

Di gencia: 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 alpatzen den datan, Bizkaiko Garraio Partzuergoaren Kontseilu Nagusiak egiri hau onartu duela:

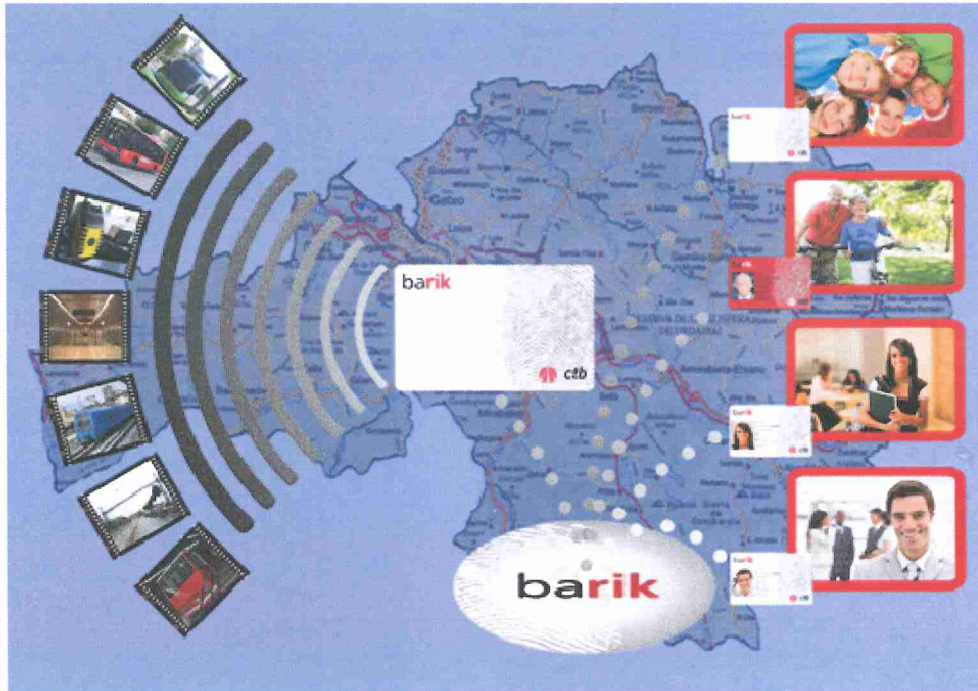


Fede ematen dut.

Data/eguna: 2011/11/1

Idazkaria/Nagusia/El secretario general

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia



Consortio de Transportes de Bizkaia

Implantación de la tarjeta sin contacto Barik en la red de transporte público de Bizkaia

Contrato:

Servicio de Atención a usuarios de tarjetas BARIK y apoyo a su implantación (Servicio de Contact Center)

Documento:

Pliego de Prescripciones Técnicas

Indice de Capítulos

1.	OBJETO	1
2.	ANTECEDENTES.....	2
2.1.	PROYECTO BARIK	2
2.1.1.	Instalaciones afectadas	2
2.1.2.	Conorcio de Transportes de Bizkaia – CTB	3
2.1.3.	Administraciones, Operadores y Empresas Concesionarias	3
2.1.4.	Agentes de Venta	5
2.1.5.	Distribuidores	5
2.1.6.	Magnitud del Sistema	5
2.2.	PLAN DE IMPLANTACIÓN	6
2.3.	RED DE ATENCIÓN AL CLIENTE ACTUAL.....	9
3.	ESTIMACIÓN DEL DIMENSIONAMIENTO.....	11
4.	ALCANCE DEL SERVICIO DE CONTACT-CENTER	13
4.1.	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13
4.1.1.	Información sobre la Tarjeta Barik	14
4.1.2.	Información sobre acreditaciones para colectivos (cita previa opcional)	14
4.1.3.	Información sobre lugares de venta de títulos de transporte y su utilización	15
4.1.4.	Información sobre procedimientos a utilizar para realizar peticiones, solicitudes y quejas	15
4.1.5.	Información acerca del uso de la tarjeta Barik (validaciones) en los distintos modos de transporte e incidencias asociadas.	16
4.2.	ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO	16
4.3.	GENERACIÓN DE INFORMES DE ACTIVIDAD Y ESTADÍSTICOS PARA CTB	17
4.4.	COBERTURA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	17
4.5.	MEDIOS APORTADOS POR EL ADJUDICATARIO	18
4.5.1.	Infraestructura	18
4.5.2.	Aplicaciones de apoyo y estadísticas del servicio	19
4.5.3.	Organización del servicio	19
4.5.4.	Perfiles	21
5.	OFERTA: DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.....	23
5.1.	MEMORIA TÉCNICA.....	23
5.2.	PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	23
6.	CONTROL DE LOS TRABAJOS Y PENALIZACIONES	24
7.	GARANTÍAS LABORALES, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES.....	26
8.	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	27
9.	PRESUPUESTO	28
9.1.	RESUMEN DEL PRESUPUESTO.....	28
9.2.	DESGLOSE DEL PRESUPUESTO	29
9.3.	PLAZO	32

1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación por el Consorcio de Transportes de Bizkaia (en adelante CTB), del “Servicio de Atención a usuarios de tarjetas BARIK y apoyo a su implantación” (en adelante Servicio de Contact Center) para dar soporte a la atención al cliente en el Proyecto Barik por parte del CTB.

Dicho servicio tendrá por objeto la atención de usuarios, la resolución de dudas, opcionalmente la gestión de cita previa para acreditación de tarjetas personalizadas, la gestión de incidencias relacionadas con las nuevas tarjetas Barik y con la futura Integración Tarifaria de Bizkaia, y su escalado a una OAC o CTB en caso necesario, entre otras cosas.

