Diputación Foral de Álava

Servicio de atención a las personas usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal

Documento:

Pliego de Prescripciones Técnicas

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación
https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove

Egiaztapen kodea Código de verificación
Fkm2-3fD6-fywE-xdSF

1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir y valorar las condiciones que se deben cumplir para proporcionar un "**Servicio de atención a las personas usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal".**

Este servicio debe gestionar la atención a los usuarios y las usuarias de las líneas de Alavabus y del Servicio de Transporte Comarcal, gestionados por la Diputación Foral de Álava.

Los objetivos del servicio deben ser la eficiencia, capacidad resolutiva, proactividad, mejora continua y asunción de funciones de atención a las personas usuarias, con el fin de promover un medio de comunicación ágil entre este servicio proporcionado por la DFA y la ciudadanía.

Es condición indispensable que este servicio esté constituido de modo que sea capaz de garantizar durante la vigencia de este, aspectos tales como:

- Asegurar en todo momento los niveles de servicio acordados, con independencia de los cambios internos (rotaciones, organización, etc.) que sufra la adjudicataria.
- Capacidad interna para mantener y gestionar el conocimiento.
- Planificación en la evolución y renovación de recursos humanos que componen los equipos.
- Procedimientos de formación y documentación de eficiencia probada.
- Flexibilidad y capacidad de imprevistos.
- Garantizar la transferencia de la gestión y operativa de los servicios, de cómo se prestan en la actualidad a los nuevos modelos propuestos, sin impacto negativo en las personas usuarias de los mismos.

2. ANTECEDENTES

La Diputación Foral de Álava (DFA) es competente en el transporte interurbano de personas viajeras por carretera, para lo cual gestiona varias concesiones de transporte que discurren parcial o totalmente por su territorio. Dichas concesiones se prestan a través de las líneas bajo la marca Alavabus. Asimismo, la DFA gestiona el Servicio de Transporte Comarcal, para unir a las pequeñas localidades del territorio alavés con sus respectivas cabeceras de comarca, y así facilitar a las personas usuarias el acceso a los distintos servicios de dichas poblaciones, así como la conexión con las líneas de Alavabus.

El transporte interurbano prestado por las líneas de Alavabus y por el Servicio de Transporte Comarcal, deriva en la necesidad de información continua y actualizada por parte de sus usuarios y usuarias, como son las consultas de horarios, paradas, tarifas, incidencias en los servicios, reclamaciones, sugerencias, y demás información relacionada con estos medios de transporte.

Desde la entrada en servicio de las nuevas concesiones de Alavabus a mediados del año 2015, este servicio de atención a las personas usuarias se vino prestando con personal propio del Servicio de Movilidad y Transportes de la DFA, al que se le trasladaban directamente las llamadas recibidas en la centralita general de la DFA para realizar cualquier tipo de consulta.

Con la puesta en marcha del Servicio de Transporte Comarcal el 1 de julio de 2019, en el que las personas usuarias requieren de una reserva anticipada (vía web o telefónica) de los trayectos a realizar, se empezaron a tramitar dichas reservas desde el personal de la centralita de la DFA y se decidió extender el horario de ésta a los sábados de 8h a 15h, para así poder facilitar la realización de sus reservas. No obstante, todas las llamadas relacionadas con la información de dicho servicio se seguían atendiendo por el personal del Servicio de Movilidad y Transportes de forma directa.

Pasados más de cinco años desde la implantación del nuevo Servicio de Transporte Comarcal y realizado su plan de evaluación, por los datos obtenidos, quedó patente que el uso de las reservas telefónicas a través de la centralita es mucho más elevado de lo esperado, en detrimento de las reservas realizadas vía web.

Asimismo, dentro del citado plan de evaluación en que se recogieron las diferentes sugerencias, peticiones y aportaciones realizadas por las Cuadrillas alavesas, Ayuntamientos, Juntas Administrativas, usuarios y usuarias así como operadores que prestan el servicio, se constató la necesidad de adecuar las tareas que se prestan desde de la centralita, tanto desde el punto de vista del horario para la realización de las reservas, como a nivel informativo del Transporte Comarcal y las líneas de Alavabus, dado que ambos servicios de transporte están interrelacionados.

