bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA EN LA OFICINA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE BIZKAIA Y A TRAVÉS DEL TELÉFONO ÚNICO DEL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE BIZKAIA

FEBRERO 2024

INDICE

1. OBJETO 3
2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO 3
3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN 12
   - 3.1. PRESTACIONES A REALIZAR 13
   - 3.2. LUGAR DE EJECUCIÓN 18
   - 3.3. MEDIOS A UTILIZAR 18
   - 3.4. MEDIOS PERSONALES Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 22
   - 3.5. PLATAFORMAS Y APLICACIONES 23
   - 3.6. HORARIO Y PUESTOS DE TRABAJO 24
   - 3.7. PLAZO DE EJECUCIÓN 25
   - 3.8. PRECIO 25
4. CONTROL DE LOS TRABAJOS 26
5. GARANTÍAS LABORALES, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES 27
6. INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD 28
7.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 29

1.- OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares es definir los servicios de "Atención a la clientela en la Oficina de Transporte Público de Bizkaia y a través del teléfono único del Consorcio de Transportes de Bizkaia"

- En la Oficina de Atención al Cliente de Transporte Público de Bizkaia (en adelante OAC) del Consorcio de Transportes de Bizkaia, (en adelante CTB). Actualmente la OAC del CTB está ubicada en la estación intermodal de San Mamés, si bien la contratación incluye los posibles servicios en cualquier punto de atención al cliente del CTB que éste determine durante la vigencia del contrato.
- A través del teléfono único (Call Center) de atención a usuarios del transporte público de Bizkaia.

Así como, establecer las condiciones para su cumplimiento.

Dichos servicios se llevarán a cabo en euskera, castellano e inglés, según la demanda del usuario.

2.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO

Actualmente el CTB presta servicio de atención al cliente el transporte público de Bizkaia a través de su oficina en la Estación Intermodal de San Mamés y a través de un teléfono único de atención al cliente de Transporte Público de Bizkaia (Call Center).

La estación intermodal de San Mames presta servicio conjunto a las líneas de Metro Bilbao, Cercanías RENFE, EuskoTran y a la estación de Termibus que concentra los autobuses de largo recorrido, así como líneas de Bizkaibus y Bilbobus.

El CTB gestiona las zonas comunes de dicha estación y dispone de un área propia donde tiene ubicada la mencionada oficina en la que atiende a los usuarios acerca de las cuestiones relacionadas con el transporte público y otras.

Las necesidades que satisface esa oficina de información son las derivadas del transporte público en general, así como de las actividades actuales y futuras del Consorcio.

Todas las OACs del Transporte Público tienen una concepción integral, con carácter de ventanilla única.

En la OAC del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés, se presta un servicio de información sobre aspectos referidos al Transporte Público (horarios, precios, itinerarios y desplazamientos, alternativas de intermodalidad dentro y fuera de Bizkaia, etc.).

Se hacen las funciones de ventanilla única, es decir, que a todo usuario que acuda a dicha oficina es atendido, aunque no se le pueda ofrecer una respuesta inmediata. Se recoge su sugerencia/reclamación/queja y se le garantiza que desde esa oficina se va a tramitar, no rebotándole a nin-

guna otra ni obligándole a realizar una nueva reclamación, mail, formulario…

Se atienden consultas, quejas y reclamaciones de la tarjeta Barik y de los títulos de transporte en ella soportados, emitidos y gestionados por el CTB, el título Bilbao Bizkaia Card contenido en la tarjeta turística Bilbao Bizkaia Card. y otros títulos comunes, dando información sobre los mismos (condiciones para obtenerlos, documentación a presentar, modos en los que opera y puede ser utilizado, etc.), así como información sobre las actividades del CTB.

Se atienden y resuelven cuestiones derivadas de la operativa Barik, de los títulos consorciados en ella contenidos y otros títulos comunes como son: registro y personalización de tarjetas, anulación de registro, modificación de datos, autorización de tarjetas, canje por avería, pérdida o robo, traspaso de saldo, alta web, ampliación y modificación de zonas de títulos temporales, anulación, desbloqueo de títulos consorciados, devolución de cobros indebidos, etc.

Se recepciona, se comprueba la documentación presentada en base a la exigida y se realiza la emisión, grabación y actualización de los perfiles de familia numerosa, de acceso a la tarifa social bonificada, padrón para los menores de 26 años, etc.

La atención a los usuarios se presta a través de diferentes vías: presencial, telefónica, email, fax, escrito, hoja de reclamaciones, etc.

Desde dicha oficina se vela por la preservación y control de dicha oficina y de las instalaciones y servicios del vestíbulo intermodal.

Asimismo, existe un teléfono único común para todas las OACs del transporte público, cuya gestión y mantenimiento es responsabilidad del CTB. A este fin, existe un Call Center encargado de la atención de las llamadas dirigidas a este teléfono único.

Por todo ello, es preciso mantener el servicio que presta esa OAC en la OAC de la Intermodal de San Mamés.

2.1. Transporte Público en Bizkaia

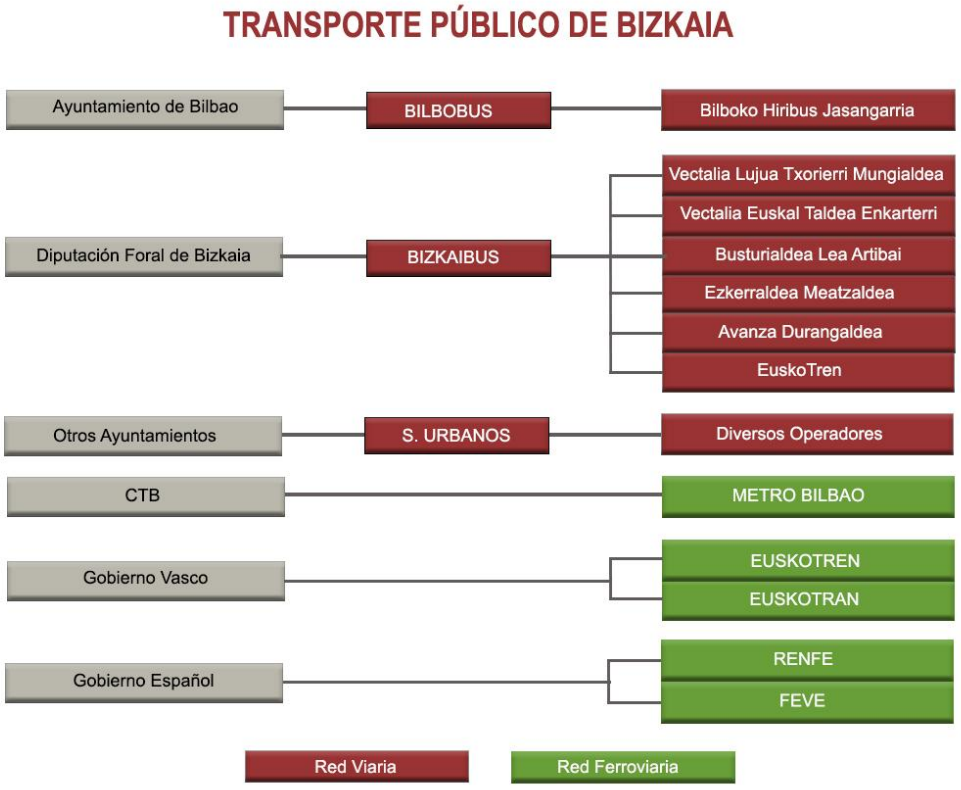
En Bizkaia concurren diferentes administraciones con competencias en el ámbito del transporte público de viajeros, las cuales prestan su correspondiente servicio a través de distintas Empresas u Operadores ya sean públicos o privados.

Las Administraciones Locales, Ayuntamientos y Diputación Foral de Bizkaia proporcionan transportes urbanos e interurbanos de autobús bajo denominaciones y características propias, tales como Bilbobus, Bizkaibus, Etxebarri-Bus, Kbus (Barakaldo), Autobús de Erandio, Lejoan Busa (Leioa), Sopelbus (Sopela), Galdabusa (Galdakao), etc.

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

Bajo estos parámetros, en general, cada Administración establece su particular oferta de títulos de transporte y tarifas, aunque la evolución que se sigue hasta la fecha tiende hacia títulos comunes o consorciados que permiten su utilización en toda la red de transporte público de Bizkaia.