El adjudicatario realizará esta atención al usuario por diferentes medios (teléfono, e-mail, fax, carta, etc.), y deberá contar con toda la infraestructura humana y material adecuada para ello, que será enteramente a su cargo (incluyendo el local, mobiliario, infraestructura, todos los gastos generales –alquiler, comunidad, impuestos, seguros, limpieza, material de oficina, electricidad, agua, seguridad, etc.-, las comunicaciones globales, la telefonía entrante y saliente, etc.). Es decir, el adjudicatario deberá proporcionar todos los medios materiales y humanos necesarios para la prestación del servicio, y estará incluido dentro del precio ofertado.

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

El adjudicatario deberá realizar además estadísticas mensuales de la actividad del contact center, 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 pueda realizar acciones de mejora al respecto. El adjudicatario detallará las estadísticas que mensual y anualmente presentará al CTB al respecto.

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
- Distribuidores
- Etc.

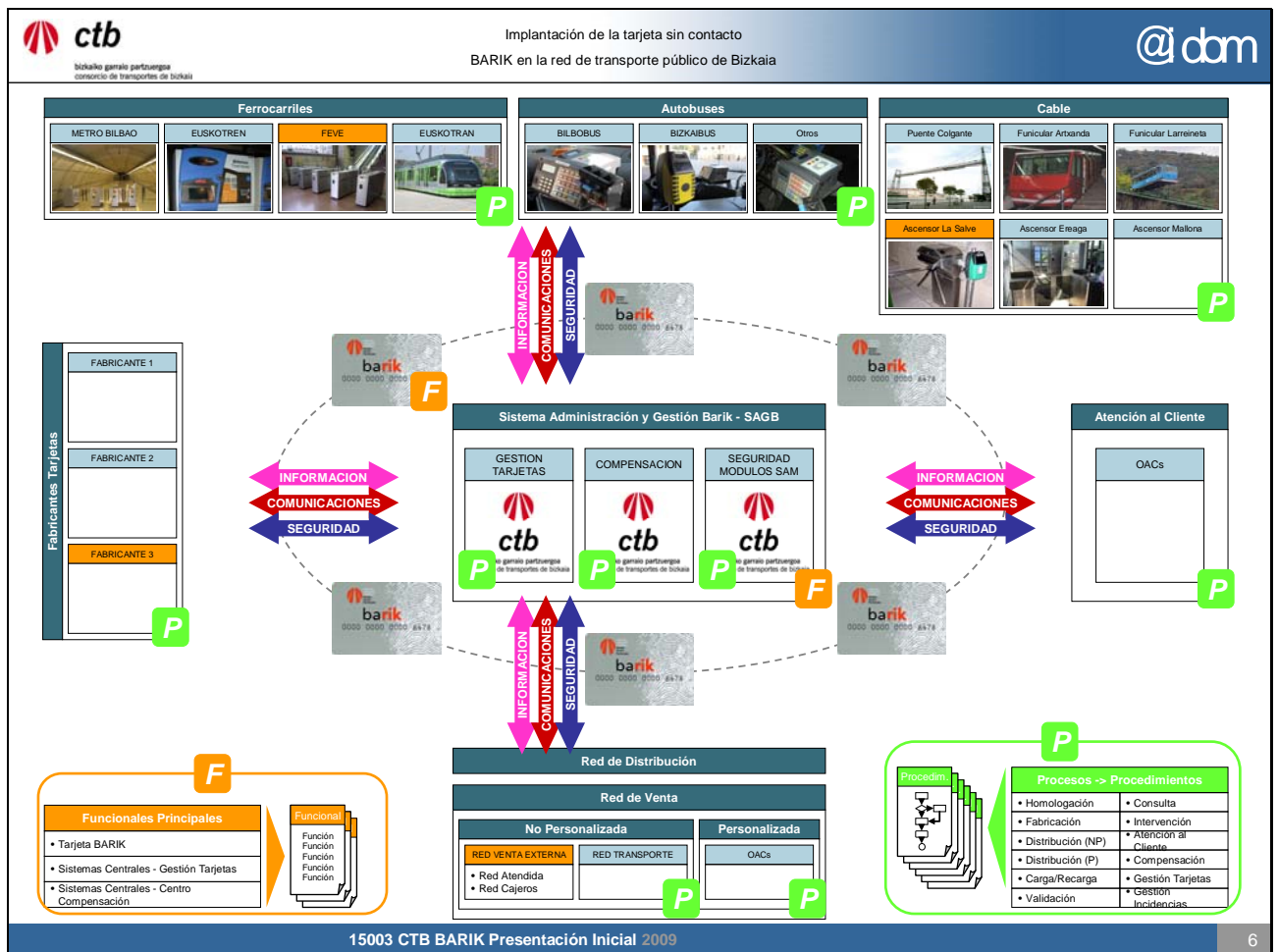


Ilustración: Arquitectura general del sistema Barik.

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, y la futura gestión del Sistema de integración Tarifaria de Bizkaia, etc.

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 Txorierrí
		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 autobús
- 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. Se clasifican según el tipo de Red de Venta:

- **Red de Transporte:** Venta asociada a la prestación de alguno de los servicios anteriormente indicados. Sus equipos serán modificados para incorporar la función de venta de tarjetas Barik y títulos CTB.
- **Red Externa:** Venta ajena a la red de transporte. Dispondrán de equipos específicos propios para la venta y activación de tarjetas Barik y títulos CTB. A su vez se divide en 2 redes:
 - **Red Externa de Venta y Recarga Atendida:** La cual prestará, entre otros, los servicios de almacenaje, distribución, información, venta de tarjetas y recarga de títulos.
 - **Opcionalmente, Red Externa de Recarga en Cajeros Automáticos Bancarios:** La cual prestará, entre otros, los servicios de información y recarga de títulos.

En ambos casos se deberán comunicar también con el CTB.

2.1.5. Distribuidores

En la actualidad existe un responsable del almacenaje y distribución del soporte Creditrans, Gizatrans y otros a la red de venta en sus modalidades:

- Rollo
- Precortado

En el caso del sistema Barik, la función de almacenaje y distribución de tarjetas (anónima y personalizable) a la red de ventas será responsabilidad del adjudicatario de la Red Externa de Venta y Recarga Atendida. Será dotado de los elementos necesarios para desarrollar la actividad logística sobre el SAGB de CTB.

