Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza
Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DEL DISEÑO, DESARROLLOS E IMPLANTACIÓN DE RECURSOS IA PARA EL CAU MUGI

EXPEDIENTE: E3/2025/07

ÍNDICE

1-CONTEXTO DEL CONSORCIO AUTORIDAD TERRITORIAL DEL TRANSPORTE DE GIPUZKOA

2- OBJETO DEL PLIEGO

3- ALCANCE DE LOS TRABAJOS.

4- REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LOS LICITADORES

5- EQUIPO DE HUMANO

6- RELACIONES ENTRE EL ADJUDICATARIO Y LA AUTORIDAD TERRITORIAL DEL TRANSPORTE DE GIPUZKOA

7. DOCUMENTACIÓN

8.DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

1. CONTEXTO DEL CONSORCIO AUTORIDAD TERRITORIAL DEL TRANSPORTE DE GIPUZKOA.

El Consorcio Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa, en adelante ATTG, tiene como objetivo integrar todo el territorio de Gipuzkoa mediante un sistema de transporte sostenible.

La ATTG está formada por el Gobierno Vasco, Diputación foral de Gipuzkoa y Ayuntamientos de Donostia, Irun, Errenteria, Eibar, Zarautz, Arrasate, Hernani, Lasarte-Oria, Oiartzun, Oñati y Tolosa

La ATTG lideró el proyecto de Integración Tarifaria de Gipuzkoa, Sistema MUGI, implantado con éxito en Gipuzkoa a partir del 4 de marzo de 2013 y se encuentra actualmente inmersa en la digitalización completa del sistema de ticketing bajo el concepto ABT.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Sin perjuicio de lo que se detalle en el apartado 3 del presente Pliego, constituye el objeto del contrato la prestación del servicio del diseño, desarrollo e implantación de propuestas para el uso de recursos IA para la mejora del servicio de atención al usuario del sistema MUGI.

El objeto de este pliego es definir las prescripciones técnicas que, junto con el Pliego de Cláusulas Económico-administrativas, regirán la contratación de los servicios profesionales para elaboración de dichos trabajos y desarrollos para la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa.

3. ALCANCE DE LOS TRABAJOS

La contratación comprende la propuesta de los recursos, diseño de los mismos, desarrollos e implantación de IA para los servicios del CAU MUGI.

En los últimos años, se ha producido una madurez remarcable en los recursos basados en IA, que permiten la adaptación de los mismos a servicios particulares, necesidades particulares y especificidades con suficiente fiabilidad, calidad y agilidad para posibilitar una experiencia de usuario satisfactoria con suficientes garantías de seguridad.

La ATTG pretende mediante esta contratación, obtener e integrar en los actuales servicios del CAU (suministrados por una empresa externa mediante contratación pública) dichos recursos para mejorar esta experiencia de usuario, así como agilizarlo.

El CAU MUGI realiza un trabajo de atención al usuario multicanal actualmente plenamente operativo por una empresa externa:

1. Atención al usuario presencial
2. Atención al usuario vía mail
3. Atención al usuario vía RRSS
4. Atención al usuario vía telefónica

Actualmente no se da dicha atención vía whatsapp, pero es una opción que se contempla activamente, siempre y cuando fuera viable garantizando una experiencia de usuario muy buena.

Datos anuales

Presencial	32.000	22%
Email	16.000	11%
RRSS	300	<1%
Teléfono	100.000	67%

Atención presencial en la oficina de la C/ Easo, Donostia

32.000 personas atendidas al año

Teléfono. Llamadas recibidas anuales

- Recibidas: 170.000
- Gestionadas: más de 100.000
- Idioma:
    - 26% euskera
    - 74% castellano

Dicha Atención al usuario ofrece los siguientes servicios, entre otros: (...)