Todo ello, unido al gran incremento de viajeros y viajeras en ambos servicios, la inclusión de nuevas líneas de Alavabus así como la implantación del sistema de venta y reserva anticipada de billetes, motivó la necesidad de contratación de un nuevo Servicio de Atención a personas usuarias de Alavabus y Transporte Comarcal, contrato que se puso en marcha el 2 de mayo de 2022, estando actualmente prorrogado.

El volumen de personas usuarias tanto de las líneas de Alavabus como del Trasporte Comarcal ha aumentado considerablemente desde que se aprobó y adjudicó dicho contrato. Ello ha sido motivado por las mejoras continuas incorporadas en el servicio de transporte foral, medidas aprobadas en cuanto a la rebaja en las tarifas, así como en los descuentos progresivos por el uso de la tarjeta Bat personalizada, en aras a la prestación de un mejor servicio público que satisfaga las necesidades actuales de movilidad en

todo el territorio.

Ello ha motivado que el número de llamadas para realizar consultas, reservas, sugerencias, etc. así como de correos electrónicos enviados por las personas viajeras, haya subido de forma exponencial.

Todo ello justifica la necesidad de aprobar una nueva contratación de este servicio de atención a las personas usuarias de las líneas de Alavabus y del Servicio de Transporte comarcal, tomando en consideración las necesidades actuales.

3. INFORMACIÓN GENERAL RELATIVA AL SERVICIO DE TRANSPORTE DE ALAVABUS

Las líneas regulares de autobuses interurbanos de Álava (Alavabus) se corresponden con las concesiones y líneas que se detallan a continuación:

- AR01 – Alava Central
  - Línea 1: Vitoria-Gasteiz / Zigoitia
  - Línea 2: Vitoria-Gasteiz / Aramaio
  - Línea 3: Aramaio / Arrasate
  - Línea 4: Vitoria-Gasteiz / Narbaiza
  - Línea 5: Vitoria-Gasteiz / Alegría-Dulantzi / Araia
  - Línea 6: Vitoria-Gasteiz / Santa Cruz de Campezo - Santikurutze Kanpezu / Estella-Lizarra
  - Línea 13: Vitoria-Gasteiz / Nanclares-Langraiz / Villanueva / Bóveda

- AR02 – Ayala
  - Línea 14: Vitoria-Gasteiz / Murgia / Izarra
  - Línea 15: Vitoria-Gasteiz / Amurrio / Laudio-Llodio
  - Línea 16: Artziniega / Amurrio / Laudio-Llodio / Okondo

- AR03 – Rioja Alavesa
  - Línea 7: Vitoria-Gasteiz / Lagrán
  - Línea 8: Logroño / Laguardia
  - Línea 9: Vitoria-Gasteiz / Logroño
  - Línea 10: Logroño – Haro
  - Línea 11: Logroño / Villabuena de Alava – Eskuernaga
  - Línea 12: Vitoria-Gasteiz / Haro

- C01 – Miranda de Ebro / Vitoria-Gasteiz / Durango
  - Línea 18: Vitoria-Gasteiz / Durango
  - Línea 19: Vitoria-Gasteiz / Miranda de Ebro

- C02 – Bilbao / Logroño
  - Línea 17: Bilbao / Logroño

- C03 – Bilbao/Pamplona
  - Línea 20: Bilbao / Pamplona

En cualquier caso, este servicio incluirá las líneas y/o concesiones nuevas que pudieran surgir en el tiempo

de vigencia de este servicio. En concreto, está previsto que durante el próximo año 2025 se ponga en funcionamiento la concesión unificada A-3700 Bilbao/Vitoria-Gasteiz, que engloba 2 líneas titularidad de la DFA:

- Línea A-3714 Bilbao/Vitoria-Gasteiz (por autopista)
- Línea A-3720 Vitoria- Gasteiz/Aeropuerto de Foronda/Aeropuerto de Loiu.

