



Gipuzkoako Foru Aldundia

Mugikortasuneko eta Lurralde Antolaketako Departamentua
Departamento de Movilidad y Ordenación del Territorio

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OPERACIÓN Y ATENCIÓN A LAS
PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO DE GESTIÓN INTEGRAL DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA –
LURRALDEBUS GUNEA.**



Contenido

INTRODUCCIÓN.	1
CLÁUSULA 1ª.- OBJETO DEL PLIEGO.	2
CLÁUSULA 2ª.- OFERTA Y ALCANCE DEL TRABAJO.	2
Servicios para la operación del Centro de Gestión Integral de Transporte Público de la Diputación Foral de Gipuzkoa	2
Supervisión de las aplicaciones y funcionalidades.	3
Administración de los Sistemas.	3
Operativa de las aplicaciones informáticas existentes en la estructura tecnológica de la DFG.	3
Gestión y explotación de la información almacenada y emisión de informes requeridos.	5
Servicio de contact center	5
Consultoría para la definición de procesos en la relación con las personas usuarias.	6
Atención de las solicitudes de información	7
Atención de quejas, reclamaciones y sugerencias	7
Atención y gestión de objetos perdidos.	8
Atención y gestión de viajes en grupo.	8
Mantenimiento de la información.	8
Generación de estadísticas e informes de actividad del contact center.	8
Otras tareas operativas.	9
CLÁUSULA 3ª.- HORARIO DE ATENCIÓN	10
Servicio de Contact center	10
Operación del centro de control	11
CLÁUSULA 4ª.- EQUIPO DE TRABAJO Y EXPERIENCIA REQUERIDA.	12
Servicios de operación del centro de control	12



Servicio Contact Center	12
CLÁUSULA 5ª.- DIRECCIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO.	14
CLÁUSULA 6ª.- PLAZO DE EJECUCIÓN.	15
CLÁUSULA 7ª.- LUGAR DE EJECUCIÓN Y MEDIOS NECESARIOS.	16
CLÁUSULA 8ª - ALCANCES NO CONTEMPLADOS.	16
CLÁUSULA 9ª.- PROPUESTA TÉCNICA: DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.	19
Anejos.	20
CLÁUSULA 10ª.-. MODIFICACIONES	20
CLÁUSULA 11ª.-. OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES.	21
CLÁUSULA 12ª.- PROPIEDAD DEL TRABAJO Y PROTECCIÓN DE DATOS.	21



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OPERACIÓN Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO DE GESTIÓN INTEGRAL DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA – LURRALDEBUS GUNEA

Introducción.

La Diputación Foral de Gipuzkoa (en adelante, DFG) a través de la sociedad LURRALDEBUS, SL diseñó e implantó una plataforma tecnológica integral constituida por un Centro de Gestión Integral del Transporte Público de la DFG – Lurraldebus Gunea, 15 Centros remotos en empresas operadoras y equipamiento para más de 250 autobuses (interurbanos y urbanos), con sistema de ayuda a la explotación (en adelante, SAE) y sistema integrado de ticketing. Además, se implantaron las tarjetas Lurraldebus, tarjetas sin contacto intermodal para los servicios integrados en Lurraldebus y para los urbanos adheridos.

Paralelamente a la implantación del sistema tecnológico, se desarrolló e implantó la herramienta para la gestión de las concesiones de los distintos operadores de Lurraldebusque es objeto de la presente contratación.

El contrato de servicios de operación y atención a las personas usuarias del Centro de Gestión Integral de Transporte Público de la Diputación Foral de Gipuzkoa “Lurraldebus Gunea”, fue suscrito para un periodo de 4 años y prorrogado por parte de la Diputación Foral de Gipuzkoa, por dos periodos de un año, si bien esta última prórroga finaliza el 10 de julio de 2022. En este tiempo se ha constatado que los sistemas vigentes estaban llegando al final de su vida útil y que precisaban de una renovación tecnológica para afrontar con calidad las nuevas demandas ciudadanas respecto al servicio de transporte interurbano. Por este motivo, en 2020 se licitó el contrato de “Evolución de los sistemas de ayuda a la explotación, de información al viajero y de validación y venta del servicio regular de transporte interurbano de viajeros”, contrato que fue adjudicado en junio de 2021 a la UTE LURRALDEBUS DFG.