TIPO DE CONSULTAS

- Información sobre el sistema Mugi: 45%
- Situación de la tramitación de solicitudes para la obtención de la tarjeta Mugi: 10%
- Incidencias en el funcionamiento del sistema Mugi:14%
- Problemas con las tarjetas: 21%
- Pérdida de tarjetas: 9%
- Otros: 5%

CONSULTAS DE USUARIOS QUE GENERAN ACCIONES Y TICKETS:

- Información sobre el sistema Mugi: **45%**
    - Funcionamiento general: autobuses urbanos, interurbanos, largo recorrido, interoperabilidad, transbordos
    - Tipos de tarjetas Mugi y requisitos para las mismas
    - Tarifas y descuentos
    - Puntos para realizar solicitudes y recargas
    - Acciones: cómo activar un bono, realizar una renovación de la tarjeta Mugi, hacer una recarga web
    - Traspasos de saldo de una tarjeta a otra
- Situación de la tramitación de solicitudes para obtención de la tarjeta Mugi: **10%**
    - Incidencias relativas a la solicitud, faltas de documentación
    - Verificación de cumplimiento del requisito de renta
    - Errores durante la cumplimentación del formulario
- Incidencias en el funcionamiento del sistema Mugi:**10**%
    - Máquinas de autorrecarga de las tarjetas
    - Errores en pagos en las validadoras/canceladoras de los autobuses
    - Problemas con recargas web, en cajeros Kutxabank, puntos de venta
    - Problemas APP y Web
- Problemas con las tarjetas y procedimientos : **21%**
    - Tarjetas defectuosas
    - Tarjetas caducadas
    - Tarjetas incautadas
- Pérdida de tarjetas: **9%**
- Otros: **5%**

- Cita previa
- Horario autobuses
- Objetos perdidos
- Modificación datos usuarios
- Quejas y reclamaciones

ATENCIÓN PRESENCIAL. Tipo de atenciones:

- Gestión solicitudes web y formularios físicos para la obtención de la tarjeta Mugi
- Venta y recarga tarjetas anónimas
- Información sobre el sistema Mugi
- Gestión de incidencias
- Pago de multas tarjetas incautadas
- Devolución tarjetas perdidas
- Entrega de tarjetas Mugi

Otras tareas:

- Traspasos de saldo y generación de bonos
- Devoluciones billetes compra anticipada PESA
- Envío SMS informando bonos: 100.000 durante 2024
- Quejas y reclamaciones

Asimismo, a través de otro contrato público abierto, otra empresa externa realiza las labores de recogida de solicitudes MUGI, gestión de solicitudes MUGI,generación de tarjetas y envío de las mismas a quiscos o domicilios de los usuarios, según el caso:

Tipo de tarjetas emitidas durante el año 2024

Tarjeta Ordinaria:	59.222
Tarjeta Social:	6.732
Tarjeta Joven:	27.793
Tarjeta Mayores:	5.508
Tarjeta Discapacitados:	1.315
Tarjeta Familia Numerosa	3.715

Tipo de motivo de la solicitud:

Primera solicitud	39%
Perdida	15%
Renovación	29%
Cambio Colectivo	7%

Rota	10%

Realiza a su vez envíos de SMS informando de incidencias

La ATTG realiza también una labor de comunicación general con las personas usuarias MUGI, mediante sus RRSS:

- Instagram
- Twitter
- Linkedin

La ATTG busca la contratación de un servicio de consultoría en IA y la adaptación de desarrollo de aplicación de software basado en IA que mejore y automatice la atención mediante dichos canales, siempre con una adecuada gestión de colas, filtros y criterios donde se garantice la mejor atención. Es decir, los desarrollos propuestos deberán ser capaces de filtrar desde el primer contacto del usuario para cada caso, si esa consulta y/o trámite debe ser atendida por IA, o derivada al personal del CAU para no penalizar la actual experiencia de usuario.

La oferta incluirá la automatización de procesos aplicable a los servicios mencionados

- Respuesta automatizada a consultas frecuentes (FAQ) mediante lenguaje natural.
- Asistentes virtuales para guiado de trámites administrativos.
- Análisis predictivo para priorización de solicitudes.
- Procesamiento automático de formularios/documentación.
- Traducción multilingüe automática.
- Herramientas para mejorar la accesibilidad (personas con discapacidad visual, auditiva o cognitiva).
- Etc.

