



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de “Atención a usuarios/as del transporte público en la Oficina de Atención al Cliente del Consorcio de Transportes de Bizkaia en la Estación Intermodal de San Mamés”

- 1.- OBJETO.
- 2.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO.
- 3.- ALCANCE.
- 4.- OFERTA. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.
- 5.- CONTROL DE LOS TRABAJOS.
- 6.- GARANTÍAS LABORALES, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES.
- 7.- 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 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 Sam Mamés, 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

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 presta un servicio de información sobre aspectos referidos al Transporte Público (horarios, precios, itinerarios y desplazamientos, alternativas de intermodalidad, etc.), así como, a consultas, quejas y reclamaciones sobre la tarjeta sin contacto Barik y los títulos de transporte en ella soportados, emitidos y gestionados por el CTB, así como información sobre las actividades del CTB.



Se realiza la comprobación de las condiciones establecidas, en base a la documentación exigida para la emisión y la grabación y actualización de los perfiles de familia numerosa, de acceso a la tarifa social bonificada, registro y personalización de tarjetas.

Se recepciona y se comprueba la documentación a presentar para grabar y actualizar los diferentes perfiles de determinados colectivos (Familias Numerosas, personas de una edad determinada o con una minusvalía física o síquica de un grado definido).

Se atienden consultas, quejas y reclamaciones sobre la tarjeta Barik y los títulos 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.

Desde dicha oficina se presta atención telefónica a los usuarios/as en general y a la información demandada por 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.

Se hace preciso mantener el servicio que presta esa Oficina de Atención al Cliente, reforzando la atención telefónica mediante un número de atención al cliente, e incorporando la información y tramitación de los trámites concernientes a los nuevos títulos mensuales emitidos por el CTB y el nuevo título Bilbao Bizkaia Card contenido en la tarjeta turística Bilbao Bizkaia Card.

2.1. Transporte Público en Bizkaia

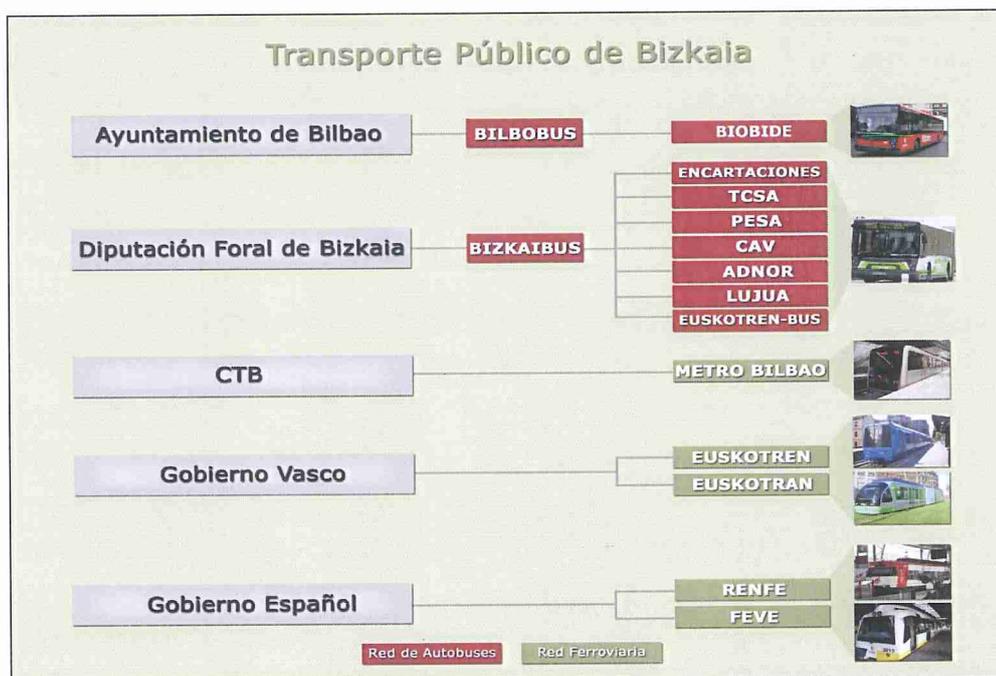
En Bizkaia concurren diferentes administraciones con competencias en el ámbito del transporte público de viajeros, las cuales prestan su correspondiente servicio a través de distintas Empresas u Operadores ya sean públicos o privados.