El contrato anterior contemplaba los datos de 2019 de volumen de personas viajeras, que como se ve a continuación, ha aumentado considerablemente respecto a los datos del último año:

	2019	oct/23-sep/24
AR01- Alava Central	316.368	528.860
AR02-Ayala	247.074	367.960
AR03-Rioja Alavesa	283.215	391.483
C01-Miranda-Durango	224.664	427.344
C02 Bilbao / Logroño	204.010	264.762
C03 Bilbao / Pamplona	223.427	231.287
Total viajeros/as	**1.498.758**	**2.211.696**

4. INFORMACIÓN GENERAL RELATIVA AL SERVICIO DE TRANSPORTE COMARCAL

Asimismo, el número de personas viajeras por cada zona del Servicio de Transporte Comarcal, ha tenido una subida muy considerable en el último año en comparativa con las personas usuarias de año 2019:

		2019	oct/23-sep/24
Lote 2	AMURRIO-ARESPALDITZA	1.150	1.118
Lote 3	AMURRIO-URDUÑA	2.397	4.004
Lote 4	ARAMAIO	136	334
Lote 5	IZARRA MURGIA	2.497	4.202
Lote 6	LEGUTIO	1	2.995
Lote 7	DULANTZI/ALEGRÍA	103	285
Lote 8	AGURAIN/SALVATIERRA	787	1.126
Lote 9	ARAIA	700	1.062
Lote 10	KUARTANGO	3.461	8.227
Lote 11	ESPEJO-VILLANUEVA DE VALDEGOBÍA	2.111	13.441
Lote 12	POBES	2.226	8.654
Lote 13	IRUÑA OKA	3.477	5.179

Lote 14	MIRANDA DE EBRO	1.383	8.747
Lote 15	LA PUEBLA DE ARGANZÓN	495	5.531
Lote 16	TREVIÑO ESTE	986	4.051
Lote 17	TREVIÑO OESTE	3.072	7.878
Lote 18	MAEZTU/MAESTU	695	409
Lote 19	KANPEZU	1.040	1.396
Lote 20	URIZAHARRA/PEÑACERRADA	1.128	2.535
Lote 21	BERNEDO	1.200	2.490
Lote 22	GUARDIA/LAGUARDIA	609	5.494
	Total viajeros/as	**29.654**	**89.158**

Asimismo, en el año 2020 se implementaron dos nuevos servicios de acercamiento de personas viajeras, uno de ellos para atender a la zona de Artziniega, y el otro para la zona de Okina hacia Vitoria-Gasteiz, cuyos datos desde su inicio hasta el último año también se han incrementado:

	2020	oct/23-sep/24
OKINA	113	782
ARTZINIEGA	431	779
Total viajeros/as	**544**	**1.561**

En cualquier caso, este servicio incluirá los lotes y/o nuevos servicios que pudieran surgir en el tiempo de vigencia de este contrato.

5. INFORMACIÓN GENERAL RELATIVA A LAS LLAMADAS Y CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS EN EL ACTUAL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PERSONAS VIAJERAS

Al inicio del anterior contrato, se reflejaron por la Centralita de la DFA una media de 1.500 llamadas/mes incluyendo información general y reservas del Transporte Comarcal. De esas llamadas unas 250 se corresponden con reservas del Transporte Comarcal.

Por el aumento de demanda de personas usuarias de estos servicios de transporte foral, en este año 2024 se han computado una media de 3.700 llamadas/mes, y de 220 correos electrónicos atendidos mensualmente.

Teniendo en cuenta la previsión de incremento de personas usuarias en el servicio de transporte foral y la implantación de las nuevas líneas de la A-3700, se estima un volumen de 6.000 llamadas/mes, así como de 350 correos electrónicos mensuales a atender.

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá responder a este pliego con una concepción avanzada y moderna del modelo técnico y organizativo de un servicio de Centro de Atención que cubra el alcance descrito, debiendo de estar diseñado con una clara orientación al cliente y con el objetivo estratégico de mejorar la satisfacción de las personas usuarias.

Tal y como se ha descrito anteriormente, este servicio debe gestionar la atención a los usuarios y las usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal. Esta atención se realizará vía telefónica, para lo que se dispone de un número de teléfono exclusivo, vía correo electrónico, para lo que se dispone asimismo de cuenta de correo exclusiva para el servicio y vía redes sociales (twitter, en la actualidad, aunque podrían ser más a futuro), para lo que se dispone también de la correspondiente cuenta exclusiva para el servicio.

El servicio prestado deberá cubrir las siguientes tareas:

- Información sobre condiciones de uso de cada servicio.
- Información sobre horarios, líneas y transbordos.
- Información sobre tarifas y modos de pago.
- Información sobre localización de paradas.
- Derivación de llamadas a las compañías concesionarias, en los casos oportunos.
- Recepción y registro de incidencias, sugerencias y quejas, y posterior reporte al servicio de Movilidad y Transportes o a la empresa concesionaria o prestatario del Transporte Comarcal.
- Realizar, modificar o cancelar las reservas de los trayectos del Transporte Comarcal.
- Asistencia a la venta anticipada para la compra de billetes de Alavabus, así como realizar, modificar o cancelar reservas con tarjeta BAT en Alavabus.
- Promoción de los canales web y app de Alavabus y del Transporte Comarcal entre los/las usuarios/as de ambos servicios.
- La publicación de avisos en la página web de Alavabus y en twitter, o en otras posibles redes sociales.

- La gestión y respuesta a los mensajes que se publiquen en twitter, o en otras posibles redes sociales, según instrucciones que indique la DFA.
- La remisión de informes mensuales y anual con el contenido requerido por la DFA.
- La remisión de los datos e informes con el detalle y periodicidad que solicite la DFA para elaborar cada una de las Memorias Anuales de la Dirección de Movilidad y Transportes.
- Notificación de incidencias técnicas a la proveedora tecnológica de los sistemas de Alavabus y TC.
- Adoptar las medidas que establezca el Servicio de Movilidad y Transportes ante incidencias en las aplicaciones tecnológicas asociadas a los servicios de Alavabus y del Transporte Comarcal.
- Mantener contacto directo con las empresas concesionarias de las líneas de Álavabus y con prestatarios/as del TC.
- Realizar encuestas de satisfacción del servicio en los plazos y con el contenido que considere en cada momento la DFA, y dar traslado de sus resultados.
- Otras cuestiones susceptibles de poder atenderse desde el servicio, previo análisis por parte del Servicio de Movilidad.

El horario de atención de este servicio será de 7:30h a 22:00h, de lunes a domingo, todos los días del año excepto el 25 de diciembre y el 1 de enero.

Todas las prestaciones objeto de este servicio se deberán proporcionar indistintamente en euskera y en castellano, para ello se deberá garantizar la atención en ambos idiomas en cualquier momento del servicio.

Previamente a la entrada en servicio, la empresa realizará una formación sobre los aspectos y peculiaridades del mismo al personal necesario, que será objeto de control por la DFA.

En cualquier caso, esta información relativa a los servicios de Alavabus y el Transporte Comarcal se encuentra disponible en la web www.alavabus.eus y en documentación que dispone la DFA y que se pondrá a disposición de la empresa adjudicataria al inicio del servicio.

7. CONDICIONES DEL SERVICIO

Medios humanos:

La empresa adjudicataria deberá destinar al servicio el personal suficiente con perfil de operador/agente, como mínimo coincidente con el personal subrogable, que reúna los siguientes requisitos:

- Tener una experiencia mínima de 3 años en el ámbito de la atención telefónica, preferiblemente en el ámbito de la administración pública (adjuntando CV)
- Tener suficiente conocimiento del euskera para atender llamadas y correos electrónicos en tal idioma (justificando mínimo nivel B2)
- Tener una adecuada capacidad de comunicación con el público.
- Tener experiencia como usuario/a de equipamiento informático y de comunicaciones.

Se requiere también una persona coordinadora del servicio (con los requisitos mínimos de los anteriores), que actuará como interlocutora con la DFA y se encargará de coordinar al resto de personal para una correcta prestación del servicio, flexible, gestionando su formación continua y cubriendo las necesidades requeridas por la DFA con criterios de calidad.

De cara a la gestión de las redes sociales de la DFA (twitter, en la actualidad, u otras que pudieran designarse a futuro), deberá asignarse una persona responsable de su seguimiento y respuesta de los mensajes, según las instrucciones y protocolo que se establezca por la DFA.

Asimismo, la adjudicataria deberá disponer de personal de reserva que garantice que el servicio se prestará de forma ininterrumpida, en casos de bajas, vacaciones, licencias, etc. para que ello no afecte a su prestación. Dicho personal deberá ser formado por la empresa de forma adecuada y periódica para no menoscabar la calidad de atención del servicio.