La tecnología y desarrollos propuestos tendrán que garantizar y certificar la madurez suficiente para una experiencia de usuario mejorada. Los productos ofertados tendrán que demostrar unos indicadores probados de porcentajes de colaboración con humanos, resoluciones de llamadas, tiempos de llamadas, grado de satisfacción, tasas de abandono, seguridad, fiabilidad, credibilidad y cualesquiera indicador que sea aplicable a cada solución presentada mejoradas respecto a su previa implantación.

Asimismo, y allí donde el lenguaje sea aplicable, se ofrecerán cuantas más lenguas posibles mejor. Se buscan soluciones multilingües.

La tecnología propuesta tendrá que garantizar el control absoluto de la ATTG sobre sus datos, procesos y decisiones.

Con el objeto de que dichos servicios sean sostenibles, serán muy positivamente valoradas aquellas propuestas basadas en productos licenciables y que requieran adaptaciones más sencillas y menos costosas.

Se elaborará una plan de trabajos e implantaciones detallada, donde se recoja como mínimo la fase de inmersión y recogida de información de los servicios de la ATTG y diagnóstico (crítica pues las propuestas tecnológicas tendrán que integrarse plenamente sin coste para las empresas proveedoras de los servicios más arriba mencionados), fase de estrategia y elaboración de propuestas, fase de programación de desarrollos, adecuaciones e implantación inicial, fase de formación del personal que usará dichas herramientas, fases de maduración de los módulos propuestos, fases de ajustes y entrega final:

3.1 Fase de inmersión, análisis y diagnóstico

- Identificación de procesos administrativos susceptibles de automatización o mejora mediante IA.
- Identificación de requerimientos técnicos y funcionales.
- Evaluación de datos disponibles para entrenamiento de modelos.

3.2 Fase de desarrollo e integración

- Desarrollo de modelos de IA (procesamiento de lenguaje natural, machine learning, RPA, etc.).
- Integración con sistemas y bases de datos existentes (ERP, CRM, gestores documentales, etc.).
- Adaptación de la solución a entornos multicanal (web, app, presencial).

3.3 Fase de pruebas y validación

- Pruebas funcionales, de rendimiento y seguridad.
- Validación con usuarios reales.
- Iteración y ajuste de modelos según resultados.

3.4 Fase de capacitación y transferencia

- Capacitación al personal técnico y de atención al usuario.
- Entrega de manuales y documentación técnica.
- Transferencia de conocimiento y propiedad del código.

3.5 Fase de mantenimiento y soporte

- Mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo durante el periodo contratado.
- Soporte técnico para usuarios administradores.

Asimismo, en la oferta se indicará el periodo de garantía y seguimiento, evolución y mantenimiento que se incluirá.

Todos los desarrollos ofertados deberán integrarse plenamente con los actuales terceros que suministran hoy día los servicios de CAU y Gestión de tarjetas y solicitudes, vía WS, CSV,SIP y cualesquiera otras vías de interacción necesarias sin coste para las mismas. Serán a cargo del adjudicatario dichos trabajos de adaptación en ambos lados, tanto para la ATTG como para el lado de las empresas proveedoras de los mencionados servicios. En caso de que el licitante necesite información más detallada, ésta podrá ser consultada durante la fase de preparación de ofertas presencialmente en las oficinas de la ATTG previa solicitud por escrito.

Se valorarán:

- Compatibilidad con arquitecturas en la nube y entornos híbridos.
- Capacidad de integrarse con APIs RESTful y sistemas de interoperabilidad.
- Cumplimiento de normativas de protección de datos personales (ej. RGPD, LOPD).
- Uso preferente de tecnologías y estándares abiertos.
- Escalabilidad de la solución para distintos niveles de carga.

- Disponibilidad de la solución 24/7 con sistemas de respaldo y recuperación.
- Accesibilidad AA o AAA (según WCAG 2.1).

Se valorarán las mejoras ofertadas en torno a productos IA no estrictamente dirigidas a CAU y gestión de solicitudes y tarjetas y que pueda mejorar el funcionamiento de la ATTG, en especial aquellas relacionadas con la gestión de datos de oferta y demanda de transporte público.

4. REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LOS LICITADORES

Para participar en la licitación, quienes se presenten habrán de acreditar haber hecho, al menos dos trabajos de estas características y envergadura.