2.1.6. 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
		Tranvia	12	0	0	1	22	60	12	0	0
	Metro Bilbao	Linea 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	Tcsa	120	120	120	134	2	1	1
		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

			Unidades	Baliza	Pupitre	Cancel.	CDE	S. Central	S. Gestión	Repuestos
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					
Barik Anónima Reg. (uso unipersonal) Kide Giza ¹ Perfiles F20/F50/Joven ²	+ Perfil Bilbotrans				
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	
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 Gizatrans Gral./F20/F50
Traspaso Saldos Títulos CTB BM a TSCs Barik					
De cualquiera: <ul style="list-style-type: none">• Colectivo Piloto			De: <ul style="list-style-type: none">• Creditrans• Hirukotrans F20/50	De: <ul style="list-style-type: none">• +Gizatrans• +Gizatrans F20/50	
A cualquiera: <ul style="list-style-type: none">• Colectivo Piloto			A cualquiera de: <ul style="list-style-type: none">• Kide• Kide Gaztea• Kide F20/F50	A cualquiera de: <ul style="list-style-type: none">• + Giza• + Giza F20/F50	

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

² Permite la adquisición de los títulos propietarios de joven.

Se estima un colectivo piloto de unos 30.000 usuarios, con la distribución que a modo de ejemplo, podría ser la siguiente (será responsabilidad de CTB).

Modo	Jóvenes	Adultos	Giza	Total	%	Niños
Bizkaibus	950	3.150	1.200	5.300	18%	276
Bilbobus	850	2.750	1.100	4.700	16%	247
Etxebarri bus	50	250	100	400	1%	21
Autobús Erandio	50	50	50	150	1%	3
Auzobús	50	50	50	150	1%	0
Metro Bilbao	2.900	9.550	3.700	16.150	54%	835
EuskoTren ET Txorierrí	50	250	100	400	1%	21
ET General	150	450	200	800	3%	41
EuskoTran	100	300	100	500	2%	27
Bizkaiko Zubia	150	450	200	800	3%	38
F.Artxanda	50	50	50	150	1%	5
F.Larreineta	50	100	50	200	1%	8
Asc.Ereaga	50	50	50	150	1%	3
Bizimeta	50	50	50	150	1%	0
Total	5.500	17.500	7.000	30.000	100%	1.525
%	18%	58%	23%	100%		

2.3. RED DE ATENCIÓN AL CLIENTE ACTUAL

Actualmente se dispone de la siguiente red de servicio de atención al cliente para los carnets y títulos consorciados de banda magnética:

- OACs:
 - OAC de CTB (1; Estación de Termibús)
 - OACs de Metro Bilbao (4; Areeta, San Inazio, Casco Viejo y Ansio)
 - OAC de Bilbobús (1; Licenciado Poza, 6)
 - OAC de EuskoTren (1; Atxuri)
 - OAC temporal en EuskoTren (1; Durango)
 - OAC temporal en EuskoTren (1; Gernika)
 - Oficinas de CTB (Ugasko, 5bis)
- Atención Telefónica al Usuario:
 - CTB (901)
 - Metro Bilbao
 - EuskoTren
 - Bilbobus
 - Bizkaibus

- Atención en estaciones

Esta red de atención al cliente se mantendrá para la tarjeta Barik, pero se verá reforzada por la contratación del servicio de Contact Center objeto de esta licitación.

3. ESTIMACIÓN DEL DIMENSIONAMIENTO

La atención al cliente del Contact Center atenderá las demandas de información relativas a la tarjeta Barik y la futura Integración Tarifaria de Bizkaia, los títulos soportados, su forma de uso en los diferentes modos de transporte, tarifas, colectivos, etc.; así como la atención de quejas y reclamaciones, y la gestión de las incidencias básicas relativas a las nuevas tarjetas y su escalado a una OAC o a CTB si se estimara necesario (tercer nivel).

Con el objeto de servir de referencia para el dimensionamiento del servicio a ofertar, en este apartado se enumeran los datos más relevantes de los actuales títulos consorciados que soportará inicialmente la nueva tarjeta Barik:

- 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 distribuidos de la forma siguiente:

Tipo Carnet	Cantidad
Giza	148.567
Giza Familia Numerosa General	333
Giza Familia Numerosa Especial	50
Joven Familia Numerosa General	8.824
Joven Familia Numerosa Especial	1.312
Socio Familia Numerosa General	6.945
Socio Familia Numerosa Especial	715
Total	166.746

- Metro Bilbao cuenta con una base de datos de carnés propietarios sobre banda magnética que previsiblemente cambiarán a la tarjeta Barik, si bien parte de los mismos han podido obtener ya carnés consorciados de banda magnética y estar ya incluidos en la tabla anterior:

Tipo Carnet	Cantidad
Socio	79.614
Joven	29.098
Plus	45.795
Total	154.507

En base a esta información de los actuales títulos consorciados, a la experiencia actual de la OAC del CTB (Termibús) y a proyectos similares en Bizkaia y en otros Territorios, se puede estimar que las solicitudes de información previstas para un año completo, responden a los siguientes parámetros (sólo válido como posible referencia):

- Volumen de llamadas previstas en 2.012: Entre 80.000 y 100.000 llamadas
 - Distribución por tramos horarios:
 - Mañana: 2/3 de las llamadas
 - Tarde: 1/3 de las llamadas
- Nº de quejas y reclamaciones por escrito: 1.500
- Solicitudes de información por escrito: 5.000

La recepción, canalización y registro de llamadas y solicitudes escritas de información ha de ser realizada tanto en euskera como en castellano, y se valorará el uso de otras lenguas como el inglés y el francés.