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, Bizkaibus, etc.

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

Bajo estos parámetros, 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 y Larreiteta, Bizimeta (servicio de alquiler de bicicletas) y botes de pasajes.)



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

El Sistema Barik, engloba las siguientes entidades y elementos:

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

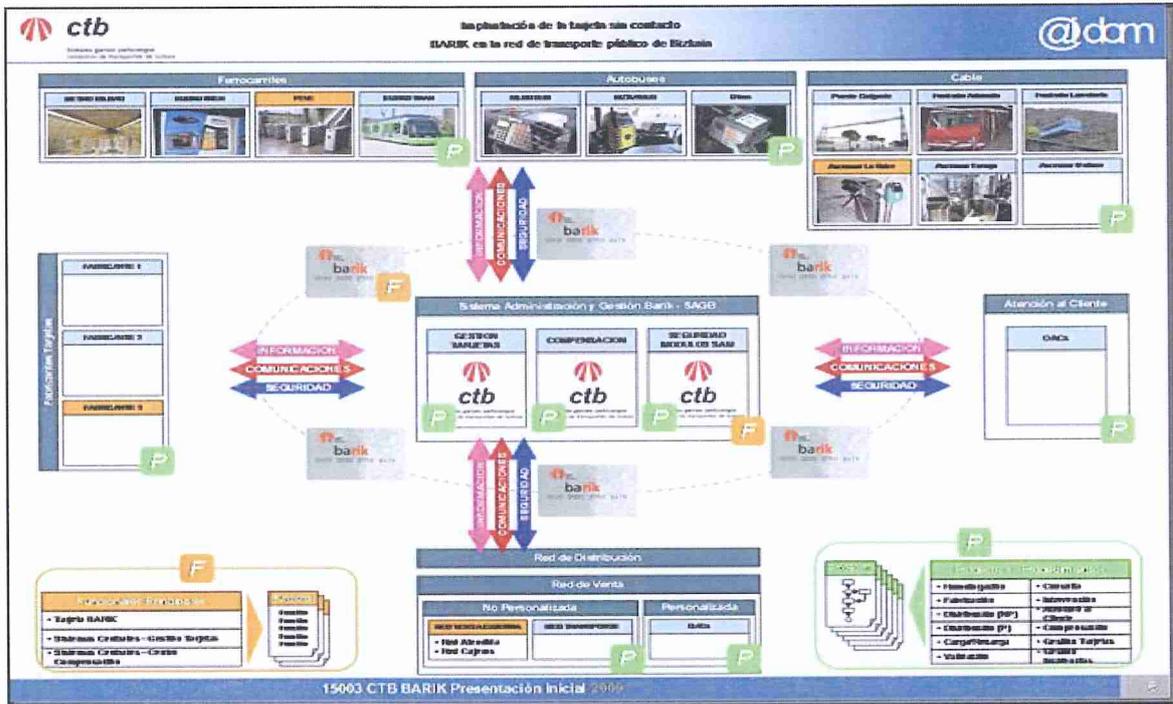


Ilustración: Arquitectura general del sistema Barik.

CONSORCIO DE TRANSPORTES DE BIZKAIA - CTB

Responsable 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. 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 | METRO BILBAO (CTB) | Línea I y II |
| | EUSKOTREN (GV) | Línea General |
| | | Línea Txorierri |
| | | EuskoTran |
| | FEVE (A. CENTRAL) | Balmaseda, 1 Carranza |



| | | |
|----------------------|--------------------------|-------------------------|
| | RENFE (A. CENTRAL) | Servicio Cercanías |
| | BILBOBUS (AYTO. BILBAO) | BIOBIDE |
| AUTOBUS | BIZKAIBUS (DFB) | TCSA |
| | | PESA Bizkaia |
| | | CAV |
| | | Encartaciones |
| | | EuskoTren |
| | | Adnor |
| | | Autobuses Lujua |
| | Ayuntamiento Etxebarri | Etxebarri Bus |
| Ayuntamiento Erandio | Erandio Bus | |
| 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 se han modificado 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.