Los licitadores deberán ofertar un equipo con experiencia en trabajos similares, suficientemente coordinado, y dispuesto para comenzar los trabajos a partir de la firma del contrato. El personal del equipo de asistencia técnica dispondrá de los medios necesarios para realizar adecuadamente su función.

5. EQUIPO HUMANO

Deberá aportarse equipo multidisciplinar que abarque expertos de todos los ámbitos objeto del contrato, en especial:

- Director/a del proyecto: Una persona técnica superior con 5 años de experiencia experto o experta en ticketing del transporte público y con experiencia en la elaboración de este tipo de estudios técnicos de bajo nivel, tanto a nivel nacional como europeo.

La empresa contratista debe cumplir durante la ejecución del contrato las concretas condiciones especiales de ejecución en materia de inserción socio-laboral, de igualdad de mujeres y hombres, de calidad de empleo y derechos laborales básicos, y de seguridad y salud laboral establecidas en las correspondientes cláusulas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6. RELACIONES ENTRE EL ADJUDICATARIO Y LA AUTORIDAD TERRITORIAL DEL TRANSPORTE DE GIPUZKOA

La ATTG ejercerá las funciones de Dirección Técnica del presente contrato a cuyas órdenes se dispondrá el equipo destinado a la ejecución del trabajo. Todo el equipo del consultor dependerá del Director del Proyecto, quien informará directamente y cuantas veces sea requerido al director técnico.

A petición de la Dirección Técnica, o sugerencia del adjudicatario, se celebrarán reuniones referentes al desarrollo y marcha de los trabajos, siempre que se considere necesario. Los técnicos de la empresa adjudicataria se reunirán con las personas que designe la dirección técnica. La empresa adjudicataria se encargará de la convocatoria y elaboración material de las actas de dichas reuniones.

Los servicios a prestar a la dirección técnica son los que se regulan en el presente pliego.

El adjudicatario dará cuenta a la dirección técnica, mediante partes quincenales, de las actuaciones realizadas por las distintas partes, y redactará informes mensuales que deberán entregarse antes del día 10 de cada mes, donde se indique, de forma clara y concisa, el desarrollo y marcha de los trabajos , dedicación de cada uno de los técnicos asignados y las propuestas que puedan formular para su mejor fin.

El adjudicatario establecerá, de acuerdo con la Dirección Técnica, un archivo que contendrá los informes y actuaciones que se realicen.

Al objeto de mantener una perfecta coordinación con la Dirección Técnica, el contacto con éste será permanente, haciendo las observaciones que estime precisas, atendiendo a cuantas consultas puedan hacérsele o provocándolas a su propia iniciativa.

Si la Dirección Técnica observase la inadecuación de cualquiera de las personas que integran el equipo del adjudicatario, bien porque queda patente su falta de competencia, como porque no se adapte al funcionamiento del equipo, exigirá la sustitución por persona idónea, previa comunicación por escrito.

El adjudicatario realizará la sustitución en plazo no superior a 15 días.

Cualquier sustitución de personas o alteración de funciones o de número que se produzca a iniciativa del adjudicatario, deberá ser previamente autorizada por la dirección técnica Esta sustitución no podrá afectar a las figuras clave salvo que así lo solicite la ATTG.

7. DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación generada y realizada al amparo del presente contrato análisis, diseño, manuales, herramientas, informes, etc., será entregada a la ATTG. La propiedad de la misma corresponderá al ATTG en exclusiva.

El adjudicatario se compromete a poner a disposición de la dirección técnica a través de una web un repositorio de todos los documentos, informes y actuaciones generados al amparo del presente contrato.

El trabajo se desarrollará en dependencias o instalaciones de la empresa contratista. Al finalizar el contrato, toda la documentación será trasladada al ATTG por cuenta de la empresa adjudicataria, no pudiendo ésta conservar ningún tipo de documentación, soporte informático, etc. relacionado con este tema.

8. DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

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

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

Asimismo se compromete a que todos los datos facilitados por la ATTG ni la información de ellos obtenida podrá utilizarla para futuros trabajos, ni contratos ni estudios.