4. ALCANCE DEL SERVICIO DE CONTACT-CENTER

La implantación de la tarjeta Barik origina un periodo de transición en el que se producirán una serie de cambios en los actuales sistemas de venta y validación de los diferentes modos de transporte del Territorio, así como un volumen importante de usuarios para canjear sus actuales carnés y títulos consorciados en banda magnética por la nueva tarjeta Barik TSC. Todo ello hace necesario una serie de servicios de atención adicionales a los actualmente disponibles para los títulos y carnés consorciados sobre banda magnética.

Los cambios más significativos que requieren el refuerzo indicado son los siguientes:

- Información acerca del modo de uso de la nueva tarjeta Barik en los diferentes modos de transporte y sus características particulares.
- Personalización de tarjetas sin contacto como nuevo soporte de títulos consorciados.
- Canje de carnés de banda magnética por tarjetas sin contacto personalizadas.
- Dudas e incidencias asociadas al uso de la nueva tarjeta.

Estos cambios se producirán conforme al plan de implantación descrito anteriormente, en el que se identifica una fase inicial de Prueba Piloto (con una muestra aproximada de hasta 30.000 usuarios) y una fase masiva posterior de implantación en la totalidad de operadores que forman parte del CTB, dirigido al público en general.

El alcance de los servicios a prestar por el adjudicatario, enmarcados en el servicio de Contact Center, se han agrupado en los siguientes conceptos:

- Solicitud de información
- Atención de quejas y reclamaciones
- Generación de informes de actividad y estadísticos para CTB
- Cobertura del servicio de atención al cliente
- Medios aportados por el adjudicatario

4.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Las solicitudes de información sobre la Tarjeta Barik pueden agruparse en las siguientes materias:

- Información sobre la Tarjeta Barik.

- Información sobre acreditaciones para colectivos (cita previa).
- Información sobre los lugares de venta de títulos de transporte.
- Información sobre procedimientos a utilizar para la realización de solicitudes, peticiones, quejas, etc.
- Información acerca del uso de la tarjeta Barik (cancelación) en los distintos modos de transporte e incidencias asociadas.

En el caso de que los usuarios demanden información sobre los servicios de transporte asociados a los diferentes modos, por ejemplo información sobre horarios y frecuencia de una determinada línea, qué ha de hacer para ir a un determinado destino o incidencias o anomalías en el funcionamiento habitual de las líneas, estas consultas se intentarán responder por el contact center en primera instancia, y si se requiriera mayor detalle por parte de los usuarios, se redirigirán a los servicios de atención al cliente propios del modo de transporte correspondiente y que actualmente están operativos.

4.1.1. Información sobre la Tarjeta Barik

Las demandas de información de los clientes de la Tarjeta Barik más habituales pueden ser:

- Características, tipos, formas de adquisición, altas, bajas, renovación, disponibilidad 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 nueva tarjeta Barik.
- Derechos y obligaciones de los usuarios de la tarjeta.
- Etc.

4.1.2. Información sobre acreditaciones para colectivos (cita previa opcional)

El adjudicatario proporcionará, a petición del CTB, el servicio de gestión de cita previa a través de una aplicación informática a desarrollar por CTB, que estará disponible tanto en el Contact Center como en las OACs correspondientes con información centralizada, con el objetivo que se planifiquen de forma ordenada las citas para la obtención de la tarjeta Barik.

La aplicación facilitará la introducción simultánea de citas previas desde los puestos de operador del Contact Center y desde las OACs (fecha y hora seleccionada, punto de la red, horario, etc.), de forma que en ambos sitios se disponga de información actualizada en tiempo real de las citas asignadas y las horas libres.

Las tareas previstas son las siguientes:

- Gestión de la cita previa para obtención de acreditaciones.
- Lugar y procedimiento para la obtención de las acreditaciones.
- Condiciones para la obtención de las acreditaciones.
- Forma de operar en caso de pérdida o extravío de la acreditación.
- Procedimiento para la renovación de la acreditación.

4.1.3. Información sobre lugares de venta de títulos de transporte y su utilización

Las demandas más habituales pueden ser:

- Lugares en que se venden los títulos de transporte.
- Forma de operar con un título de transporte defectuoso o fuera de plazo de validez.
- Reclamaciones por títulos de transporte defectuosos.
- Etc.

Dicha información será suministrada a través de un acceso al sistema SAGB de CTB y/o a una página web del CTB, donde se almacenará de forma centralizada la información de la red de ventas tanto interna como externa del sistema Barik.

4.1.4. Información sobre procedimientos a utilizar para realizar peticiones, solicitudes y quejas

Las demandas más habituales pueden ser:

- Procedimiento para solicitar información sobre un Servicio.
- Procedimiento para realizar una queja/reclamación.
- Procedimiento para canjear los actuales carnés y títulos consorciados de banda magnética por la nueva tarjeta Barik.
- Procedimiento para obtener nuevas tarjetas. Requisitos necesarios.
- Procedimiento de recarga de títulos de transporte.
- Etc.

4.1.5. Información acerca del uso de la tarjeta Barik (validaciones) en los distintos modos de transporte e incidencias asociadas.

Las demandas más habituales pueden ser:

- Procedimiento para utilizar la tarjeta Barik en los distintos modos de transporte: cancelación en la entrada y/o en la salida, saldo negativo, etc.
- Incidencias de cancelación en los modos de transporte: mal uso de la tarjeta, mal funcionamiento de la tarjeta, mal funcionamiento de los elementos de cancelación, operativa incorrecta del conductor/perceptor, etc.
- Incidencias con la tarjeta Barik: rotura, extravío, robo, etc.

Para la resolución o escalado de las incidencias, será necesario que el Contact-Center pueda acceder a determinadas aplicaciones disponibles en el SAGB.

4.2. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO

Los viajeros pueden formular sus quejas/reclamaciones al Contact Center a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, fax, carta, etc.

Los clientes que deseen realizar sus reclamaciones telefónicamente, podrán realizarlo marcando un número de red inteligente de coste compartido (901) suministrado por el adjudicatario, que les comunicará con el Contact Center.

