



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

Diligencia: Para hacer constar que el presente documento ha sido aprobado por el Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia de fecha: Eginbidea: Zera jasota gero dadin ondoren aipatzen den datan, Bizkaiko Garraio Partzuergoaren Kontseilu Nagusiak agiri hau onartu duela:

2011ko irailaren 26a

Doy fe.

Fede ematen dut.

Data/Fecha: Bilbao (n) 2011/09/27

Idazkari nagusia/El secretario general



Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de "Atención al cliente en la oficina del Consorcio de Transportes de Bizkaia en la Estación Intermodal de San Mamés"

"Bizkaiko Garraio Partzuergoaren San Mames Geltoki Intermodaleko bulegoan Bezeroentzako arreta" zerbitzua kontratatzeko baldintza teknikoen agiria.

- 1.- OBJETO.
- 2.- ANTECEDENTES.
- 3.- ALCANCE.
- 4.- OFERTA. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR
- 5.- ASPECTOS A VALORAR
- 6.- PROTECCIÓN DE DATOS

- 1.- XEDEA.
- 2.- AURREKARIAK.
- 3.- HEDADURA.
- 4.- ESKAINTZA. AURKEZTU BEHARREKO DOKUMENTAZIOA.
- 5.- BALORATZEKO GAIK.
- 6.- DATU PERTSONALEN BABESA.

1.- OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES.

1.- BALDINTZA TEKNIKO BEREZIEK AGIRIAREN XEDEA.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares es definir los servicios a prestar en la Oficina de Atención al Cliente que el Consorcio de Transportes de Bizkaia, (en adelante CTB), tiene en la estación intermodal de San Mamés, así como, establecer las condiciones para su cumplimiento.

Baldintza Tekniko Berezien Agiri honen xedea zera da: Bizkaiko Garraio Partzuergoaren (arrerantzean BGP) San Mameseko Geltoki Intermodalean dagoen Bezeroei Arreta emateko Bulegoan eman beharreko zerbitzuak zehaztea eta horiek betetzeko baldintzak ezartzea.

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

Zerbitzua euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez eman beharko da, erabiltzaileek eskatzen dutenaren arabera.



2.- ANTECEDENTES

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 una 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 de la actividad de la propia estación intermodal, así como de las actividades actuales y futuras del Consorcio.

Concretamente, en esa oficina de atención al público se realiza un servicio de información sobre aspectos referidos al Transporte Público (horarios, precios, itinerarios y desplazamientos, alternativas de intermodalidad, etc.), consultas, quejas y reclamaciones sobre los billetes emitidos por el Consorcio y sobre las actividades del mismo.

Se realizan labores de emisión de los carnés gestionados por el CTB: Familias Numerosas, Gizatrans y todos aquellos que se implanten.

Se atienden consultas, quejas y reclamaciones sobre los billetes y carnés emitidos por el Consorcio y se da información sobre los mismos: condiciones para obtenerlos, documentación a presentar, modos en los que opera y puede ser utilizado, etc.

2.- AURREKARIAK

San Mameseko Geltoki Intermodalak zerbitzua ematen die Metro Bilbaori, RENFE Aldiriak zerbitzuari, EuskoTrani eta Termibus geltokiari. Termibusek ibilbide luzeko autobusak eta Bizkaibusen eta Bilbobusen lineak hartzen ditu bere barnean.

Geltokian, BGPk kudeatzen ditu zonalde bateratuak eta bulego propio bat dauka jendaurreko arreta emateko, erabiltzaileei garraio publikoari buruzko eta bestelako informazioa ematen dielarik.

Informazio-bulego horren betebeharrak dira geltoki intermodalaren beraren jardueraren ondoriozkoak eta Partzuergoaren oraingo eta etorkizuneko jardueren ondoriozkoak.

Zehazki, jendeari arreta emateko bulego horretan, Garraio Publikoari buruzko informazioa ematen da (ordutegiak, prezioak, ibilbideak eta joan-etorriak), eta Partzuergoak sortutako txartelak eta Partzuergoaren jarduerari buruzko kontsultak, kexak eta erreklamazioak jasotzen dira.

BGPk kudeatutako txartelak ematen dira bertan; Familia Ugariak, Gizatrans eta sortuko dituen guztiak.