La adjudicataria en todo caso deberá mantener a su personal constantemente actualizado, tanto en las técnicas de atención telefónica como en la información general de los servicios de transporte, así como para el manejo de la página web y app Alavabus, en todos sus apartados.

En los casos en los que se sustituya a las personas de referencia para las distintas tareas, deberá comunicarse al Servicio de Movilidad y Transportes. El mencionado personal de reserva deberá reunir los mismos requisitos exigidos para el personal "titular", y deberá asimismo poseer su mismo o similar grado de formación y conocimiento de los servicios de transportes de titularidad foral, con el fin de poder mantener en todo momento y circunstancia un nivel homogéneo en la calidad del servicio.

Indicadores de nivel de servicio:

El servicio telefónico deberá prestarse de acuerdo con los siguientes niveles de servicio que se medirán anualmente mediante los siguientes indicadores:

- INDICADOR 1: Nivel de Atención (Porcentaje de llamadas atendidas): 90%.
- INDICADOR 2: Nivel medio de espera de personas que han entrado en cola (Tiempo medio de espera en la atención de las llamadas): 25 segundos.
- INDICADOR 3: Nivel de respuesta en menos de 20 segundos (Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos): 85%.

Para la contabilización y cálculo anual de estos indicadores solo se tendrán en cuenta los meses donde el número de llamadas recibidas sea inferior a 6.000 llamadas/mes.

Si durante la prestación del servicio telefónico, éste se ve interrumpido debido a la indisponibilidad de la Centralita de la DFA, el periodo durante el que no se pueda prestar el servicio debido a esta interrupción no se incluirá en el cálculo de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos.

Asimismo, en la atención a las redes sociales que estén activas en cada momento por la DFA, se requiere el siguiente nivel de servicio:

- INDICADOR 4: En Twitter, el tiempo máximo de respuesta dentro del horario de atención del servicio, es de 1 HORA.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Diputación Foral de Álava un planteamiento de control de la calidad que contemple el seguimiento y adecuación de la formación del personal, la detección de todos los desvíos que aparezcan y su reconducción, el mantenimiento de la documentación

asociada a la prestación del servicio y el control de su difusión, y la elaboración de informes de actividad y seguimiento.

Dadas las especificidades del servicio, se debe indicar pormenorizadamente cuál será el planteamiento que se hace a la adaptación a la curva de la demanda del servicio, incidiendo la importancia de seguir manteniendo los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

Informes mensuales y anual:

Del mismo modo, la empresa adjudicataria deberá ofrecer los siguientes informes mensuales que deben recoger como mínimo la siguiente información:

- Número de llamadas recibidas, atendidas y perdidas, así como su distribución horaria.
- Número de correos electrónicos recibidos y contestados, así como su distribución horaria.
- Número de contestaciones en redes sociales, así como su distribución horaria.
- Distribución de las consultas por temas.
- Clasificación de llamadas y correos electrónicos por peticiones de información, sugerencias y reclamaciones.
- Tiempo medio de llamada.
- Tiempo medio de espera de llamada.
- Porcentaje de llamadas desviadas al Servicio de Movilidad y Transportes y a las empresas concesionarias.
- Porcentaje de correos electrónicos desviados al Servicio de Movilidad y Transportes y a las empresas concesionarias.
- Porcentaje de consultas en redes sociales desviados al Servicio de Movilidad y Transportes, y gestionados directamente.
- Indicadores de servicio relativos a los ANS establecidos del mes en curso.
- Indicadores de servicio relativos a los ANS acumulados desde el comienzo del servicio hasta el mes en curso.
- Detalle de las incidencias surgidas (listado de incidencias, detalle sobre el origen de las mismas, respuestas dadas, etc.).
- Número de agentes/operadores necesarios para atender el servicio a lo largo del mes.

También se remitirá a la DFA un informe anual en donde se incluya un resumen de los datos del servicio, las circunstancias más relevantes del mismo y los planteamientos de mejora del servicio que la adjudicataria considere en base a su experiencia del año.

Otras condiciones:

La ubicación del personal del servicio será en locales de la empresa adjudicataria. En caso de que sea necesario, se requerirá la disponibilidad de medios técnicos (equipamiento, comunicaciones, tecnología de centralita, etc.) a nivel de capacidad y disponibilidad (redundancias, robustez, etc.) de la sede propuesta.