Gráficamente, el transporte público de Bizkaia responde al siguiente esquema (no se representan Etxebarri Bus, Autobus de Erandio, KBus, Lejoan Busa (Leioa), Sopelbus (Sopela) Galdabusa (Galdakao), Puente Colgante, Ascensor de Ereaga, Funicular de Artxanda y Funicular de Larreineta y botes de pasajes.



En el sistema de transporte público de Bizkaia viajan anualmente 160,6 M de viajeros (datos 2022, de los cuales, el 88,5% viajan con títulos comunes o consorciados.

El ente que se encarga de desarrollar actuaciones de coordinación del transporte público en el territorio es el CTB, creado en 1975 como entidad local con personalidad jurídica propia e independiente de las administraciones que lo componen. El CTB creó en 2000 el billete único Creditrans, de aplicación en los distintos operadores, y que supuso la adopción de una zonificación común, en el que cada institución aplica una tarifa para un número determinado de zonas recorridas en el desplazamiento.

En 2012 el CTB lanzó la tarjeta sin contacto Barik, un soporte común con la misma tecnología para

todo el sistema de transporte.

En 2014 se pusieron en marcha títulos temporales consorciados cuyas tarifas únicas son fijadas por el CTB y desde marzo de 2017, se han creado nuevos títulos consorciados multioperador, con tarifas únicas para todos los modos adheridos, que pueden ser utilizados indistintamente en Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran, Bilbobus, Bizkaibus, Kbus (Barkaldo); Lejoan Busa (Leioa), Sopelbus (Sopela), Galdabusa (Galdakao) y Funicular de Larreineta.

En cuanto a la atención al usuario del transporte público, se sigue una concepción global, sirviendo cada una de las OACs a todos los operadores del sistema de transporte público de Bizkaia y atendiendo a los/as usuarios, independientemente de donde hayan realizado éstos sus recargas, del modo de transporte utilizado y dónde hayan tenido lugar las incidencias, trascendiendo así las distribuciones competenciales entre instituciones.

2.2.- Descripción general del sistema Barik

La implantación de la tarjeta sin contacto Barik en todo el transporte público de Bizkaia se inició en septiembre de 2011 con la puesta en marcha para un colectivo piloto en el operador Metro Bilbao. Poco a poco se fueron incorporando los diferentes operadores hasta el 11 de octubre de 2012, fecha en la que se produjo el lanzamiento de la tarjeta al público en general, estando integrados en el sistema prácticamente la totalidad de los servicios de transporte colectivo de viajeros.

El sistema de la tarjeta sin contacto Barik abarca el conjunto de modos de transporte que se describen a continuación.

2.2.1.- Instalaciones afectadas

Actualmente, el Sistema Barik engloba las siguientes entidades y elementos:

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

Consorcio de Transportes de Bizkaia

Es el responsable global de la implantación del Sistema, de la propia tarjeta Barik, los títulos que se incorporen sobre la misma, así como del SAGB (Compensación, Gestión de Tarjetas), Plataforma de Seguridad y Módulos SAM,-HSM, ...

Administraciones, Operadores y Empresas Concesionarias

Responsables directos del transporte, con diferentes estructuras en lo referente a Administración responsable, Operador del Transporte, Modo, Empresas concesionarias del servicio, etc.

MODO	SERVICIO	DESCRIPCION
FFCC/TRANVIA/METRO	SERVICIO METRO (METRO BILBAO)	Línea 1 y 2
	SERVICIO METRO (EUSKOTREN)	Línea 3
	EUSKOTREN (GV)	Línea General
		Línea Txorierri
		EuskoTran
	RENFE	Cercanías Bilbao Balmaseda, Carranza
AUTOBUS	BILBOBUS	Bilboko Hiribus Jasangarria
	BIZKAIBUS	Vectalia Euskal Taldea Enkarterri
		Vectalia Lujua Txorierri Mungialdea
		Euskotren
		Avanza Durangaldea
		Ezkerraldea Meatzaldea
		Busturialdea Lea Artibai
	OTROS	Etxebarri Bus
		Lanzadera Galdakao
		KBUS
		Erandio Bus
		Sopelbus (Sopela)
		Galdabusa (Galdakao)
CABLE	Ayuntamiento Bilbao	Funicular de Artxanda
	EuskoTren	Funicular de Larreineta
	Autoridad Portuaria	Puente Colgante
	Ayuntamiento Getxo	Ascensor Ereaga
BOTES DE PASAJES	El Bote Tours	El Bote Tours

BICICLETAS	Bilbaobizi Bzkaibizi	Ayuntamiento de Bilbao Diputación Foral de Bizkaia

Sus plataformas de ticketing engloban:

- Canceladoras o validadoras
- Máquinas expendedoras manuales y automáticas
- Pupitres de autobús
- Concentradores de estación o de cocheras
- Sistemas centrales
- Comunicaciones con CTB
- Otros elementos.