Se había previsto que el desarrollo y la implantación del nuevo sistema que habría de sustituir al sistema vigente entraría en funcionamiento antes del 10 de julio de 2022, es decir antes de la finalización del contrato en vigor. No obstante, diferentes factores, entre los que



se hallan las consecuencias originadas por la crisis sanitaria de la COVID-19, han supuesto retrasos en la entrega del nuevo sistema. Por este motivo y dado que se trata de un servicio del que no se puede prescindir y a fin de evitar que se produzca un grave trastorno al servicio público, es necesario licitar la contratación de los servicios de operación y atención a las personas usuarias del Centro de Gestión Integral de Transporte Público de la Diputación Foral de Gipuzkoa “Lurraldebus Gunea” hasta que se produzca la implantación del nuevo sistema de gestión integral de transporte público de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Cláusula 1ª.- Objeto del Pliego.

Es objeto del presente pliego definir las prescripciones técnicas necesarias para contratar la prestación de servicios de operación y atención al usuario del Centro de Gestión Integral de Transporte Público de la Diputación Foral de Gipuzkoa – Lurraldebus Gunea por un periodo de 5 meses, prorrogable por plazos de tres meses hasta un máximo de 14 meses. Los servicios relativos a la operativa tecnológica de los servicios concesionales de la DFG y vinculada a los servicios que prestan sus operadores de transporte (SAE, ticketing, sistemas de información, servicios bajo demanda entre otras) se realizarán en las dependencias del Departamento de Movilidad y Ordenación del Territorio de la Diputación Foral de Gipuzkoa; mientras que los servicios de atención a las personas usuarias se realizarán en dependencias de la empresa contratista en los términos que se concretan en la cláusula siguiente. La sede física de la infraestructura tecnológica de los servicios concesionales de transporte interurbano de Gipuzkoa está ubicada en el Paseo de Miramón 166 de San Sebastián.

Cláusula 2ª.- Oferta y alcance del trabajo.

La contratación de los servicios objeto de este contrato exigirá la realización de las siguientes actuaciones:

1) Servicios para la operación del Centro de Gestión Integral de Transporte Público de la Diputación Foral de Gipuzkoa.



✓ **Supervisión de las aplicaciones y funcionalidades.**

Contempla las tareas necesarias para la supervisión del correcto funcionamiento de las aplicaciones servidoras que soportan las funcionalidades que se prestan y realizan desde Lurraldebus Gunea (SAE, ticketing, sistemas de información, servicios bajo demanda entre otras) a través de sus programas cliente.

Toda vez que estos sistemas se encuentran incluidos en la infraestructura tecnológica del sistema MUGI/Lurraldebus que es administrado y gestionado por la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa, las acciones que deban realizarse sobre los mismos, aparte de la operativa diaria a nivel de usuario, exigirá, en su caso, la correspondiente coordinación con la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa, ajustándose a los procedimientos y criterios de seguridad que en cada momento se establezcan entre DFG y ATTG.

Para ello se facilitarán las licencias de uso de las aplicaciones existentes, así como el contrato de mantenimiento, si lo hubiere, con el proveedor de la solución.

✓ **Administración de los Sistemas.**

Se realizarán las labores de administración de los sistemas de SAE, Contrato Programa, Monética, Servicios Web y en general de los sistemas relacionados con Lurraldebus, así como del correcto mantenimiento correctivo y preventivo del HW y SW asociado a la DFG. Asimismo, será responsable de la seguridad del sistema y sus datos, en coherencia con los requisitos, legislación y recomendaciones vigentes y cumplimiento de la LOPD.

✓ **Operativa de las aplicaciones informáticas existentes en la infraestructura tecnológica de la DFG.**

Consistirá en la gestión operativa diaria de las aplicaciones que integran la infraestructura tecnológica, entre las que con carácter enunciativo se encuentran, al menos, las siguientes:

- Control y Seguimiento diario de incidencias en el servicio (alertas, retrasos, incumplimientos, etc.).
- Actualización y operación del Sistema de Ayuda a la Explotación.



- Actualización de los datos relacionados con la operativa diaria de los operadores de transporte prestatarios del servicio de la DFG (alta/modificación/baja de empresas, horarios, autobuses, líneas, trayectos, conductores, etc.).
- Gestión de la información ofrecida a las personas usuarias a través de los sistemas de información disponibles (TFTs embarcados, postes informativos distribuidos por el territorio, página web, envío de información a través de SMS, Webservices de información, teléfono de servicios a la demanda, sistema de ayuda a invidentes, etc.).
- Gestión de la operativa de información relativa al contrato programa: revisión y validación de datos, generación de la certificación mensual de cada operador, emisión de informes, así como actualización de los datos relativos a operadores y a las líneas y servicios prestados por los mismos.
- Actualización y operación del sistema de ticketing. Obtención de programaciones a través de su aplicativo cliente correspondiente.
- Generación de ficheros de traspaso de información a distintos sistemas o aplicativos.
- Pruebas de programaciones para los sistemas de ticketing de las empresas operadoras prestatarias de los servicios de transporte.
- Detección y resolución de incidencias derivadas de la carga de firmware y programaciones en la flota de autobuses de las empresas operadoras.
- Actualización de programaciones de los autobuses (no incluye la carga de versión en el operador de transporte), incluyendo en su caso la actualización de tarifas, y homologación de las mismas, así como control y supervisión de cambios de programación.
- Detección de errores en el funcionamiento de las paradas informativas y comunicación de esta circunstancia a las personas responsables de su mantenimiento.



- Apoyo y soporte a las empresas operadoras de transporte en el uso de aplicaciones específicas de la DFG.
- Informes de incidencias y de explotación.
- Gestión de la calidad del servicio ofertado por las empresas operadoras de transporte.
- Realizar propuestas de acciones preventivas, ejecutar acciones correctivas y operar las mejoras que se desarrollen.

Para desarrollar estas tareas se dispondrá de las licencias de uso de las aplicaciones o de los programas necesarios para el correcto desempeño de las mismas. Se facilitará el contacto directo con los proveedores de las distintas soluciones implantadas.

✓ **Gestión y explotación de la información almacenada y emisión de informes requeridos.**

Tareas relativas a la minería de datos, en concreto, gestión y explotación de la información almacenada en las bases de datos de la DFG con periodicidad, al menos, mensual, así como emisión de los informes requeridos en cualquier momento. En todos los casos en que resulte pertinente la explotación de los datos se realizará incluyendo la perspectiva de género. Dichas tareas deberán de realizarse con una aplicación comercial estándar de explotación de datos o generador de informes de bases de datos.

Con esta finalidad se suministrará a la empresa adjudicataria el modelo de bases de datos SQL existente en la DFG como instrumento para el uso exclusivo tendente al cumplimiento de las tareas objeto del presente contrato, previa firma de acuerdo de confidencialidad.

2) Servicio de Contact Center.

Los servicios de Contact Center abarcan la atención multicanal al cliente de Lurraldebus a través del teléfono, correo electrónico establecidos por la DFG, redes sociales, así como de cualquier otro canal que la Diputación Foral de



Gipuzkoa decida. La atención se deberá realizar, al menos, en los dos idiomas oficiales (euskera/castellano).

La prestación del servicio deberá ser realizada por un proveedor especializado, con experiencia acreditada en la puesta en marcha y gestión de servicios similares.

Las empresas licitadoras deberán acreditar experiencia en la prestación de servicios similares en el ámbito del transporte público.

Así mismo deberá existir la figura del coordinador del servicio de atención telefónica, con formación mínima a nivel de título medio, bilingüe Euskera / Castellano, con conocimientos informáticos a nivel usuario y experiencia de más de 2 años en la coordinación de servicios similares, preferiblemente en el ámbito del transporte público.

El servicio deberá prestarse en Gipuzkoa, por lo que las empresas licitadoras deben obligarse, en caso de resultar adjudicatarias, a disponer de una oficina con todos los medios necesarios en este Territorio.

El Contact Center prestará los siguientes servicios:

✓ **Consultoría para la definición de procesos en la relación con las personas usuarias.**

La empresa adjudicataria deberá incluir en su equipo una persona con el perfil profesional que se indica en el apartado correspondiente al equipo de trabajo, para prestar servicios de consultoría para la definición de procesos en la relación de la Diputación Foral de Gipuzkoa con las personas usuarias de los servicios Lurraldebus.

Esta persona deberá asistir a las reuniones de coordinación convocadas por la Dirección de Movilidad y Transportes, elaborar y mantener actualizado el Manual de procedimientos del Contact Center y prestar asesoramiento en todas las cuestiones relacionadas con la atención al cliente de Lurraldebus. Se prevé una dedicación del 25% de la jornada laboral.



✓ **Atención de las solicitudes de información.**

El Contact Center deberá proporcionar toda la información relativa a los servicios de la marca Lurraldebus:

- Información sobre las líneas de transporte (frecuencias, horarios, recorridos, paradas, etc.).
- Cómo llegar a un determinado destino, bien sea un municipio o un centro de interés (por ej. un hospital).
- Incidencias, anomalías en el funcionamiento habitual de las líneas (por ej. condiciones meteorológicas adversas).
- Información sobre tarifas y modos de pago.
- Información sobre procedimientos (por ej. para interponer una queja o reclamación), etc.

Cuando la información solicitada por la persona usuaria no corresponda al ámbito del servicio Lurraldebus, el Contact Center asesorará a la persona usuaria derivándola al servicio, empresa, o entidad que corresponda facilitando los datos de contacto necesarios siempre que sea posible.

✓ **Atención de quejas, reclamaciones y sugerencias.**

Las personas usuarias pueden formular sus quejas, reclamaciones y sugerencias utilizando cualquiera de los canales puestos a su disposición por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus memorias su propuesta para la atención y gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas en el contact center.

El personal operador tratará de solucionar la reclamación en ese momento. Si se lograra 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 la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Las quejas recibidas serán tipificadas de acuerdo a la clasificación propuesta por la Diputación Foral de Gipuzkoa.



Se valorará entre los criterios de calidad técnica y solidez de la propuesta técnica que la empresa adjudicataria, además de tramitar las reclamaciones, proponga a la Diputación Foral de Gipuzkoa, 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, la Diputación Foral de Gipuzkoa 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 la empresa adjudicataria quien la tramite finalmente al usuario, descargando de tales tareas al personal de la Diputación Foral de Gipuzkoa. En este sentido el licitador deberá detallar su propuesta a la Diputación Foral de Gipuzkoa, así como el procedimiento para resolverlo con la mayor agilidad posible.

✓ **Atención y gestión de objetos perdidos.**

El Contact Center prestará ayuda a las personas usuarias en la búsqueda de los objetos perdidos en los autobuses del servicio Lurraldebus, gestionando las peticiones a la empresa operadora que corresponda en cada caso.

✓ **Atención y gestión de viajes en grupo.**

Desde el Contact Center se informará y atenderán las solicitudes de viajes en grupo, gestionando éstas a las empresas operadoras de los servicios correspondientes.

✓ **Mantenimiento de la información.**

La empresa adjudicataria deberá encargarse del mantenimiento y actualización de los contenidos informativos de Lurraldebus en los soportes que determine la Diputación Foral de Gipuzkoa.

✓ **Generación de estadísticas e informes de actividad del contact center.**

La empresa adjudicataria deberá reportar periódicamente estadísticas e informes de la actividad del Contact Center a la Dirección de Movilidad y Transporte de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su memoria técnica su propuesta de informe de actividad en el que se incluirán, al menos, 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 la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Solicitudes de información recibidas, detallando los medios por los cuáles han sido transmitidas al Contact Center.

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

La empresa adjudicataria 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 la Diputación Foral de Gipuzkoa disponga de información de feed-back mensual del proyecto, y permita realizar acciones de mejora al respecto a la Diputación Foral de Gipuzkoa.

La empresa adjudicataria detallará las estadísticas que mensual y anualmente presentará a la Diputación Foral de Gipuzkoa al respecto y con el objetivo de mejora del Proyecto.

3) Otras tareas operativas.

Si de la evolución del sistema Mugi/Lurraldebus surgieran durante el plazo de duración del contrato nuevas funcionalidades que debieran integrarse en las tareas a desarrollar por el equipo de trabajo de Lurraldebus Gunea, su ejecución; previa autorización de la DFG, se incluirá de forma inmediata entre las tareas de este contrato, siempre que no supongan una modificación del contrato en los términos previstos en la cláusula 13ª.



Cláusula 3ª.- Horario de atención

➤ Servicio de Contact center

El horario de atención del Contact Center será de 8.00 a 20.00 horas todos los días del año (a excepción del 25 de diciembre y el 1 de enero).

El dimensionamiento del servicio estará en función de la demanda recibida, adecuando el número de puestos a los tramos horarios de acuerdo a la fluctuación de las llamadas.

Inicialmente se prevé la siguiente cobertura base de atención:

- Días laborables :
 - De 8.00 a 14.00 horas : 4 puestos
 - De 9:00 a 14:00: 1 puesto de refuerzo
 - De 14.00 a 20.00 horas : 3 puestos
- Fines de semana y festivos :
 - De 8.00 a 20.00 horas : 2 puestos

Esta cobertura se completará con una persona que realizará labores de coordinación de lunes a viernes laborables de 8.00 a 20.00 horas.

La Diputación Foral de Gipuzkoa podrá variar esta cobertura al alza o a la baja, de acuerdo a la demanda del servicio. Las variaciones serán comunicadas con una antelación mínima de 7 días.

En cualquier caso, se establece una cobertura mínima de 2 puestos en días laborables y 1 puesto fines de semana y festivos.

La empresa deberá garantizar la cobertura ininterrumpida del servicio, asumiendo las incidencias que pudieran surgir (vacaciones, bajas, etc.), mediante su sustitución por personal debidamente formado.

El nivel de atención del servicio no podrá ser inferior al 85% en período semanal. Además, el 80% de las llamadas deberán ser atendidas antes de superar 20 segundos desde el inicio de la llamada.



A tal fin, el licitador deberá aportar los medios propios necesarios para la evaluación y gestión de los parámetros de calidad establecidos.

Se valorará entre los criterios de calidad y solidez de la proposición técnica, 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 de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Las características del "Contact Center", así como de la infraestructura asociada deberán indicarse detalladamente en la Memoria técnica.

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, la empresa adjudicataria 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.

➤ **Operación del centro de control.**

Para las tareas de operación del centro de control, objeto de la presente licitación, el horario será en invierno de lunes a jueves de 08:00h a 14.00h y de 15.00h a 18:00h; y viernes de 08:00h a 15:00h. En verano (Julio y Agosto), el horario será de lunes a viernes laborables de 08:00h a 15.00h.

Por su parte, un responsable designado por la empresa adjudicataria y aprobado por la DFG se encontrará telefónicamente localizable de forma permanente (24x7) para cualquier incidencia urgente que pudiera darse, con el fin de dar inmediata respuesta a la misma y resolución en el plazo máximo de 2 días laborables. La empresa adjudicataria ante cualquier incidencia que provoque consecuencias inadecuadas para las personas usuarias deberá atender dicha incidencia de forma inmediata y deberá disponer para su resolución los medios humanos y materiales necesarios. La resolución de la incidencia se englobará dentro de las acciones descritas en las cláusulas 1ª y 2ª del presente pliego de Supervisión de las aplicaciones y funcionalidades. Si la causa de ésta excediese a lo contemplado en dicho punto y se encontrase localizado en la infraestructura o en la propia plataforma, se comunicará a la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa



como gestora y administradora actual de la misma para que coordine y disponga los trabajos necesarios a realizar.

El equipo encargado de prestar el servicio objeto del contrato deberá justificar en un informe mensual la dedicación específica a las tareas encomendadas así como los resultados obtenidos.

Cláusula 4ª.- Equipo de trabajo y experiencia requerida.

Con la finalidad de asegurar la gestión diaria de la infraestructura tecnológica afecta al servicio concesional de transporte al que asiste, se dispondrá del siguiente equipo dedicado íntegramente a las necesidades operativas descritas (alcance del trabajo):

➤ Servicios de operación del centro de control.

- 1 Responsable de equipo (25% de dedicación). Coordinará y dirigirá al personal adscrito al servicio, siendo responsable de la correcta operatividad del centro de infraestructura tecnológica. Este responsable mantendrá la interlocución con la DFG.

Deberá ser Ingeniero/a Superior con, al menos, siete años de experiencia en el desarrollo, implantación y gestión de sistemas informáticos y de comunicaciones del sector del transporte público y coordinación de equipos. Se valorará experiencia demostrable en dichas funciones en el sector del transporte público.

- 2 operadores de gestión (100% de dedicación). Realizarán las tareas diarias de gestión y control del funcionamiento de los sistemas de información afectos al servicio.

Uno de los operadores de gestión tendrá la consideración de operador-coordinador y llevará a cabo, bajo la supervisión del responsable, la coordinación en la gestión diaria del personal del servicio, establecerá la prioridad de los trabajos a realizar en dicha gestión diaria y será el interlocutor habitual del personal técnico del Departamento de Movilidad de DFG.

Deberá ser Licenciado con al menos 5 años de experiencia en el manejo de sistemas informáticos y de comunicaciones del sector del transporte público y coordinación de equipos. Se valorará experiencia demostrable en dichas funciones en el sector del transporte público.



La empresa adjudicataria garantizará que al menos uno de los 2 operadores esté trabajando durante la totalidad del calendario y horario fijado en la cláusula tercera.

El otro operador deberá contar con titulación, al menos, a nivel de formación profesional de grado superior en ámbitos relacionados con el objeto del contrato y experiencia, superior a 3 años, en el manejo de herramientas informáticas y bases de datos similares a las utilizadas en el sector del transporte público. Se valorará experiencia demostrable en dichas funciones en el sector del transporte público de Gipuzkoa.

- 1 persona administrativa (100% de dedicación) encargada de gestionar las incidencias que requieran atención especializada en relación con el servicio prestado por los operadores de transporte de Lurraldebus. En su caso, servirá de apoyo en tareas administrativas y referidas al objeto del contrato, respecto de iniciativas que desarrolle la Dirección General de Movilidad y Transporte Público de DFG. Será la persona que interactuará diariamente con el servicio de atención al cliente de Lurraldebus.

Deberá tener experiencia de al menos cinco años en tareas similares en el ámbito del transporte público y capacidad de prestar el servicio en las dos lenguas oficiales de la CAPV (en el caso del euskera se deberá disponer del título/certificado oficial que acredite el conocimiento de euskera a nivel Perfil lingüístico 3, EGA o equivalente) y dominar las herramientas informáticas de SAE, atención al cliente y tareas administrativas.

- 1 persona administradora de Sistemas (50% de dedicación) encargado de realizar las labores de administración de los sistemas SAE, Contrato Programa, Monética, Servicios Web y en general resto de los sistemas relacionados con Lurraldebus, así como del correcto mantenimiento correctivo y preventivo del HW y SW asociado a la DFG. Asimismo, será responsable de la seguridad del sistema y sus datos, en coherencia con los requisitos, legislación y recomendaciones vigentes y cumplimiento de la LOPD.

Deberá tener una experiencia no menor a 5 años en proyectos similares, en concreto, deberá contar con certificaciones de Hewlett-Packard y Microsoft, de bases de datos SQL sistemas de alta disponibilidad en cluster, comunicaciones TCP/IP, infraestructura de red y sistemas de voz a nivel de diseño e implantación, entorno de infraestructuras



web, seguridad informática corporativa, sistemas automatizados de copias y backup. Contará con las licencias necesarias para cada tarea.

➤ **Servicio Contact Center**

- 1 Responsable del Contact Center (25% de dedicación), con estudios superiores y al menos 10 años de experiencia en la puesta en marcha de servicios similares, aportando experiencia demostrable en el sector del transporte público. Esta persona mantendrá la interlocución con la DFG en todo lo concerniente al contact center.
- 1 Coordinador/a que será un/a profesional con formación mínima a nivel de título medio, bilingüe Euskera / Castellano, con conocimientos informáticos a nivel usuario y experiencia de más de 2 años en la coordinación de servicios similares, preferiblemente en el ámbito del transporte público. En el caso del euskera se deberá disponer del título/certificado oficial que acredite el conocimiento de euskera a nivel perfil lingüístico 2 del IVAP o equivalente.
- Personal teleoperador que deberá disponer de una formación mínima a nivel de FP I, será bilingüe euskera / castellano, con conocimientos informáticos a nivel usuario y deberá acreditar una experiencia mínima de 1 año en la prestación de servicios similares. Los conocimientos en euskera se acreditarán mediante declaración responsable de la empresa adjudicataria a tal efecto.

La empresa adjudicataria dispondrá de personal adicional debidamente formado y con un perfil equivalente para cubrir los periodos vacacionales o ausencias de cualquier tipo, así como las bajas laborales.

Cláusula 5ª.- Dirección técnica del proyecto.

Los trabajos se efectuarán bajo la supervisión de la dirección técnica, la cual se llevará a cabo por la persona o personas que al efecto designe la DFG.

Las empresas licitadoras deberán proponer el modelo óptimo para la coordinación con la dirección técnica del proyecto y al menos se establecerán reuniones mensuales de seguimiento a las que deberán asistir las 2 personas responsables de la empresa adjudicataria (sistemas y contact center).



Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a la dirección técnica la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos utilizados para resolverlos.

Las funciones de la dirección técnica del trabajo son:

- Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la realización del objeto del contrato.
- Interpretar el Pliego de Condiciones Técnicas y demás condiciones establecidas en el contrato o en disposiciones oficiales.
- Servir de canal de comunicación entre el Departamento de Movilidad y Ordenación del Territorio y la empresa adjudicataria.
- Programar las modificaciones que convenga introducir en las actuaciones a desarrollar.
- Ejercer de una manera continuada y directa el seguimiento y control del trabajo contratado, así como la resolución de las incidencias que pudieran producirse en el desarrollo del servicio objeto del contrato.
- Aprobar el trabajo realizado previamente al abono del precio del contrato.

Cláusula 6ª.- Plazo de ejecución.

El plazo de realización del servicio será de 5 meses a partir de la formalización del contrato.

Procederá, en su caso, la prórroga del contrato, en plazos de 3 meses siendo 14 meses la duración máxima del contrato prórrogas incluidas.



Cláusula 7ª.-Lugar de ejecución y medios necesarios.

Los trabajos de operación objeto del presente contrato se llevarán a cabo en las dependencias de San Sebastián que se señalen, que en la actualidad se encuentran en el Departamento de Movilidad y Ordenación del Territorio de la DFG, en la plaza Julio Caro Baroja y en el Paseo de Miramón 166 de San Sebastián, sede de la infraestructura tecnológica de los servicios concesionales de transporte interurbano de Gipuzkoa, a excepción del servicio de atención a las personas usuarias que será realizado fuera de las dependencias de la DFG.

Corresponde a la empresa adjudicataria proveer de los medios informáticos necesarios para la prestación del servicio de operaciones de Lurraldebus Gunea.

Para la prestación de los servicios de Contact Center la empresa adjudicataria deberá disponer de un mínimo de 5 puestos de trabajo, con el equipamiento telefónico e informático necesario: centralita, ACD, distribución automática de llamadas, mensajería vocal, gestión de colas de llamadas, herramientas de gestión de llamadas, de creación de estadísticas e informes, líneas suficientes para la atención de más de 1 llamada por puesto, etc. Además, se debe disponer de servidor de correo, conexión de banda ancha a Internet, así como todos aquellos elementos auxiliares necesarios para la prestación del Servicio. Todos los costes de infraestructura serán a cuenta de la empresa adjudicataria, a excepción del número 90X cuya titularidad corresponderá a la Diputación Foral de Gipuzkoa quien se hará cargo de los costes correspondientes (cuotas y consumos).

La Diputación Foral de Gipuzkoa suministrará a la empresa adjudicataria las aplicaciones informáticas específicas necesarias para la prestación del servicio de contact center, a excepción de las propias del equipamiento telefónico.

Cláusula 8ª- Alcances no contemplados.

Quedan fuera del alcance del presente pliego de prescripciones técnicas los conceptos que se detallan a continuación, ya que serán responsabilidad de la DFG para los servicios de operación que tengan lugar en dependencias de DFG: gastos generales, local, seguros inherentes al local, limpieza, suministro eléctrico, agua, telefonía fija y similares.



Cláusula 9ª.- Propuesta técnica: documentación a presentar.

La presentación de la propuesta deberá adecuarse a lo especificado en el pliego de cláusulas administrativas.

Adicionalmente, la propuesta técnica tendrá que incluir la información y estructura que se detalla en los presentes pliegos.

1) La **memoria técnica** incluirá, y en el mismo orden, de forma clara y concisa, los apartados que se citan a continuación indicando la metodología y plan de trabajo, es decir, procedimientos y protocolos de actuación de aplicación en cada caso concreto:

a) Alcance de la propuesta. Este apartado debe incluir una breve descripción sobre el objeto y alcance detallados en el presente pliego.

b) Servicios ofertados. En este punto se detallarán:

- Sistemas:

- La forma de llevar a cabo la supervisión de las aplicaciones y funcionalidades.
- Las tareas relacionadas con la operación de los aplicativos informáticos existentes.
- Las actuaciones relacionadas con la explotación de la información almacenada y la generación de los informes periódicos y requeridos.
- Otras tareas administrativas propuestas.

- Contact Center:

- Organización del Servicio.
- Plan de Contingencias previstas.
- Plan de Formación.
- Recursos Técnicos ofertados.