El personal operador tratará de solucionar la reclamación en ese momento. Si se logra solventar el problema telefónicamente, no será necesario cumplimentar formulario alguno, si bien deberá quedar registro estadístico del tipo de queja. En el caso de que no se pueda dar una solución telefónica, la persona que coordina el servicio deberá grabar la reclamación en la aplicación de atención al cliente suministrada por el adjudicatario: para ello solicitará los datos necesarios del cliente, 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 de la misma.

Las quejas recibidas serán tipificadas de acuerdo a la clasificación propuesta por el CTB.

Las reclamaciones serán tramitadas y respondidas mediante su escalado a una OAC o a CTB de acuerdo al procedimiento que se defina. Posteriormente, se pondrá en conocimiento del Contact Center las respuestas correspondientes para su comunicación al cliente.

Se valorará entre los criterios de Calidad técnica y solidez de la propuesta técnica que el adjudicatario, además de tramitar las reclamaciones, proponga al CTB, en la medida de lo posible y de acuerdo a su conocimiento del Proyecto, la posible respuesta al usuario, de forma que en la gran mayoría de las ocasiones, el CTB solo deba supervisar la corrección de la

respuesta y dar su conformidad, previamente al envío al cliente por el cauce que se establezca, valorándose que sea el adjudicatario quien la tramite finalmente al usuario, descargando de tales tareas al personal de CTB o de las OACs. El licitador deberá detallar su propuesta en este sentido al CTB, así como el procedimiento para resolverlo con la mayor agilidad posible.

4.3. GENERACIÓN DE INFORMES DE ACTIVIDAD Y ESTADÍSTICOS PARA CTB

Periódicamente según se defina, la empresa adjudicataria deberá presentar los informes de actividad que permitan a CTB evaluar la calidad del servicio prestado. El ofertante indicará en su oferta el detalle de los informes que se realizarán y que como mínimo, incluirán los siguientes conceptos:

- Llamadas: cantidad de llamadas recibidas y tipología, distribución de llamadas por horario de atención, tiempo medio de llamadas, nº de llamadas no atendidas, etc.
- Quejas y reclamaciones: Cantidad de quejas y reclamaciones recibidas, tipo, tiempo de resolución, nº de quejas remitidas a CTB o a una OAC, etc.
- Solicitudes de cita previa: nº de solicitudes recibidas, OACs a la que ha sido remitida, etc.
- Solicitudes de información recibidas, detallando los medios por los cuáles han sido transmitidas al Contact Center.

La periodicidad de dichos informes será determinada por CTB, así como finalmente el detalle de la información requerida.

El adjudicatario deberá realizar además estadísticas mensuales de la actividad del contact center, 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. El adjudicatario detallará las estadísticas que mensual y anualmente presentará al CTB al respecto y con el objetivo de mejora del Proyecto.

4.4. COBERTURA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El horario de atención telefónica abarcará de 8:00 hasta las 20:00, ininterrumpidamente, de lunes a domingo durante todos los días del año, incluidos los días festivos.

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

El servicio prestado debe ser tal que en ningún caso debe tener un nivel de respuesta promedio semanal inferior al 85%, y en ningún tramo superior a 3 horas ha de ser inferior al 80% de llamadas atendidas.

4.5. MEDIOS APORTADOS POR EL ADJUDICATARIO

4.5.1. Infraestructura

El contratista dispondrá, a su cargo, de un local 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:

- Para la atención telefónica la empresa adjudicataria deberá disponer como mínimo de 8 puestos de trabajo (en previsión de averías o refuerzos especiales) equipados con PCs modernos (sistema operativo Windows), y sistemas de atención telefónica integrados que permitan funcionalidades como centralita, contestador automático, IVR, creación de grupos ACD, gestión de colas de llamadas, herramientas de gestión de llamadas, creación de informes y estadísticas y un número suficiente de líneas para la atención de llamadas simultáneas.
- Además, deberá disponer como mínimo del siguiente equipamiento informático y de comunicaciones:
 - Conexión de banda ancha a Internet mínimo 4Mbps / 512 Kbps.
 - 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.
 - Número de teléfono de red inteligente de coste compartido (901), así como el número de líneas necesario para proporcionar el servicio de acuerdo a la calidad solicitada anteriormente. En el arranque del proyecto se decidirá la posibilidad de utilizar el número actual (901 640 642), o bien disponer de uno nuevo para la ocasión.
 - El coste de todas las comunicaciones de datos y de la telefonía entrante y saliente, será a cargo del adjudicatario.
- Deberá proporcionar, entre otras, un mensaje de bienvenida, encaminamiento de llamadas (cola de llamadas, gestión del desbordamiento y gestión de horario nocturno y cierre), distribución automática de llamadas, etc.

- La empresa adjudicataria dispondrá de los elementos auxiliares necesarios (fotocopiadora, fax, sobres, papel, material de oficina, etc.) que la realización del trabajo adjudicado requiera.
- Se valorará que el licitador cuente con un sistema de grabación de llamadas. En caso de disponer del mismo, deberá describir sus prestaciones para una mejor valoración del CTB.
- El personal de atención al cliente deberá estar perfectamente formado en el sistema Barik y su evolución a lo largo del tiempo. 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 CTB, y que evolucionará con el Proyecto (a cargo del adjudicatario).

Las características del “Contact Center” así como de la infraestructura asociada deberán indicarse detalladamente en la Memoria técnica, al igual que la relación del personal con su respectivos curriculum y el resto de aspectos a valorar a que se hace referencia en este Pliego y en la Carátula del Pliego de Condiciones Administrativas.

En caso de contar ya con un local para la prestación del servicio, se deberán adjuntar fotografías, planos, reportajes, etc., del mismo y de los medios materiales con los que cuenta. Si no fuera el caso, el adjudicatario deberá presentar, bajo plano, la distribución, tamaño y medios materiales con los que contará.

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

4.5.2. Aplicaciones de apoyo y estadísticas del servicio

La prestación de los servicios de este contrato requiere del uso de Aplicaciones de Atención al Cliente que serán aportadas por el adjudicatario (las licencias necesarias serán suministradas a CTB en este contrato de manera gratuita) y que dará soporte a todas las tareas descritas en el presente documento.