Era berean, arreta egin behar die Partzuergoko txartel eta agiriei buruzko kontsulta, kexa eta erreklamazioei, baita Partzuergoak eskainitako bidaia-txartel guztiei buruzko informazioa eman ere: horiek lortzeko egin beharrekoa, aurkeztu beharreko dokumentazioa, nola funtzionatzen duten eta nola erabiltzen diren, etab.



Desde dicha oficina se presta atención telefónica a la información demandada en las oficinas centrales del CTB y se vela por la preservación y control de dicha oficina y de las instalaciones y servicios del vestíbulo intermodal.

Además de todas esas labores que se llevan a cabo actualmente, con la puesta en marcha en de la tarjeta sin contacto Barik, se añaden nuevas tareas relacionadas con la misma.

3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

3.1. Medios a utilizar

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 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.

3.2. Prestaciones a realizar

La atención al público se realizará, según se demande, de manera presencial, telefónica, por fax o por correo electrónico.

Las prestaciones a realizar son las siguientes:

Transporte público

- Información sobre aspectos referidos al Transporte Público.
 - Operadores, líneas, estaciones, paradas, conexiones intermodales, aparcamientos, etc. del conjunto del transporte público.

Bulego horretatik ematen da telefonoz BGPko bulego nagusietan eskatzen den informazioa, eta bulego hori eta atari intermodalaren instalazio eta zerbitzuak zaindu eta kontrolatzen dira.

Egun garatzen diren egiteko guzti horiez gain, kontaktu gabeko Barik txartela indarrean sartzen denean, horren inguruko egiteko berriak izango dituzte.

3. ZERBITZUAREN NONDIK-NORAKOAK

3.1. Erabili beharreko baliabideak

BGPren San Mameseko Geltoki Intermodaleko bulegoan zerbitzua betetzeko behar diren langileak eta baliabide materialak adjudikazio-hartzaileak jarri beharko ditu, bulegoaren egitekoak diren zerbitzuak modu egokian emateko eta ondo funtzionatzeko, BGPk ezarritakoaren arabera.

3.2. Egin beharreko lanak

Jendaurreko arreta modu presentzian, telefonoz, fax edo posta elektronikoko bidez emango da, eskatzen denaren arabera.

Eman behar dituen zerbitzuak hurrengo hauek dira:

- **Garraio publikoa**
- **Garraio Publikoari buruzko informazioa.**
 - Garraio publikoaren operadoreak, lineak, geltokiak, geldialdiak, lotura intermodalak, aparkalekuak eta abar.



- Frecuencias y horarios según día de la semana, mes o estación del año.
 - Carnés, billetes y títulos de transporte y condiciones de acceso a los mismos.
 - Precios, tarifas y condiciones de aplicación según perfil de usuario, transbordo, etc.
 - Información sobre itinerarios y desplazamientos a los posibles clientes.
 - Información sobre alternativas de intermodalidad y lugares donde realizarlas.
 - Información sobre las conexiones entre municipios del Territorio Histórico de Bizkaia a través de la red de transporte público.
- 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.

Títulos de transporte de banda magnética

- Resolución de quejas y reclamaciones sobre todos los billetes emitidos por el CTB y todos aquellos billetes que emita, siguiendo las normas establecidas por el CTB.
- Emisión, a través de la aplicación elaborada al efecto, de los carnés gestionados por el CTB: Familias Numerosas, Gizatrans y todos aquellos cuya implantación se realice en el período de tiempo en el que se desarrolle este contrato.
- Información sobre los títulos de transporte

- Maiztasunak eta ordutegiak, asteko eguna, hila edo urteko sasoia zein den kontuan izanda.
- Agiriak, txartelak eta bidaia-tituluak eta horiek lortzeko baldintzak.
- Prezioak, tarifak eta aplikazio-baldintzak erabiltzailearen profilaren arabera, transbordo, eta abar.
- Ibilbide eta joan-etorrien gaineko informazioa balizko bezeroentzat.
- Intermodalitate aukerei buruzko informazioa, bai eta aukera horiek erabiltzeko lekuei buruzkoa ere.
- Bizkaiko Lurralde Historikoko udalerriek Garraio Publikoaren bitartez dituzten loturei buruzko informazioa.

- Garraio publikoari buruzko informazio liburuxkak eta BGPk egoki deritzanak egunean mantendu eta banatzea, baita garraio publikoko zerbitzu desberdinen web guneei buruzko oharrrak eta informazioa ematea ere.