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. Sus equipos han sido modificados para incorporar la función de venta de tarjetas Barik y títulos CTB.
- Red Externa: Venta ajena a la red de transporte. Disponen 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 presta, entre otros, los servicios de almacenaje, distribución, información, venta de tarjetas y recarga de títulos.
 Red Externa de Recarga en Cajeros Automáticos Bancarios: La cual presta, entre otros, los servicios de información y recarga de títulos.



En ambos casos se deberán comunicar también con el CTB.

DISTRIBUIDOR

Hasta que se han dejado de vender, ha existido un responsable del almacenaje y distribución del soporte de cartón con banda magnética de los billetes 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 es responsabilidad única del adjudicatario de la Red Externa de Venta y Recarga Atendida. Ha sido dotado 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. Los datos son desglosados en detalle en las mediciones de cada uno de los concursos asociados.

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

Ilustración: Tabla de magnitud del sistema Barik.

2.2.2- Tarjeta Barik

Se ha escogido la tarjeta Mifare Desfire EV1, por ser una tarjeta segura, flexible, estándar y fabricada por múltiples proveedores cuyas características tecnológicas más relevantes son:

- Chip: Philips.



- Capacidad: 4 Kb. EE. PROM.
- Seguridad :3 DES.
- ISO: 14443 A. 1-3.

Los elementos principales de la tarjeta son la antena, el chip y el soporte que los contiene.

El fabricante de tarjetas adquiere estos elementos y los ensambla, imprimiendo sobre las capas exteriores el diseño que se haya preestablecido.

El chip es el Mifare Desfire de Philips 4K. En este chip se crea una estructura de datos y ficheros, que es el contenido que le otorga todas las funcionalidades a la tarjeta. Ésta se graba en el proceso de fabricación.

Cada chip lleva aparejado un diseño propio de antena. El chip y la antena están integrados en una capa interna (inlay) de la tarjeta intercaladas entre las cuatro capas exteriores de la misma, quedando oculto a la vista.

Los fabricantes aseguran un ciclo de vida del chip de 10 años, si bien su experiencia indica que la vida real de una tarjeta es del orden de 4 años, principalmente por la obsolescencia del soporte, por este motivo se ha determinado que la tarjeta tendrá una caducidad de 4 años.

2.2.2.1.- Tipos de tarjeta

La tarjeta es un elemento común a todos los modos de transporte.

Se debe garantizar el derecho del ciudadano a viajar de forma anónima. Este hecho plantea distintas modalidades de tarjeta.

- Tarjeta anónima. Sólo válida para viajar con títulos transferibles en la que no se requiere acreditación, por ejemplo, Creditrans.
Una tarjeta anónima nunca podrá contener títulos que requieran acreditación.
Desde el momento que requiere acoger a determinados beneficios, se debe optar por la tarjeta nominativa.
- Tarjeta nominativa o personalizada. Permite tanto el uso de títulos personalizados como de títulos anónimos. Sólo las tarjetas nominativas podrán activar títulos personalizados.
Estos títulos personalizados suelen exigir acreditaciones de condiciones y foto, obligando a mantener un fichero de datos personales.
La tarjeta nominativa permite su reposición en caso de extravío y robo.
Cada persona sólo puede tener una tarjeta personalizada Barik y cada tarjeta personalizada sólo puede ser utilizada por el titular.
- Existe una opción intermedia que es la de registrar la tarjeta cuando ésta es anónima, y por tanto transferible, asociando la misma a un titular cuyos datos personales se registran, de esta manera se beneficia de las mismas ventajas en caso de pérdida o robo.



Las tarjetas, una vez fabricadas, son enviadas a CTB para la carga de claves de seguridad, después de lo cual son puestas a disposición de la red de ventas.

La tarjeta se mantiene inactiva hasta el momento de la venta, en la cual se activa y en este momento se da de alta en el sistema.

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

Asimismo, se contempla la utilización de la tarjeta Barik como carnet acreditativo para la obtención de títulos propietarios magnéticos, que no están soportados en Barik.

2.2.2.2- Contenido de la tarjeta

La capacidad de la tarjeta permite incluir distintos usos, si bien se considera que la aplicación de transporte constituye el núcleo central el que hay que dar respuesta, en una primera instancia. Una vez resuelto y consolidado éste, se pueden añadir otros usos posteriores.

Las características de la tarjeta Desfire aportan flexibilidad en la creación de una estructura de ficheros (EFT) que permite así incorporar y variar funcionalidades a lo largo del tiempo.

Una buena definición previa de la estructura de la tarjeta ahorra mucho dinero y tiempo en futuros desarrollos.

La estructura o mapping de la tarjeta es homogéneo para todas las tarjetas Barik ya sean anónimas o nominativas.

En las reuniones mantenidas con las distintas Instituciones se decidió avanzar en la creación e implementación de los títulos comunes a todo el sistema de transporte, siguiendo la senda del Creditrans. En esa línea se acordó apostar por la implantación de los títulos de carácter monedero adecuados a los distintos colectivos, buscando una convergencia de criterios (Gaztetrans, Gizatrans y familias numerosas) y en un estadio posterior consorciar títulos de tipo temporal (mensual y mensual joven).

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

Dada la condición impuesta de que cada persona sólo podrá tener una tarjeta nominativa y que sólo puede ser utilizada por el titular de la misma cada tipo de tarjeta según la matriz de incompatibilidades establecida sólo podrá contener su correspondiente tipo de título monedero y temporal, concordantes con el perfil del titular.

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 monedero.

Podrá existir un título de reserva del título temporal que sustituya a los que expiren por caducidad temporal y que entrarían en vigor cuando venza el que esté activo.

El mapping de la tarjeta y su estructura está diseñada de manera que permita la introducción de los títulos y aplicaciones por fases, sin necesidad de sustitución del parque de tarjetas.

El número de tarjetas distribuidas a la fecha asciende a más de 1,1 M. de unidades, de las cuales, más de 235.000 corresponden a tarjetas con tarifa social bonificada.

2.2.2.3.- Venta de la tarjeta al usuario

Una vez que la tarjeta ha sido fabricada, el fabricante adjudicatario la entrega al Consorcio, que la pone a la venta entre los usuarios a través de los canales de distribución.

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 o manual atendida) deberá dar de alta la tarjeta en el sistema.

2.2.2.3.1.- Tarjeta anónima

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

Se puede distinguir:

- Red de transporte:
 - Taquillas, cabinas.
 - Máquinas expendedoras automáticas (mini MEATS).
- Red externa: Estancos, kioscos y otros locales comerciales.

2.2.2.3.2.- Tarjeta personalizada.

Sólo se pueden adquirir en algunos puntos concretos de la red de transporte, OACS.

Si se llegara a un acuerdo algunos de los puntos de la red externa se podrían convertir también en puntos de recogida y entrega de formularios de personalización.



2.2.2.4.- Recarga de tarjetas

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.

En el futuro, el usuario también podrá 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.

La carga se puede hacer en distintos lugares:

- **Red de transporte.**-MEAT, mini MEAT, taquillas, cabinas...
- **Red externa.** En los puntos de venta de las empresas de logística con los que el CTB ha llegado a acuerdos: estancos, kioscos, cajeros automáticos y otros locales comerciales
- **En el futuro.** Recarga diferida y a través del móvil.

El sistema está concebido para permitir en el futuro, la compra de títulos por Internet, móvil, recarga automática, carga que se activa dentro de la tarjeta al pasar por la línea de validación, u otros dispositivos que se especifique.

