responsabilidades derivadas por incumplimiento de sus obligaciones en relación con el objeto de la contratación, en caso de que el CTB resultara sancionado o condenado por acciones de la empresa contratista o de sus trabajadores.

Ningún conflicto laboral que se plantee entre la empresa contratada y sus trabajadores, tendrá repercusión en las condiciones económicas de este contrato, de forma que el CTB sólo abonará los servicios y/o horas realmente prestados.

A todos los efectos, se consideran horas efectivamente prestadas las que se realicen en el estricto cumplimiento de las labores asignadas en este pliego, no teniendo esta consideración las bajas por accidentes o enfermedad común aún cuando se produzcan dentro de la jornada laboral, horas sindicales, o cualquier tipo de ausencia contemplada o no en su convenio regulador, por lo que deberá procederse a cubrir dichas horas con personal debidamente cualificado. En caso de que la baja se produzca por accidente laboral o enfermedad dentro de la jornada laboral, la jornada del trabajador afectado deberá ser cubierta por otro trabajador en el plazo máximo de una hora.

El CTB podrá solicitar al adjudicatario cuantos justificantes estime oportuno, a fin de comprobar la veracidad de la información referente al personal y a su situación laboral.

Actualmente, el personal del adjudicatario que está prestando este servicio en la OAC del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés y en el Call Center del CTB se rige por el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (Telemarketing).

7.- INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.

Toda la documentación e información generada y obtenida en el desempeño del presente contrato será titularidad del CTB. La propiedad de la misma corresponderá al CTB en exclusiva. Al finalizar el contrato, toda la documentación e información será trasladada al CTB por cuenta de la empresa adjudicataria, no pudiendo ésta conservar ningún tipo de documentación, soporte informático, etc. relacionado con este tema. La eliminación se realizará de tal manera que sea imposible aplicar cualquier proceso de recuperación.

El adjudicatario quedará expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, sólo se podrá utilizar con el único objeto de cumplir con las obligaciones del contrato y, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en el este Pliego.



Asimismo se compromete a no copiar, transcribir o difundir por cualquier medio la información confidencial, fuera del entorno de su compañía. Y a destruir o devolver toda información relativa a este contrato al CTB, una vez finalizado el mismo, sin conservar copia alguna de ninguna naturaleza (papel o formato electrónico).

Asimismo se compromete a que toda la información facilitada por el CTB y la obtenida en el desempeño de este contrato no podrá utilizarla para futuros trabajos, ni contratos ni estudios.

Igualmente, quedan expresamente prohibidas, sin autorización del CTB, las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación, tanto visual, hablado como escrito, con temas y/o informaciones obtenidas o relacionadas con la actividad prestada con motivo de este contrato.

8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

El CTB es titular del fichero de datos de carácter personal "Usuarios de Barik y Transporte Público". El adjudicatario como Encargado de Tratamiento del mismo en la prestación del servicio, se obliga al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante L.O.P.D.) y a la observancia de las disposiciones de la citada Ley y al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

8.1.- Finalidad del tratamiento

El adjudicatario, como Encargado de Tratamiento de datos del CTB se compromete a limitar los tratamientos a realizar a las actuaciones que resulten necesarias para prestar los servicios que el CTB le encomiende, con relación única y exclusivamente a las finalidades relacionadas con el objeto del contrato.

El adjudicatario accederá y tratará los datos para los exclusivos fines de la ejecución de dicho servicio, actuando en nombre y por cuenta del CTB, y desempeñará sus funciones de acuerdo a las directrices emanadas por el CTB ajustándose plenamente a las instrucciones que le indique el CTB, así como a lo establecido en el presente documento y a lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación en materia de protección de datos de carácter personal.

El adjudicatario se compromete a no realizar ningún tratamiento sobre los datos personales del CTB, ni a aplicarlos o utilizarlos con una finalidad distinta a la prestación de los servicios que le encomiende el CTB.

8.2.- Prohibición de comunicación de datos personales

El adjudicatario se compromete a guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados



por el CTB a los que acceda con motivo de la prestación de los servicios y a no divulgarlos, transferirlos o comunicarlos de cualquier forma a otras personas ajenas al desempeño del contrato, ni siquiera para su conservación.

8.3.- Ejercicio de derechos por parte de los interesados

En el caso de que los interesados ejercitasen ante el adjudicatario cualquiera de los derechos que la normativa vigente en materia de protección de datos les reconoce sobre datos de los que sea Encargado de Tratamiento, éste deberá dar traslado de la solicitud de forma inmediata al CTB, en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la misma, junto, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud, para que el CTB la resuelva debidamente.

8.4.- Deber de secreto

El adjudicatario está obligado al secreto profesional respecto de cualesquiera de los datos de carácter personal a que tenga acceso debido a la prestación de los servicios que el CTB le encomiende.

Asimismo, el adjudicatario se obliga a comunicar a su personal que dedique a la prestación de dichos servicios las obligaciones establecidas en este documento respecto a protección de datos de carácter personal, y en concreto las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad aplicables y a hacer cumplir a su personal las obligaciones existentes en materia de protección de datos personales.

Este deber de secreto perdurará aún después de extinguida la relación de prestación de los servicios, bien por su cumplimiento o bien por su resolución.

8.5.- Responsabilidades

El adjudicatario se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente documento y en la normativa vigente en cada momento en materia de protección de datos de carácter personal en relación a los servicios encomendados.

A los efectos de comprobar el cumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones y compromisos asumidos en relación a la protección de datos de carácter personal, el CTB podrá someterle en cualquier momento a los controles y auditorías de seguridad que considere oportunos.

En el supuesto que el adjudicatario destinara los datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso como Encargado de Tratamiento a una finalidad distinta de la prestación de los servicios encomendados y, por ende, realizara una utilización ilegítima de dichos datos o no autorizada por el CTB, los comunique a un tercero o los utilice incumpliendo las obligaciones del presente documento, el adjudicatario responderá 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.