Todos los elementos entre la DFA y el centro de servicios, si es que la solución propuesta así lo requiere, serán responsabilidad de la empresa adjudicataria, tanto en su instalación como en su mantenimiento posterior y coste.

Igualmente, serán por cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos derivados de los desplazamientos del personal técnico para la prestación del servicio o formaciones requeridas, así como el equipamiento, consumibles, telefonía, transporte y líneas de comunicación con la DFA del centro desde el que se presta el servicio.

Las líneas de voz y datos necesarias para la prestación del servicio serán competencia de la empresa adjudicataria, tanto en su contratación, instalación y mantenimiento posterior.

Auditorías internas y reuniones periódicas:

La empresa adjudicataria realizará periódicamente auditorías internas que permitan el control de la calidad del servicio, y aplicará las oportunas medidas correctoras (reciclaje de personal, etc.) en caso de detectar anomalías en el mismo.

En las mencionadas auditorías se deberán considerar parámetros técnicos y de calidad de la atención (acogida, amabilidad, tono, mensajes positivos/negativos, descubierta de necesidades, resolución, direccionamientos, etc.)

La empresa deberá comunicar semestralmente a la DFA el resultado de tales auditorías, y deberá atender las solicitudes de sustitución de las personas que a juicio de la DFA no resulten idóneas para el desarrollo del servicio, si así se desprende del análisis de las conclusiones aportadas por las auditorías. Igualmente deberá atender las solicitudes de sustitución basadas en el oportuno informe de seguimiento de la calidad de ejecución del servicio emitido por el supervisor nombrado por DFA.
La adjudicataria reconoce el derecho de la DFA a llevar a cabo inspecciones y/o auditorias, por medio de personal externo o propio de la DFA de las actividades de la empresa adjudicataria y subcontratistas si los hubiera.

Ante el requerimiento de la DFA, en cualquier momento y cuantas veces sea necesario, la empresa adjudicataria facilitará el acceso a sus instalaciones para comprobar prestación de servicios, realizar auditorías., etc.

En todo caso, se mantendrán reuniones periódicas de seguimiento entre la persona coordinadora del servicio por parte de la adjudicataria y el personal del Servicio de Movilidad y Transportes, con frecuencia mensual o bien la que establezca la DFA en cada momento por necesidades del servicio.

8. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

Conforme al convenio vigente del sector de Contact Center (III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, BOE 9/06/2023) los licitadores se obligan, en caso de resultar adjudicatarios, a ofrecer a los trabajadores que la empresa saliente tuviera adscritos a los servicios objeto de contratación, la subrogación en todos los derechos y condiciones que tuvieran contraídos con la misma. Así, el contratista adjudicatario queda obligado a incorporar a su plantilla, con efectos del día de su inicio, el personal que prestaba servicios para la empresa saliente.

Esta obligación de subrogación en las relaciones laborales del personal procedente de la anterior relación contractual tiene la calificación de obligación esencial del contrato. En consecuencia, su incumplimiento será causa de resolución del contrato al amparo de lo dispuesto en el PCAP y LCSP.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo cuantos trámites fueran necesarios legalmente, según el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (BOE 9/06/2023), para dar cumplimiento a esta obligación de subrogación.

El personal a subrogar será el que se relaciona en el listado elaborado por la empresa saliente que se incluye en el cuadro de características, y el personal que, sin mediar fraude, falsedad o abuso de derecho, fuera dado de alta con posterioridad a la fecha que se ha tomado como referencia para su elaboración en sustitución de otros trabajadores incluidos en dicha relación con dedicación exclusiva para el servicio a prestar a DFA. La obligación de subrogación no alcanza al personal que hubiera causado baja definitiva con posterioridad a la fecha tomada como referencia para la elaboración de la relación, cuya relación no se encontrara vigente en el momento del inicio del servicio.

La documentación e información que proporciona la Diputación Foral de Álava en relación con las condiciones laborales (fecha de antigüedad, régimen retributivo, tipo de contrato, jornada de trabajo, etc.) del personal es meramente informativa, ya que ha sido facilitada por la adjudicataria saliente (certificando que la información facilitada es veraz, exacta y completa) y, en consecuencia, no refleja postura alguna de la Diputación Foral de Álava.

El listado inicial de personal a subrogar será actualizado a la fecha de adjudicación del contrato en los términos y condiciones fijados en los términos indicados en los presentes pliegos, eliminando el personal que cause baja definitiva en la empresa, ya sea por extinción del contrato de trabajo, por jubilación, reconocimiento de situaciones de Incapacidad Permanente, fallecimiento, despido etc. e incluyendo aquél que sea dado de alta en sustitución del personal que cause baja definitiva en las sociedades concesionarias salientes, sin mediar fraude, falsedad o abuso de derecho, acreditando debidamente las razones organizativas o productivas que justifican dicha sustitución, así como la existencia de compromisos válidos y previamente adquiridos frente a su personal que obliguen a tal sustitución. Para ello, la Diputación Foral de Álava, facilitará a la empresa adjudicataria el listado del personal subrogable a la fecha de adjudicación de contrato, de cara a su subrogación con efectos desde su formalización.

A partir de la fecha de efectos de la subrogación (fecha de formalización del contrato), el personal adscrito a la nueva concesión no tendrá ninguna relación laboral con la empresa saliente, dependiendo exclusivamente de la empresa adjudicataria, quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario respecto de dicho personal.

9. MEMORIA TÉCNICA

Las personas licitantes que opten a este servicio deberán proponer en su oferta el modelo técnico y organizativo que consideren más eficaz para la consecución de los objetivos anteriormente mencionados.

En la oferta deberá venir perfectamente definido cuál es el planteamiento de estructura, planificación del servicio, recursos con los que se propone asumir y llevar a cabo la totalidad de los servicios objeto del concurso (medios personales, medios materiales como equipos, herramientas, etc.) y el modelo de relación entre los distintos perfiles. Deberá indicarse con claridad y concreción de medidas planteadas por cada acción o tarea, aportando una cualificación y adecuación del personal titular y de reserva asignado. Detallarán la supervisión y asignación de tareas y responsabilidades de los equipos que se

encuentren ubicados en los diferentes servicios, así como coordinación y organización de estos.

Deberá detallarse el protocolo de prestación del servicio en sustituciones o refuerzos, y describir el mecanismo previsto para el mantenimiento del servicio en situaciones de emergencia provocadas por caídas del sistema de comunicación por cualquier causa.

También se definirá la devolución del servicio y el plan de traslado e instalación del equipamiento, pruebas de funcionamiento y validación previas a la entrada en funcionamiento del servicio, detallando el procedimiento previsto para la recogida de información de funcionamiento del servicio saliente e incorporación de la misma al plan de formación del nuevo personal destinado a la prestación de este servicio. Deberá desarrollarse el procedimiento para garantizar la ininterrumpibilidad del servicio y las herramientas de control de la prestación del servicio planteadas, definiendo la solución de comunicaciones planteada y de las conexiones previstas con la red telefónica de DFA.

Una vez en funcionamiento el servicio, la empresa adjudicataria deberá presentar a DFA un plan de formación del personal de reserva o sustituto en los mismos conocimientos y habilidades que los “titulares”. Dicho plan deberá presentarse dentro del primer mes de ejecución del servicio, y la DFA se reserva el derecho de establecer modificaciones sobre el mismo.

La formación del personal de reserva o sustituto deberá ser periódicamente revisada y actualizada, de forma que garantice que su posible incorporación no supondrá alteración en la calidad habitual del servicio prestado por el personal inicial. El coste de la formación será íntegramente a cargo de la adjudicataria.

Además, tal y como se ha mencionado, se incluirá el planteamiento de control de calidad y de la adaptación a la curva de demanda, así como un ejemplo del contenido de un informe mensual y de la memoria anual.

En global, el licitante deberá especificar claramente cómo plantea gestionar su relación con la Diputación Foral de Álava.

10. PRESUPUESTO Y PLAZO

El plazo de ejecución de este servicio será de 1 año desde la formalización del contrato, con posibilidad de dos prórrogas anuales.

El presupuesto para este servicio se ha establecido en 231.404,96 €, más 48.595,04 € (21% de IVA), lo que da un total de 280.000,00 € IVA incluido por año de servicio.

Este contrato/proyecto es susceptible de ser financiado por la Unión Europea en el marco de los fondos NextGenerationEU.

Firmante: CN=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 267116
Fecha de firma: 2025.05.27 09:12:35 Z