Banda magnetikodun garraio-tituluak

- BGPk emandako zein emango dituen txartelen inguruko kexak eta erreklamazioak ebaztea, BGPk ezarritako arauen arabera.
- BGPk kudeatutako txartelak ematea horretarako egindako aplikazioaren bidez, bai egungo Familia Ugariak eta Gizatrans, bai kontratu hau garatzeko epean ezarriko diren guztiak.
- BGPk eskainitako garraio txartelei buruzko



ofertados por el CTB: condiciones para obtenerlos, documentación a presentar, modos en los que opera y puede ser utilizado, etc.

Tarjeta sin contacto Barik

- Información sobre el funcionamiento de la tarjeta, forma de acceder y seguimiento de los datos registrados.
- 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.
- Emisión, a través de la aplicación elaborada al efecto, 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, o canje de la tarjeta y de la recarga de la misma en su caso, según lo estipulado por CTB.
- Resolución de incidencias por deterioro, robo y pérdida, desbloqueo de tarjetas y títulos, traspaso de saldos entre tarjetas, canjes y recarga de títulos y monederos según criterios y disposiciones de CTB.
- Atender las consultas que los usuarios soliciten sobre los datos contenidos en la tarjeta e impresión de los mismos si así se requiere.
- Otras prestaciones o servicios relacionados con el desarrollo propio de la tarjeta sin contacto.

informazioa: horiek lortzeko betebeharrak, aurkeztu beharreko dokumentazioa, nola funtzionatzen duen eta nola erabiltzen den, etab.

Kontaktu gabeko Barik txartela

- Txartelaren funtzionamenduari buruzko informazioa, lortzeko modua eta erregistratutako datuen jarraipena.
- Txartelari atxiki ahal zaizkion garraio-tituluei buruzko informazioa, lortzeko baldintzak, nola erabiltzen den, zerbitzuak eta abar.
- Horretarako egin den aplikazioaren bidez kontakturik gabeko txartela ematea, betiere BGP-ren araudiaren arabera eskatzen den dokumentazioa konprobatu ondoren. Erabiltzaileen datuak erregistratzea.
- Esku-dirutan edo bankuko txartelaren bidez kobratzea, edo txartela aldatzea edo errekar-gua egitea, hala badagokio.
- Txartela hondatu, lapurreta gertatu edo galdu izanagatiko intzidentziak ebaztea, txartel eta tituluak desblokeatzea, tituluak eta diruzorroak aldatu eta errekar-gua egitea, BGPren xedapenen arabera.
- Txartelak dituen datuei buruz erabiltzaileek dituzten galderei erantzutea, eta horiek inprimatzea, hala eskatzen badute.
- Kontaktu gabeko txartelaren inguruko beste-lako zerbitzuak.



Quejas y sugerencias

- Admisión y anotación de las quejas y sugerencias que se presenten y respuesta o resolución de las mismas siguiendo los 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 al CTB de las cumplimentadas a los efectos que procedan.

Registro de incidencias e informes

- Anotación diaria y detallada de las incidencias ocurridas en el día, mediante aplicación informática a suministrar por el adjudicatario, previa aceptación por el CTB, por razones de compatibilidad informática y otras de índole funcional, de seguridad, etc.
- Envío cada día de dichos partes diarios al CTB según formato aceptado por el mismo.
- Elaboración de resúmenes mensuales y anual de actividad y naturaleza de las consultas, indicando nº de consultas por día de la semana, hora, mes, tipo, idioma utilizado y otros criterios que el CTB requiera.

Instalaciones, mobiliario y equipamiento

- Preservación y control de las instalaciones y correcto uso y mantenimiento del mobiliario y equipamiento, bienes y fungibles sitos en la

Kexak eta iradokizunak

- Aurkezten diren kexa eta iradokizunei arreta eman eta idatziz jasotzea, eta erantzuna edo ebazpena ematea, BGPren arauen arabera.
- Hala badagokio, kexa eta iradokizun horiek BGPri helaraztea, egoeraren arabera.
- BGPk erabiltzaileen eskura jartzeko prestatutako erreklamazio orriak eduki, egunean mantendu eta eskuragarri jartzea. BGPri egunero horien berri ematea.