Por otra parte, en el Contact Center se dispondrá de acceso a los módulos necesarios de la aplicación del SAGB de CTB, a la aplicación de Gestión de Cita Previa, etc. que proporcionen la información de los servicios, de las tarjetas, de los lugares de venta de los títulos de transporte, resolución de incidencias, etc., necesarias para la correcta operación del servicio.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas para la generación de informes y estadísticos, tanto desde un punto de vista de evaluación del servicio prestado, como de tipificación de la atención al cliente para mejora continua del Proyecto Barik.

4.5.3. Organización del servicio

La organización del servicio se estructurará en dos niveles: básico o teleoperador y superior o supervisor.

El personal de nivel básico o teleoperador deberá tener una actitud dinámica, capacidad de comunicación personal y un grado de conocimiento suficiente para poder solucionar las consultas planteadas, así como para realizar las solicitudes de cita previa o resolver otras cuestiones asociadas a la tarjeta Barik. Deberá contar así mismo con conocimientos informáticos a nivel de usuario y se valorarán conocimientos técnicos previos.

El personal de nivel superior o supervisor contará con un nivel de formación superior y conocimientos sobre el sector de la atención al cliente y específicamente en contact centers. Se valorará su experiencia en servicios similares y en el puesto de supervisor. Deberá tener aptitud para la dirección de equipos, conocimientos informáticos, capacidad de comunicación personal, actitud positiva y compromiso de servicio. Será el encargado de coordinar a todos los teleoperadores y de administrar los recursos disponibles. Asimismo, será el interlocutor con los responsables del CTB que se designen.

La empresa licitadora deberá presentar en la Memoria Técnica la organización que el servicio vaya a tener según las especificaciones marcadas y contará con el equipo de trabajo necesario de teleoperadores y supervisores para atender el servicio. Se garantizará la cobertura ininterrumpida del servicio contratado, asumiendo las incidencias que pudieran surgir por motivos de bajas o vacaciones, mediante sustitución y formación del personal necesario en tiempo y forma.

El dimensionamiento del servicio deberá estar acorde con el número de consultas telefónicas. El número de teleoperadores y su distribución en los diferentes turnos deberán ser los adecuados y totalmente flexibles para poder asumir de manera satisfactoria la carga de trabajo. El licitador debe presentar en la Memoria Técnica la composición y perfiles profesionales que considere adecuados para el fin que se pretende.

En todo caso, el número de operadores podrá verse incrementado o disminuido, 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, para la correcta prestación del servicio.

Los requisitos mínimos estimados de personal para una correcta prestación del servicio son:

- Un solapamiento de turnos en el horario donde más llamadas se reciban.
- Fase piloto (4 meses): se deberá contar como mínimo con un supervisor (8 horas al día, de lunes a viernes) y dos puestos con teleoperadores concurrentes durante todos los días de dichos 4 meses (simultáneamente dos puestos, 12 horas al día de lunes a domingo incluidos).
- Fase masiva (24 meses): se deberá contar como mínimo con un supervisor (8 horas al día, de lunes a viernes) y tres puestos con teleoperadores concurrentes durante todos los días del año (simultáneamente, 12 horas al día de lunes a domingo incluidos durante todo el año).

- Durante los 6 primeros meses de la fase Masiva se reforzará el servicio, aumentándose a 3 el número de puestos con teleoperadores concurrentes durante todos los días de dicho semestre. Es decir, serán 3 puestos con teleoperadores concurrentes 12 horas al día de lunes a domingo. Se flexibilizará su distribución en turnos de mañana o tarde de acuerdo a la demanda de información de los usuarios.

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.

4.5.4. Perfiles

Por tanto, el equipo de trabajo estará dirigido por un Responsable de Servicio, interlocutor único del adjudicatario, cuyo coste estará considerado dentro de los gastos generales del servicio.

Las personas serán bilingües (euskera y castellano, valorándose inglés, francés y otros) y estarán debidamente capacitadas y formadas para desarrollar las funciones requeridas. Esta formación será íntegramente a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario tendrá en cuenta para la propuesta del equipo de trabajo las siguientes fases:

- Servicios en fase de colectivo piloto: 4 meses
- Servicios en fase masivo de público en general: 24 meses (años 2012 y 2013)

El contrato tendrá una duración inicial de 28 meses, prorrogable por periodos anuales hasta un máximo de 2 años adicionales.

Para los servicios en fase de colectivo piloto, se prevé la necesidad aproximada equivalente de un mínimo de 6 personas (1 supervisor + 5 operadores) adscritas al 100% al servicio. En la fase masiva del servicio al público, para atender correctamente el servicio se prevé necesario ampliar el equipo de trabajo anterior aproximadamente en 2,5 personas adicionales para aumentar según lo requerido el número de puestos de teleoperadores de la fase piloto (es decir, 1 supervisor + 7,5 operadores). No obstante, será el adjudicatario, con la información proporcionada en este pliego, el que determine el personal necesario y la organización del mismo en cada fase para proporcionar un servicio de calidad al CTB, y que será rigurosamente detallado en la oferta del licitador en la Memoria Técnica. Quedará a criterio del CTB los refuerzos o disminuciones de servicio a prestar en cada caso, de acuerdo a la demanda real de los usuarios, siendo por lo tanto el dimensionamiento anterior, una estimación que deberá ser confirmada con las necesidades reales que se requieran en cada momento del Contrato.

Además, el licitador deberá detallar en su oferta, con carácter opcional para CTB, un servicio mensual de refuerzo de personal con el objeto de que el servicio de Contact Center ofertado sea capaz de asumir picos puntuales de trabajo que puedan surgir, manteniendo en todo momento la calidad del servicio ofrecido.

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 a los precios facilitados anteriormente (es decir, de acuerdo a los precios facilitados en el desglose del presupuesto).