El sistema está preparado para este tipo de recarga, si bien no se ha contemplado su implementación en la actualidad.

2.2.2.5.- Validación. Consumo de la tarjeta

En el proceso de validación se ha intentado establecer homogeneidad dentro de todo el sistema de transporte de Bizkaia, si bien atendiendo las distintas casuísticas de cada modo, el acto de validación varía de un modo a otro.

La validación sólo se permite con una tarjeta, no se permite la validación encadenada acumulando varias tarjetas.

En todo el proceso de validación requieren especial atención del sistema de mensajes y displays puesto que la tarjeta es ciega se introduce la interlocución con el usuario en ese momento, informándoles de la situación de la tarjeta y viaje.

En el procedimiento de validación es importante recordar el hecho de que la tarjeta nominativa podrá



contener varios títulos simultáneamente, de distinto carácter lo que complica la operativa en función de cada modo. Las validadoras deberán ser capaces de aplicar el título y tarifa correcto, pero en algunos de los modos en origen no se conoce el destino, lo que obliga a arbitrar procedimientos que den soluciones, permitan aplicar títulos y tarifas correctas, sean de fácil uso para el viajero, no compliquen la vida a los usuarios y no den lugar a fisuras en evitación de fraude.

Esta indeterminación acerca de los títulos aplicables aconsejan introducir innovaciones tendentes a facilitar la selección del título y tarifa correctos, entre ellos cabe reseñar:

- Elementos de consulta para que el usuario puede visualizar la situación de su tarjeta.
- La introducción de sistemas de aviso parametrizables por el usuario, umbral por debajo del cual las canceladoras avisan al usuario para que proceda a la recarga.
- Se mantiene la obligación de validación tanto en entrada como en salida en los modos que disponga de esta validación independientemente del título con el que se viaje.
- La posibilidad de establecer un saldo mínimo por parte del usuario por debajo del cual no se le permite la cancelación. Este saldo es regulable por el viajero, pero en su defecto siempre se pondrá el saldo mínimo.
- En los títulos prepago o monedero se mantiene la regularización.
- Títulos temporales. Se introduce la regularización en el caso de no validar en salida, penalizándose con el bloqueo del título temporal.

2.2.2.6.- Otros

La tarjeta Barik es ciega para el usuario, al no llevar impresa ninguna información, por lo que hay que hacer un esfuerzo en lo que a puntos de información al usuario se refiere.

Si el usuario desea conocer de la situación de su tarjeta, sus últimas transacciones, tanto de carga como de validación, especialmente útil en el caso de un título prepago puede obtenerlo en las MEAT, en los puntos de recarga (taquillas, redes logística, cabinas...) y en la dirección de internet www.cotrabi.com

Se puede solicitar un recibo o justificante de estos movimientos en cualquier punto de recarga o a través de la dirección de internet mencionada

El sistema se completará con otras funciones como la de inspección dotándoles de terminales de inspección en número suficiente a los distintos operadores.

2.2.2.7.- Tarjetas Barik en circulación

A la fecha, hay 1.105.520 tarjetas Barik en circulación con el siguiente detalle:

- | | |
|--------------------------|------------------|
| - Anónima sin registrar: | 667.971 tarjetas |
| - Anónima registrada: | 54.112 tarjetas |
| - Personalizada: | 383.437 tarjetas |



2.3. Sistema de Administración y Gestión de Barik (SAGB)

Todos los entornos ya reseñados: emisión de tarjetas, recarga, validación, consultas... se nutren y alimentan a un sistema central de información que interrelaciona los distintos agentes implicados en Barik y que es gestionado por el CTB.

Es el sistema central, el cerebro del sistema, y en él se vuelcan todos los datos e información de los distintos entornos, permitiendo el control y gestión de la información generada y posibilitando la toma de decisiones en todos los ámbitos, y alimentando las aplicaciones del mismo. Sistemas de gestión de tarjetas, sistemas de compensación general y sistemas de seguridad.