Intzidentziak eta txostenak erregistratzea

- Egunean emandako intzidentziak idatziz eta xehetasunez jasotzea, adjudikazio-hartzaileak hornitu beharreko aplikazio informatiko baten bidez, BGPk onartu eta gero, bateragarritasun informatikoagatik eta funtzionaltasun eta segurtasun arloko beste arrazoi batzuegatik.
- Parte horiek BGPra bidaltzea egunero, horrek onartutako formatuan.
- Kontsultei buruzko laburpenak egitea hilero eta urtero. Kontsulta kopurua zehaztu beharko da asteko egun bakoitzaren, orduaren, hilabetearen, hizkuntzaren eta BGPk baloratzen dituen beste irizpide batzuen arabera.

Instalazioak, altzariak eta ekipamendua

- Geltoki Intermodaleko bulegoan dauden altzari, ekipamendu eta ondasunak mantendu, ondo erabili eta instalazioak mantendu eta



oficina de información de la Estación Intermodal, siendo responsable el adjudicatario de los daños que se causen por descuido, negligencia, uso indebido u otros motivos similares.

- Custodiar y responder de los módulos SAM y claves que requiere el sistema Barik para su funcionamiento seguro, en lo que concierne a la oficina de atención al cliente.

Otras prestaciones

- Gestión y liquidación mensual de caja con el CTB, por la emisión de carnes de transporte, de tarjetas sin contacto, recargas, liquidaciones y otras operaciones realizadas en metálico o con tarjeta financiera.
- Todas aquellas prestaciones derivadas de la actividad del CTB que tengan que ver con los usuarios del transporte público.
- Atención telefónica de la información demandada por el CTB.
- Atender al usuario en euskera, castellano e inglés, según la demanda del usuario. Se valorará la atención en francés y/o alemán.
- Cumplimiento de las normas e instrucciones que el CTB determine para el buen funcionamiento de la oficina.
- Facilitar la inspección de personal de CTB, aportando cuantos datos sean solicitados por éste.
- Mantener el libro de reclamaciones

kontrolatzea. Adjudikazio-hartzailea izango da arduraduna kalteak ematen badira ez zain-tzeagatik edo behar den bezala ez erabiltzeagatik, edo antzeko arrazoiengatik.

- Barik sistemak behar dituen klabeak eta SAM moduluak mantendu eta horietaz arduratzea, funtzionamendua segurua izateko, bezeroei arreta emateko bulegoari dagokionez.

- Bestelako zerbitzuak

- Hilero kutxa kudeatu eta likidatzea BGPrekin, garraio-txartel, kontaktu gabeko txartel, erre-kargu, likidazio eta bestelako eragiketetan bildutakoa, esku-diruz edo bankuko txartelaren bidez egindakoak.
- BGPren jarduerak dakarren beste edozein prestazio, baldin eta garraio publikoaren erabiltzaileekin zerikusia badu.
- BGPk eskatutako informazioa telefonoz ematea.
- Erabiltzaileari arreta ematea euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez, eskatzen duenaren arabera. Frantsesez edo alemanez ere arreta eman ahal izatea baloratuko da.
- BGPk bulegoaren funtzionamendu onerako zehaztutako arau eta argibideak.
- BGPko langileen ikuskapena erraztea, horrek eskatzen dituen datuak emanez.
- Erreklamazio liburua egunean mantentzea.



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 dos semanas para su aprobación.

El CTB tendrá potestad para decidir qué persona deja de prestar los servicios en la oficina, en función de la calidad del servicio ofrecido.

Otros servicios adicionales (mejoras)

- Sistema de simulación y consulta de desplazamientos en transporte público.
- Herramienta informática y hardware necesario para la lectura, grabación e impresión de carnés y billetes de banda magnética.
- Otras prestaciones que el licitador oferte y que el CTB se reserva el derecho de valorar y contratar o no.

3.3. Horario y puestos de trabajo

El horario de atención al público será de 8:30 h a 13:30 h y de 16:00 h a 19:30 h de lunes a viernes, excepto festivos, para un máximo de 17.086 horas en 4 años, con posibilidad de 2 años más de prórroga (máximo 8.568 horas). En caso de necesidad, el CTB podrá requerir la ampliación del horario y de los días de la semana.