Posteriormente, para las prórrogas si las hubiere, se revisará el equipo de trabajo adaptándolo a las necesidades detectadas en el primer año de funcionamiento del servicio.

A modo de resumen en la siguiente tabla se indican los perfiles previstos para el equipo de trabajo, los requisitos solicitados y sus principales funciones.

Perfil	Requisitos	Funciones
Responsable de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulado Superior ▪ Formación y experiencia en gestión de llamadas ▪ Experiencia en gestión de Contact Centres ▪ Se valorará experiencia en transporte público ▪ Bilingüe euskera y castellano 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del equipo de teleoperadores ▪ Planificar las actividades encomendadas ▪ Procesar los datos obtenidos en las diferentes actuaciones y elaborar informes ▪ Mantener indicadores, registros y documentación del sistema de calidad aplicable a las actividades de su grupo de trabajo ▪ Realizar monitorizaciones y auditoría ▪ Resolución de consultas, incidencias y reclamaciones de 2º nivel y paso a 3er nivel (CTB) si procede
Teleoperador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mínimo Bachiller superior o FP grado Superior ▪ Formación en atención telefónica y experiencia mínima de 12 meses en Contact Center ▪ Bilingüe euskera y castellano. Se valorará Francés, Inglés y otros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar las llamadas entrantes de consultas, reclamaciones, solicitudes, etc. ▪ Solicitudes de cita previa ▪ Otra actuación de análoga naturaleza que sea encomendada. ▪ Resolver las cuestiones técnicas planteadas por los clientes de la tarjeta Barik ▪ Realizar el registro de usuarios ▪ Gestionar las llamadas salientes derivadas de resolución de cuestiones o incidencias. ▪ Realizar el mantenimiento de datos de clientes Barik ▪ Resolución de consultas, incidencias y reclamaciones de 1er nivel y paso a 2º si procede

5. OFERTA: DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

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

5.1. MEMORIA TÉCNICA SOBRE C

Deberán desarrollarse los siguientes apartados:

- A) Resumen ejecutivo de la oferta, recogiendo los principales datos de los distintos aspectos de la prestación.
- B) Descripción de los servicios ofertados (tareas a realizar y aspectos para garantizar un servicio de calidad), organización del servicio y plan de trabajo propuesto.
- C) Mejoras sin coste para CTB
- D) Equipo de trabajo asignado, perfil y currículum profesional e idiomas, incluyendo organigrama del equipo personal asignado a la ejecución del contrato, identificando sus responsabilidades.
- E) Descripción técnica de la Infraestructura, medios tecnológicos y aplicaciones informáticas de apoyo para optimización del servicio de contact center.
- F) Plan de puesta en marcha para las diferentes fases del proyecto.
- G) Anexos: Cualquier otra documentación aportada por el licitador a valorar por CTB.

5.2. OFERTA ECONOMICA SOBRE B

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

5.3. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El ofertante deberá presentar su propuesta en soporte papel y CD, en idioma castellano o en euskera. No se podrá incluir ningún dato económico en la propuesta técnica (sobre C), ya que es motivo de exclusión de la licitación.

6. CONTROL DE LOS TRABAJOS Y PENALIZACIONES

CTB nombrará un interlocutor 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 como Coordinador – Responsable del Servicio, 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.

El seguimiento de la atención telefónica prestada por la empresa adjudicataria será realizado por CTB. Los indicadores para el control de calidad del trabajo serán, de forma no exhaustiva, los siguientes:

- a. Nivel de servicio de la atención telefónica por tramos horarios.
- b. Tiempo de respuesta a las llamadas recibidas
- c. Calidad percibida por los usuarios (satisfacción) y reclamaciones recibidas del servicio concreto de Contact Center.

El indicador (a), no debe ser inferior, en un período semanal, al 85% de atención de las llamadas recibidas.

El indicador (b). El 80% de las llamadas serán atendidas antes de superar los 20 segundos desde el inicio de la llamada.

El indicador (c), debe ser al menos de un 7 sobre 10 (calidad). El número de reclamaciones recibidas expresamente del servicio de Contact Center se ponderará mediante la gravedad de las mismas (se establecerá en su momento este indicador, primando su evolución en el tiempo).

En el caso de incumplimiento de estos parámetros de calidad el CTB se reserva el derecho de aplicar penalizaciones al contrato, tal y como se detalla.

Cuando la empresa contratista, por causas imputables a la misma, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento de los plazos de ejecución comprometidos, o hubiere incurrido en ejecución defectuosa de las prestaciones contratadas, CTB podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o continuar en su ejecución, devengándose en ambos casos, a favor de CTB, penalidades por un valor máximo del 10% del presupuesto del contrato, Las penalidades tendrán carácter acumulativo a los daños y perjuicios efectivamente causados.

Incluso en el supuesto de optar por la continuación en la ejecución del contrato, mientras dure el incumplimiento por demora o por ejecución defectuosa, en cualquier momento CTB podrá optar por la resolución con los efectos antes referidos.

Las penalizaciones se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse a la empresa contratista, o sobre la garantía definitiva, cuando no puedan deducirse de aquéllas, siendo objeto de la correspondiente reclamación, en la cuantía que exceda de la garantía constituida.

En todo caso, tanto de opción por la resolución, como por la continuación del contrato, CTB podrá decidir unilateralmente la continuación de los servicios durante el tiempo que estime preciso, por medios propios o de terceros, repercutiendo en ambos casos el coste de dicha continuación en la empresa contratista, sin perjuicio de las indemnizaciones de daños y perjuicios a los que pudieran dar lugar.

7. 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.

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 sus servicios y/o cometiese actos perniciosos para la buena marcha del contrato, deberá producirse en el plazo máximo de 72 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 72 horas.

8. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Para llevar a cabo estas obligaciones el CTB comunicará a la empresa adjudicataria datos de carácter personal que forman parte de ficheros de su titularidad, 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 cesionario tratará los datos con la única y exclusiva finalidad del cumplimiento del objeto del contrato.
- El cesionario no podrá ceder los datos bajo ningún concepto, directa o indirectamente, a otras personas y/o empresas.
- Particularmente, el cesionario 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 RD 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 cesionario, 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 cesionario y/o de su personal, de la normativa de tratamiento de datos de carácter personal.
- Será responsabilidad exclusiva del cesionario 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, así como de las sanciones que del incumplimiento de la L.O.P.D. y lo establecido en el RD 1720/2007, de 21 de diciembre pudieran derivarse.
- Ejercitado el derecho de rectificación o cancelación de datos por parte de los interesados el CTB notificará la rectificación o cancelación efectuada al cesionario que deberá proceder también a la rectificación o cancelación.

En el documento de formalización del contrato se recogerán, como mínimo, todos y cada uno de los puntos anteriormente detallados. Asimismo, una vez finalizado el plazo de vigencia del contrato, la entidad adjudicataria deberá entregar a CTB toda la documentación, tanto en soporte material como informático, referente a los servicios objeto del contrato, así como garantizar el borrado de todos los ficheros que puedan existir en sus equipos informáticos con cualquier dato de carácter personal.

9. PRESUPUESTO

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

9.1. RESUMEN DEL PRESUPUESTO

El resumen por capítulos del Presupuesto de Ejecución del contrato: “Servicio de Atención a usuarios de tarjetas BARIK y apoyo a su implantación” (Servicio de Contact Center) es el siguiente:

RESUMEN DE PRESUPUESTO	
TOTAL PRESUPUESTO (máximo)	900.000,00€
I.V.A. (18%)	162.000,00€
TOTAL PRESUPUESTO CON IVA (máximo)	1.062.000,00€

El Presupuesto del contrato: “Servicio de Atención a usuarios de tarjetas BARIK y apoyo a su implantación” (Servicio de Contact Center) asciende a la cantidad de UN MILLÓN SESENTA Y DOS MIL EUROS (1.062.000,00€), IVA incluido.

Anualidad	Importe (sin IVA)
2011	100.000,00 Euros
2012	400.000,00 Euros
2013	400.000,00 Euros
Total	900.000,00 Euros

Una vez adjudicado el contrato, este presupuesto se ejecutará en función de si se considera necesario reforzar/disminuir el servicio a prestar durante este plazo de 28 meses para adecuarlo a las necesidades de CTB, calculando el presupuesto de acuerdo a los precios unitarios facilitados en el desglose por el licitador.

En ningún caso el ofertante podrá superar el precio de licitación indicado, siendo cualquier oferta que supere dicha cantidad no tomada en consideración en el presente contrato.

El presupuesto correspondiente a los posibles años prorrogables del contrato se determinará en su momento en función de las necesidades de dimensionamiento del servicio de Contact Center detectadas, y de acuerdo a los precios unitarios facilitados por el adjudicatario.

9.2. DESGLOSE DEL PRESUPUESTO

La facturación se realizará de forma mensual.

El licitador deberá indicar sus precios de forma unitaria (se incluirá como Anexo a la Oferta Económica), debiendo incluir todos sus costes en las siguientes unidades (este desglose se utilizará para calcular los refuerzos / disminuciones a criterio de CTB del servicio prestado):

Perfil/Concepto	Importe (sin IVA)
Responsable de Servicio (jornada completa) Euros/mes
Teleoperador (jornada completa) Euros/mes
Infraestructura completa del Contact Center y aplicaciones de apoyo y estadísticas, incluyendo los gastos de cualquier índole. Euros/mes

Los precios diarios y horarios se calcularán de la forma siguiente:

- Precio día = precio/mes / 20
- Precio hora = precio/mes / 160
- CTB podrá optar por no contar con uno o varios perfiles en los meses de vacaciones que se acuerden, abonando los servicios efectivamente prestados a los precios adjudicados.

Los precios unitarios anteriores (precio mes, precio día y precio hora) serán tenidos en consideración tanto para refuerzos adicionales solicitados por el CTB, como para reducción de presupuesto en caso de petición de reducción del servicio por parte de CTB.

Además de los precios unitarios del apartado anterior, el licitador deberá entregar un presupuesto total de acuerdo al presupuesto del contrato. Para que todos los presupuestos tengan una estructura comparable, se deberá aplicar la tabla siguiente para la confección del presupuesto de la oferta:

Uds	Perfil/Concepto	Precio Unitario	Total (sin IVA)
-----	-----------------	-----------------	-----------------

28 meses	Responsable de Servicio (jornada completa),.. €/mes,.. €
28 meses	Teleoperador 1 (jornada completa),.. €/mes,.. €
28 meses	Teleoperador 2 (jornada completa)	,.. €
28 meses	Teleoperador 3 (jornada completa)	,.. €
28 meses	Teleoperador 4 (jornada completa)	,.. €
28 meses	Teleoperador 5 (jornada completa)	,.. €
24 meses	Teleoperador 6 (jornada completa)	,.. €
24 meses	Teleoperador 7 (jornada completa)	,.. €
12 meses	Teleoperador 8 (jornada completa)	,.. €
28 meses	Infraestructura completa del Contact Center y aplicaciones de apoyo y estadísticas, incluyendo los gastos de cualquier índole.,.. €/mes,.. €
Total Oferta Económica		,.. €
IVA (18%)		,.. €
Total Oferta Económica (IVA incluido)		,.. €

Dicha tabla se deberá entregar ajustada al equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario.

El licitador deberá incluir como Anexo esta tabla únicamente en la Oferta Económica.



ctb

bizkaiko garralo partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

9.3. PLAZO

El Plazo de Ejecución del contrato de: “Servicio de Contact Center” es de 28 meses.

Este plazo se desglosa en 2 fases:

- H) Servicios en fase de colectivo piloto: 4 meses
- I) Servicios en fase masiva: 24 meses (años 2012 y 2013)
- J) A partir de entonces, este servicio será prorrogable por periodos anuales, hasta un máximo de 2 años adicionales, a criterio de CTB.

Firma: