CONTRATO DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL ENTE PÚBLICO EUSKAL TRENBIDE SAREA EN DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

ÍNDICE

1.- OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

2.- RELACIONES ENTRE ETS Y EL CONTRATISTA. DEFINICIONES

3.- ANTECEDENTES

4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR Y REQUISITOS DEL PUESTO

5.- PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

6.- FORMA DE ADJUDICACIÓN

7.- OFERTA TÉCNICA

1.- OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares es el de establecer las Condiciones Técnicas que han de regir la adjudicación y, en su momento, la realización del servicio de recepción y administración de la oficina de atención ciudadana del Ente Público Euskal Trenbide Sarea en Donostia-San Sebastián.

2.- RELACIONES ENTRE ETS Y EL CONTRATISTA. DEFINICIONES

A los efectos de fijar las relaciones contractuales se definen las siguientes figuras jurídicas:

- PROPIEDAD.- Euskal Trenbide Sarea, Ente Público del Gobierno Vasco.
- RESPONSABLE DEL CONTRATO.- Euskal Trenbide Sarea designará un Responsable del Contrato, bajo la supervisión del Director General de ETS. El Responsable del Contrato podrá rodearse del equipo técnico necesario que le asesorará y en su caso podrá actuar por delegación del mismo.
- CONTRATISTA.- Concursante Adjudicatario, persona natural o jurídica que adquirirá esa condición a la firma del Contrato.
- DELEGADO DEL CONTRATISTA.- Técnico designado por el Contratista para hacerse cargo de la coordinación técnica de los trabajos y representar a éste frente a ETS. Todo el equipo del Contratista dependerá del Delegado quien informará directamente y cuantas veces sea requerido al Responsable del Contrato.

3.- ANTECEDENTES

Euskal Trenbide Sarea es el ente público del departamento de Movilidad Sostenible del Gobierno Vasco que se ocupa del diseño, construcción, conservación y gestión de ferrocarriles metropolitanos, sistema tranviario, cercanías y líneas de alta velocidad dependientes de la Comunidad Autónoma Vasca.

Desde finales de 2017, ETS ejecuta las obras de construcción de la variante ferroviaria que discurre entre Lugaritz y Easo, dentro del término municipal de Donostia-San Sebastián. Se trata de un trazado soterrado de 4,2 kilómetros de longitud y que incluye la puesta en servicio de tres nuevas estaciones: Bentaberri, Kontxa y Amara y el aprovechamiento de 21.000 metros cuadrados que actualmente ocupan las infraestructuras ferroviarias. Con su puesta en servicio, prevista para

2026, se elimina definitivamente el fondo de saco de la actual estación de Amara. En la actualidad, ETS también lleva a cabo otras obras en el territorio histórico de Gipuzkoa como la variante ferroviaria Altza-Galtzaraborda o la conocida como "Corta" de Aginaga.

Euskal Trenbide Sarea prevé, en función de la demanda, la implantación de oficinas de atención ciudadana, con el fin de atender las necesidades de información y atención al público que surgen como consecuencia de las obras y proyectos que realiza en la Comunidad Autónoma del País Vasco. El presente contrato es para realizar el servicio en la oficina ubicada en Donostia-San Sebastián.

4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR Y REQUISITOS DEL PUESTO

El personal encargado de realizar las labores de recepción y administración en la oficina de atención ciudadana deberá realizar las siguientes funciones:

- Atender al público, personal, telefónicamente y vía mail, que pueda solicitar información relativa a las obras y proyectos que en ese momento esté desarrollando el Ente Público en Gipuzkoa.

- Informe mensual de seguimiento de las visitas y llamadas recibidas en la oficina.

- Control exhaustivo y seguimiento de las consultas, sugerencias y quejas recibidas.

- Gestión de la web específica puesta en marcha con motivo de las obras de construcción de la variante ferroviaria Lugaritz-Easo

- Apoyo al personal de ETS en posibles visitas o actos institucionales que deriven de la propia ejecución del proyecto u obra.

Los requisitos que se precisan para dichos puestos son:

- Persona Bilingüe (Euskera-Castellano). La persona encargada de atender la OAC deberá acreditar estar en posesión del título de nivel C1 de euskera.

- Experiencia profesional en atención al público.

- Elevado nivel de responsabilidad para la gestión en exclusiva de la oficina.

- ETS podrá exigir el uso de uniforme para la prestación del servicio, siempre que se utilice el logo de la contratista y en ningún caso el de ETS.

Horario de lunes a viernes de 8h a 15h, pudiendo ser modificado en función de las necesidades de ETS.

Cobertura todo el año salvo fiestas locales y generales.

5.- PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El plazo máximo para la ejecución de los trabajos es el incluido en el apartado 6 de la carátula.

6.- FORMA DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación del Contrato se efectuará bajo la modalidad de Concurso, y recaerá en la propuesta más ventajosa en conjunto, económica y técnicamente.

7- OFERTA TÉCNICA

Las empresas que participen en el concurso deberán presentar en su oferta técnica:

- Relación de un equipo técnico especializado con experiencia contrastada y demostrable en la gestión informativa y de interrelación con la ciudadanía. Se detallará la relación de personas que conformarán el equipo de trabajo, así como su Curriculum Vitae, y un organigrama funcional en el que definan las responsabilidades y tareas a realizar por cada persona del equipo de trabajo.
- La empresa adjudicataria dispondrá de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.
- La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.
- Descripción de la metodología de trabajo y planificación de la misma.

8. **PRECIOS UNITARIOS Y PRESUPUESTO DEL CONTRATO**

Se deben ofertar los siguientes precios unitarios:

- precio mensual atención Oficina Donostia-San Sebastián

El presupuesto máximo de licitación es el indicado en el apartado 3 de la carátula.

Cada ofertante calculará el Presupuesto del Servicio aplicando los precios ofertados a las mediaciones correspondientes y de acuerdo con la siguiente estructura:

.

MEDICIÓN	**DESCRIPCION DE LA UNIDAD**	**PRECIO UNIT.**	**PRECIO TOTAL**
12	Precio mensual Oficina Atención Ciudadana Donostia-San Sebastián		
	TOTAL		