2.4. Nuevos títulos emitidos por el CTB

El 11 de junio de 1997 las Instituciones Vascas con competencias en materia de transporte público de viajeros Gobierno Vasco, Diputación Foral de Bizkaia, Ayuntamiento de Bilbao y Consorcio de Transportes de Bizkaia firmaron el Acuerdo Marco de coordinación tarifaria para la consecución de un billete único aplicable a todo el sistema de transporte público de viajeros. Este billete, denominado Creditrans, se materializó en el año 2000. El Creditrans, es común a todos los operadores de transporte, permitiendo mantener a cada uno de ellos su propio sistema tarifario.

Posteriormente se han ido desarrollando otros títulos consorciados, así, en desarrollo del Acuerdo Marco, se instauró en 2004 el título Creditrans-Día. En diciembre de 2008 se implantó el título consorciado Gizatrans que se fundamenta en Convenios que son un desarrollo parcial del Acuerdo Marco de 1997. La gama de títulos consorciados se amplió en 2009 con la introducción del Hirukotrans.

En el año 2008 las distintas Instituciones Competentes en materia de transporte suscribieron un Convenio con el CTB para la implantación de una tarjeta sin contacto, Barik, para su uso en el transporte público de Bizkaia. La tarjeta Barik se implantó masivamente en todo el transporte público de Bizkaia en octubre de 2012.

El Acuerdo Marco ya apuntaba la evolución del sistema tarifario y el anteriormente citado Convenio de Barik de 2008 establece que el CTB incorporará en la tarjeta Barik los distintos títulos de transporte de forma gradual, dando entrada en primer lugar a los consorciados.

Los títulos consorciados de tipo monedero Creditrans, Gizatrans e Hirukotrans ya están integrados en la tarjeta Barik.

También están ya integrados en la tarjeta Barik el título mensual de Metro Bilbao y el perfil Bilbotrans del Ayuntamiento de Bilbao.

Las instituciones vascas competentes en materia de transporte han considerado necesario extender la gama de títulos consorciados, ofertando más opciones a la ciudadanía a fin de que ésta escoja el título que mejor se adecúe a sus necesidades.



En esta línea de actuación, dando respuesta a una demanda del colectivo joven, han llegado a un acuerdo para la creación de un título consorciado temporal y duración mensual, dirigido a la población menor de 26 años, empezando por la creación de títulos monomodales (válidos sólo para un modo), para posteriormente evolucionar a títulos de carácter multimodal.

En una primera fase se ha implantado un título consorciado temporal mensual dirigido a jóvenes menores de 26 años y empadronados en Bizkaia, válido en Bizkaibus, por un lado, y en Metro Bilbao, por otro, denominados Gazte Bizkaibus (GZB) y Gazte Metro Bilbao (GMB) respectivamente y soportados en la tarjeta Barik.

Igualmente y partiendo del ya existente título Creditrans-día se ha procedido a desarrollar un nuevo billete acorde con las necesidades de la tarjeta BBC, resultando de esta evolución el billete turístico BBC.

2.5. Red de atención al cliente actual

Actualmente se dispone de la siguiente red de servicio de atención al usuario/a de tarjeta Barik (además de otros servicios de atención al usuario/a del transporte público):

- OACs:
 - OAC de CTB (1; Estación de Termibús) Objeto de la contratación.
 - OACs de Metro Bilbao (4; Areta, San Inazio, Casco Viejo y Ansio)
 - OAC de Bilbobús (1; Licenciado Poza, 6)
 - OAC de EuskoTren (1; Atxuri)
 - Oficinas de CTB (Ugasko, 5bis)
- Atención Telefónica al Usuario/a:
 - Contact-Center (901)
 - Metro Bilbao
 - EuskoTren
 - Bilbobus
 - Bizkaibus
 - Renfe
- Atención en estaciones



3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

La contratación comprende la atención a usuarios/as de la tarjeta Barik y del transporte público en general, en cuanto a demanda de información, resolución de dudas, gestión de incidencias, quejas y reclamaciones, gestión de documentación y grabación y actualización de perfiles en la tarjeta, citas previas si fuese necesario, etc.