En todo caso, en lo referido al Contact Center, deberán presentarse las cuestiones señaladas en la cláusula 2.2 de los presentes pliegos, así como en la cláusula 3.

2) Con independencia de los requisitos de solvencia del equipo humano propuesto (Sobre nº1) se describirá la **propuesta organizativa, así como la idoneidad del personal propuesto**.

3) Descripción del **Plan de Aseguramiento de la Calidad**.



4) Mejoras técnicas.

✓ Anejos.

La licitadora podrá incluir toda la documentación que considere de interés para la evaluación de su oferta.

Las propuestas relativas al plazo de puesta en marcha y al precio ofertado (criterios de adjudicación objetivos) se incluirán exclusivamente en el Sobre nº 3.

Cláusula 10ª.- Modificaciones

- Aumento del número de horas de trabajo en más del 25% de lo previsto del conjunto del equipo de trabajo como consecuencia de aumento no previsto de la carga de trabajo por razones autorizadas por la DFG.
- Desarrollos, implementaciones o evoluciones del sistema Mugi que supongan una modificación de la infraestructura tecnológica y que requieran de nuevos perfiles profesionales o conocimientos en las tareas de operación.

Las modificaciones previstas no podrán exceder del límite cuantitativo señalado en la normativa vigente.

Cláusula 11ª.- Obligaciones laborales, sociales y medioambientales.

La empresa contratista está obligada al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de discapacitados y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, Real Decreto 171/2004, de 30 enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de dicha Ley en materia de coordinación de actividades empresariales; en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como las que resulten aplicables durante la ejecución del contrato.



Cláusula 12ª.- Propiedad del trabajo y protección de datos.

Los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de la DFG, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello la empresa adjudicataria autora de los trabajos.

La empresa adjudicataria no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del órgano de contratación.

Si el contrato tiene por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, éste será cedido por el contratista a la Administración contratante.

La empresa contratista, como encargada del tratamiento, queda obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como lo dispuesto en la Ley 2/2004 de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.

Asimismo, la empresa adjudicataria adoptará las medidas de índole organizativas necesarias para garantizar la seguridad de la información y servicios y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, atendiendo para ello a la tecnología que en cada momento sea la más idónea a éste fin, a la naturaleza de los datos almacenados y a los riesgos que pudieran estar expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico en que se soporten. Se ajustará a la normativa de seguridad que para el sistema Mugi aprueben en cada momento el consorcio Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa y la DFG de forma conjunta.

La empresa adjudicataria no albergará la información y los servicios en sistemas informáticos que no reúnan las condiciones necesarias para salvaguardar su seguridad en consonancia con la normativa de seguridad que para el sistema Mugi aprueba en cada momento el consorcio Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa. Ello es extensible a los locales, equipos, sistemas y programas en los que se almacenen o se traten.

Siendo así, la empresa adjudicataria asume expresamente las obligaciones que la normativa vigente en materia de protección de datos contempla para la figura del Encargado de Tratamiento, obligándose a suscribir, el contrato de acceso a datos cuyo



contenido será determinado por la Diputación Foral de Gipuzkoa conjuntamente con la empresa adjudicataria, y que regulará las condiciones para el acceso y tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en los ficheros de la Diputación Foral de Gipuzkoa, su sometimiento a las instrucciones del Responsable del Fichero, las medidas de seguridad a implementar con el fin de garantizar la seguridad de dichos datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como la posibilidad de auditar en cualquier momento y en las dependencias del contratista y comprobar el cumplimiento por parte de éste de sus obligaciones en la materia derivadas del propio contrato y de la normativa de protección de datos. Dicho contrato, una vez suscrito por ambas partes, se anejará al presente.

El encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

El incumplimiento de este compromiso será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria, 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 de la empresa adjudicataria 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 a la propia Diputación Foral de Gipuzkoa de los daños y perjuicios que pudieran generarse.

Ejercitado el derecho de rectificación o cancelación de datos por parte de los interesados, la Diputación Foral de Gipuzkoa notificará la rectificación o cancelación efectuada a la empresa adjudicataria que deberá proceder también a la rectificación o cancelación.

En San Sebastián, a 16 de mayo de 2022

MAIDER

URRESTARAZU ARRUE

Técnico Superior de Transportes
Servicio de Movilidad y Transporte Público