El número de puestos de trabajo en servicio será determinado por el CTB en cada momento (mínimo 1 puesto, máximo 3 puestos)

Lanposturako izendatutako langileak BGPk onartu behar ditu, eta jakinarazi egin behar da aldaketaren edo ordezkapenen bat badago, gutxieneko bi asteko aurrerapenarekin, aldaketa hori onartzeko.

BGPk ahalmena izango du erabakitzeke bulegoko pertsona batek bertan lan egiteari utzi behar diola, emandako zerbitzuaren kalitatearen arabera.

Bestelako zerbitzu osagarriak (hobekuntzak)

- Simulazio sistema eta garraio publikoko leku-aldaketen kontsulta.
- Banda magnetikoa duten txartelak irakurri, grabatu eta inprimatzeko tresna informatikoa eta hardwarea.
- Lizitatuak eskaini nahi dituen bestelako zerbitzuak. BGPk baloratuko ditu eta erabakiko du kontratatu ala ez.

3.3. Ordutegia eta lanpostuak

Jendeari arreta emateko ordutegia: 8:30-13:30 eta 16:00-19:30 asteleheneetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik. 4 urtean gehieneko ordu kopurua: 17.086, beste 2 urte gehiago luzatzeko aukera (8.568 ordu gehienez). Beharrezkoa balitz, BGPk ordutegia zabaltzea eta astean egun gehiagoz zabalik egotea eskatu ahal izango du.

Lanpostu kopurua BGPk zehaztuko du unean (gutxienez lanpostu 1, gehienez 3 lanpostu).



3.4. Plazo de ejecución del servicio.

El plazo de realización del servicio será de 4 años, con posibilidad de prórroga, como máximo de 2 años.

3.4. Zerbitzua emateko epea

Zerbitzua emateko epea 4 urtekoa izango da, eta luzatzeko aukera egongo da, gehienez bi urtez.

3.5. Precio de la prestación

El presupuesto de licitación y valor estimado son los siguientes:

3.5. Zerbitzuaren prezioa

Lizitazio aurrekontua eta aurreikusitako balioa hauexek izango dira:

LIZITAZIO AURREKONTUA PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	288.411,68 €
BEZ IVA 18%	51.914,10 €
GUZTIRA TOTAL	340.325,78 €
AURREIKUSITAKO BALIOA BEZ KANPO VALOR ESTIMADO –IVA EXCLUIDO-	433.039,52 €

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

Adjudikazio-hartzaileak zerbitzuaren prezioa orduko/pertsonako adierazi beharko du eskaintzan (gehienekoa) eta eskaintzen den guztizko zenbatekoa.

Anualidad/es (IVA incluido):

Urterokoa/k (BEZ barne):

Año/Urtea	Importe anualidad/Urterokoaren Zenbatekoa
2011	13.903,04 €
2012	84.653,20 €
2013	84.653,20 €
2014	85.330,43 €
2015	71.785,91 €

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

Fakturazioa hilero egingo da, hile naturalen arabera, lan egindako orduak kontuan izanda.



4. OFERTA. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

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

4.1.- Memoria técnica

1. Resumen de la oferta, recogiendo los principales datos de los distintos aspectos de la prestación.
2. Descripción de los servicios ofertados.
3. Descripción técnica de los recursos materiales e informáticos a emplear.
4. Medios y recursos humanos y materiales, locales, oficinas, delegaciones.
5. Equipo de trabajo asignado, perfil y curriculum profesional e idiomas, incluyendo organigrama del equipo personal asignado a la ejecución del contrato identificando sus responsabilidades.
6. Mejoras en los términos detallados en la carátula del pliego de condiciones administrativas de la licitación.
7. Anexos: cualquier otra documentación aportada por el licitante.

4.2.- Presentación de la oferta.

El ofertante deberá presentar su propuesta en

4. ESKAINTZA. AURKEZTU BEHARREKO DOKUMENTAZIOA

Eskaintzek eduki hau izango dute, gutxienez:

4.1.Txosten Teknikoa

1. Eskaintzaren laburpena, zerbitzuaren aspektu desberdinen datu nagusiak ematen dituen.
2. Eskaintako zerbitzuen azalpena.
3. Erabiliko diren baliabide material eta informatikoen azalpena.
4. Giza baliabide eta baliabide materialak, lokalak, bulegoak eta delegazioak.
5. Lantaldea, profila eta curriculum profesionala eta hizkuntzak. Langileen organigrama, erantzukizunak identifikatuz, kontratuaren exekuzioari lotuta.
6. Litzitazioaren baldintza administratiboen pleguan zehaztutako hobekuntzak.
7. Eranskinak: lizitatuak ematen duen beste edozein dokumentazio.