Asimismo, el adjudicatario 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, actuar en consecuencia.

Deberá realizar además estadísticas mensuales de la actividad del servicio, de la tipificación y clasificación de llamadas recibidas, de las quejas y sugerencias de los usuarios/as, incidencias, 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.

3.1. Prestaciones a realizar

Concretamente, el Servicio de “Atención a usuarios/as del transporte público en la oficina del Oficina de Atención al Cliente del Consorcio de Transportes de Bizkaia en la Estación Intermodal de San Mamés” objeto de esta contratación, y aunque no se trate de una relación exhaustiva, comprende:

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 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 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.

Tarjeta sin contacto Barik

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” (BOB nº 146 de 14/08/2014 y BOB nº 143 de 29/07/2014, respectivamente), 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/as de la tarjeta.
 - 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 (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.
 - Forma de operar en caso de pérdida o extravío de tarjetas personalizadas, registradas y otras



que tengan dicha opción.

- 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 (Familias Numerosas, personas de una edad determinada o con una minusvalía física o síquica de un grado definido).

- 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.

- 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 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.

- 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.

- Alta web para acceder a los movimientos de la tarjeta a través de internet. Información y datos dispo-



nibles a través de internet. Obtención de informes y justificantes

- Otras prestaciones o servicios relacionados con el desarrollo propio de la tarjeta sin contacto.

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 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 diario 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.

En las demandas de información o quejas y sugerencias de manera telefónica, el personal 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, se 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.

Registro de la actividad de la oficina (incidencias, atenciones, etc.) e informes.

- Anotación diaria y detallada (demanda y resolución) de consultas, quejas, reclamaciones y en general de todas las actividades y atenciones realizadas 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 de partes semanales al CTB según formato aceptado por el mismo.
- Elaboración de resúmenes mensuales y anuales de actividad y naturaleza de las consultas, evolutivos y comparativos, indicando nº de consultas por día de la semana, hora, mes, tipo, idioma utilizado y otros criterios que el CTB requiera.



En el caso de atención telefónica se incluirá la cantidad de llamadas recibidas y tipología, distribución de llamadas por horario de atención, tiempo medio de llamadas, nº de llamadas no atendidas, etc.

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 mensuales de la actividad del servicio, de la tipificación y clasificación de llamadas recibidas, de las quejas y sugerencias de los usuarios/as, 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 realizar el seguimiento necesario, a fin de adoptar las medidas oportunas en el servicio de atención a usuarios/as.

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

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 oficina de información de la Estación Intermodal, 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

- Gestión y liquidación mensual de caja con el CTB, por la emisión de tarjetas sin contacto, trasposos, recargas, 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.
- Atención telefónica de la información demandada por el CTB.
- 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.
- 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

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 razón de la calidad del servicio, de la atención a los usuarios y en general del cumplimiento de los requisitos solicitados.

Mejoras (Sin coste adicional para CTB).

- Idioma francés
- Idioma Alemán

3.2. Ubicación de la Oficina de Atención al Cliente

La prestación 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.

3.3. 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, 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.

3.3.1.- Equipo informático

La oficina estará dotada por el CTB con el siguiente equipamiento informático:

- 2 impresoras USB de personalización de tarjetas sin contacto marca Evolis + Ethernet.
- 2 lectores/grabadores USB Mifare DESfire Desktop contactless



- 2 cámaras USB webcam
- 2 scanners USB Canon
- 1 impresora multifunción HP officejet 4630
- Aplicación de acceso al Sistema de Administración y Gestión de la tarjeta Barik (SAGB).

El adjudicatario deberá facilitar el siguiente equipamiento informático, el cual será totalmente compatible con el equipamiento y las aplicaciones aportadas por el CTB:

- 3 ordenadores
 - HP compaq
 - Procesador Intel Core i7 3 GHZ o superior
 - 8 Gb de Ram
 - Disco duro mínimo 300 Gb
 - 8 puertos USB y red Ethernet /10/100/1000
 - Unidad DVD R/W
 - Windows 7 Professional OEM a WinPro SA OLP NL Gov
 - 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.

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.



3.3.2. Equipamiento de comunicaciones. Aplicaciones informáticas.

El CTB aportará el equipamiento de comunicaciones necesario.

Los clientes que deseen realizar sus reclamaciones telefónicamente, podrán realizarlo marcando un número de red inteligente de coste compartido (901), que les comunicará con el Servicio de Atención Telefónica. El coste de dicho (901) será asumido por el CTB, así como el coste de los números y líneas telefónicas asociados a dicho (901), con objeto de mantener los números que ya son conocidos por los usuarios del transportes público y el público en general.

En el caso de atención telefónica, deberá quedar registro estadístico del tipo de queja y, si en el momento no se puede dar una solución, se 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. Deberá describir sus prestaciones para conocimiento del CTB.

La aplicación informática de registro de incidencias, atenciones, etc. y de atención al cliente en general suministrada por el adjudicatario, junto con el código fuente, el software y todos los elementos de la misma pasará a ser propiedad del CTB al término del contrato.

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

Opcionalmente y como mejora, es decir, sin mayor coste para el CTB, las proposiciones pueden incluir 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.

3.3.3. Consumibles y fungibles.

El CTB facilitará los consumibles siguientes:

- Cintas de impresión de tarjetas.
- Tarjetas Barik

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 necesario sanitario: papel higiénico, toallitas de papel, gel de manos, etc.

3.4. 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 de Servicio, interlocutor único del adjudicatario, cuyo coste formará parte del precio del contrato.

Preferiblemente todas las personas serán bilingües (euskera y castellano, valorándose inglés, francés y otros) y estarán debidamente capacitadas y formadas para desarrollar las funciones requeridas y en todo caso, cualquier demanda del usuario en euskera será debidamente atendida en dicho idioma. Está formación será íntegramente a cargo del adjudicatario.

El personal de atención al cliente 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 y deberá estar perfectamente formado en el sistema Barik, según documentación publicada por CTB (páginas web, ordenanzas reguladoras publicadas en Boletines Oficiales, 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 CTB, y que evolucionará según va evolucionando el sistema Barik (a cargo del adjudicatario).

El licitador debe presentar la composición y perfiles profesionales que considere adecuados para el fin que se pretende.

En todo caso, el número de puestos 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.

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 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.

3.5. Aplicaciones de apoyo

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, el CTB pondrá a disposición del adjudicatario el acceso a los módulos necesarios de la aplicación 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, resolución de incidencias, etc., necesaria para la correcta operación del servicio.

3.6. Horario y puestos de trabajo

El servicio se cubrirá con 3 puestos de trabajo, con la siguiente distribución horaria de lunes a viernes, excepto festivos.

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

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

La empresa adjudicataria cubrirá cada puesto de trabajo con los medios personales precisos.

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. Plazo de ejecución del servicio.

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



3.8. Precio de la prestación

El presupuesto de licitación y valor estimado son los siguientes:

| | |
|--------------------------------------|---------------------|
| PRESUPUESTO DE LICITACIÓN | 219.260,60 € |
| IVA 21% | 46.044,73 € |
| TOTAL | 265.305,33 € |
| VALOR ESTIMADO – IVA EXCLUIDO | 438.081,80 € |

El presupuesto de licitación se ha calculado para un máximo de 12.974 horas en los 2 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 |
|------|-------------------|
| 2015 | 133.450,18 € |
| 2016 | 131.855,15 € |

La facturación se realizará mensualmente, por meses naturales, 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 Adminis-



trativas 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, etc.
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, etc, puestos a disposición de la ejecución del contrato.
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, 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.

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

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

La empresa adjudicataria designará una persona 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.

6.- GARANTÍAS LABORALES, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

La empresa contratada garantizará el cumplimiento de la legislación vigente en materia fiscal y en material 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 su 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.

7.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

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

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

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

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

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

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

Septiembre de 2014