4.2.- Eskaintzaren aurkezpena.

Eskaintza egiten duenak paperezko euskarrian



soporte papel, en idioma castellano o en euskera. No se podrá incluir ningún dato económico en la propuesta técnica, ya que es motivo de exclusión de la licitación.

5.- ASPECTOS A VALORAR

Se tendrá en cuenta el precio, la adecuación de la metodología a lo exigido en este pliego, el análisis detallado de las actuaciones a realizar, la introducción de posibles innovaciones, desarrollos tecnológicos, herramientas informáticas, otros idiomas (francés, alemán), nuevos enfoques al trabajo o mejoras y ofertas de trabajos complementarios, según el baremo establecido en la carátula del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

6.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

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

El adjudicatario tratará los datos con la única y exclusiva finalidad del cumplimiento del objeto del contrato.

aurkeztu beharko du proposamena, gaztelaniaz edo euskaraz. Ezin izango da datu ekonomikorik sartu proposamen teknikoan. Lizitaziotik kanpo uzteko arrazoia izan daiteke.

5.- BALORATU DAITEZKEEN GAIAK

Kontuan edukiko dira: prezioa, metodologia plegu honetan eskatutakoari egokitzea, egin beharreko lanen azterketa zehatza, berrikuntza berrien ekarpena, garapen teknologikoak, tresna informatikoak, bestelako hizkuntzak (frantsesa eta alemana), lana enfokatzeko modu berriak edo hobekuntzak eta lan osagarrien proposamenak, betiere Klausula Administratibo Berezien Pleguan ezarritakoaren arabera.

6.- DATU PERTSONALEN BABESA

Betebehar horiek burutzeko, BGPk enpresa adjudikazio-hartzaileari jakinaraziko dizkio BGPren jabetzakoak diren fitxategietako datu pertsonalak. Komunikazio hori Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan (aurrerantzean DBLO) adierazita dagoen moduan egingo da; komunikazio hori dela eta, enpresa adjudikazio-hartzailea behartuta dago aipatu Legean ageri diren xedapenei men egitera eta, datuak babesteari dagokionez, indarrean dagoen araudia betetzera. Horrekin batera, honako konpromisoak hartzen ditu:

Adjudikazio-hartzaileak kontratuaren xedea betetzeko helburu bakarrarekin erabiliko ditu datu horiek.



El adjudicatario no podrá ceder los datos bajo ningún concepto, directa o indirectamente, a otras personas y/o empresas.

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

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

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

Adjudikazio-hartzaileak ezin izango dizkie, inolaz ere, datu horiek laga beste pertsona eta/edo enpresa batzuei.

Adjudikazio-hartzaileak, zehatz-mehatz eta osorik bete beharko du datuak babesteko indarreko legeria eta, bereziki DBLOren xedapenak eta segurtasun neurrien Araudia onartzen duen abenduaren 21eko 1720/2007 Errege Dekretuan ezarritakoa. Konpromiso hori ez betetzea adjudikazio-hartzailearen erantzukizuna izango da oso-osorik; ondorioz, berak erantzun beharko du arrazoi horregatik edo beste bategatik gerta litezkeen arau-hausteen aurrean, baldin eta adjudikazio-hartzaileak edota bere langileren batek datu pertsonalen inguruko araudia bete ez badu, edo akatsekin bete badu, zuzenean nahiz zeharka.

Adjudikazio-hartzailearen erantzukizun osoa izango da datu horiei ez dagokien beste helburu baterako tratamendua ematea, jakinaraztea edo erabiltzea, dokumentu honetako betebeharrak bete gabe utzita. Hala gertatuz gero, hirugarrenei eta BGPri berari egin ahal zaizkion kalteen aurrean erantzun beharko du.

Interesdunek datuak zuzentzeko edo ezabatzeko duten eskubidea erabiliz gero, egindako zuzenketa edo ezabaketa horren berri emango dio BGPk adjudikazio-hartzaileari, eta honek ere zuzendu edo ezabatu egin beharko ditu datu horiek.

Septiembre de 2011

2011ko iraila