Agentes de venta

Realizan la venta de tarjetas Barik y títulos de transporte soportados en la misma. Se clasifican según el tipo de Red de Venta:

- Red de Transporte: Venta asociada a la prestación de alguno de los servicios anteriormente indicados.

- Red Externa: Venta ajena a la red de transporte. Disponen de equipos específicos propios para la venta y activación de tarjetas Barik y títulos consorciados de CTB. A su vez se divide en 4 redes:

  - Red Externa de Venta y Recarga Atendida: La cual presta, entre otros, los servicios de almacenaje, distribución, información, venta de tarjetas y recarga de títulos monederos y temporales.

  - Recarga Web: La cual presta, entre otros, los servicios de información y carga de títulos monederos y temporales.

  - Recarga NFC: La cual presta, entre otros, os servicios de información y carga de títulos monederos y temporales. A través de las aplicaciones Barik NFC y Barik Mobile (actualmente únicamente para los títulos Gazte).

En todos los casos se comunican con el CTB.

Distribuidor

En la actualidad el prestatario del servicio de la Red Externa de Venta y Recarga Atendida es el responsable del almacenaje y distribución de tarjetas (anónima y personalizable). Dispone de los elementos necesarios para desarrollar la actividad logística sobre el SAGB de CTB.

2.2.2- Tarjeta Barik

La tarjeta BARIK es el actual soporte tecnológico del Consorcio de Transportes de Bizkaia que permite incluir en la misma, títulos de transporte que pueden ser usados en los diferentes modos de transporte adheridos al sistema.

La tarjeta Barik se presenta en dos soportes:

- Tarjeta física

- Tarjeta virtual en teléfono móvil con tecnología NFC. Actualmente para el colectivo Gazte. Una vez testada esta nueva tecnología en dicho colectivo, el CTB lanzará el proyecto en masivo para todos los viajeros Barik.

Existen distintos tipos de tarjetas Barik, agrupándose en:

- Anónima (sin foto): Únicamente permite la recarga del título monedero, es transferible y puede ser empleada para viajar en grupo hasta un máximo de 10 personas.

- Personalizada (con foto): Permite al titular acceder a títulos o perfiles de mayor descuento o bonificación específica. Es personal e intransferible y no permite viajar en grupo. Se emite en 2 formatos:

  - Kide: Destinada al público en general

  - Giza: Destinada al colectivo Giza (mayores de 65 años, …)

  En las tarjetas personalizadas es posible incluir los perfiles de descuento:

- Familia numerosa general y especial

- Joven

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

La tarjeta Barik personalizada sólo se pueden adquirir en algunos puntos concretos de la red de transporte, OACS.

Adicionalmente existe la Tarjeta Turística Bilbao Bizkaia Card que combina un título temporal de 24/48/72 horas con una oferta de ocio/turismo/cultura. La comercialización de esta tarjeta es responsabilidad de Bilbao Ekintza, la gestión del título de transporte en ella incluido la realiza el CTB.

2.2.3- Títulos contenidos en la tarjeta Barik

Dentro de cada tipo de tarjeta mencionada y modulado por la existencia de perfiles, se pueden cargar títulos monedero como son:

- Creditrans: Monedero de transporte, válido para las tarjetas Barik anónimas y personalizadas genéricas y sus versiones para Familia Numerosa.

- Gizatrans: Monedero de transporte, válido para las tarjetas Barik personalizadas bonificadas y sus versiones para Familia Numerosa.

Además, en la actualidad se pueden cargar los títulos temporales siguientes:

- Mensuales limitados en el número de viajes en el mes:

    - Bidai 50: Válido para realizar 50 viajes en Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran, Bilbobus, Bizkaibus, Kbus (Barkaldo), Lejoan Busa (Leioa), Sopelbus (Sopela), Galdabusa (Galdakao), Funicular de Artxanda y Funicular de Larreineta.

    - Bidai 70: Válido para realizar 70 viajes en Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran, Bilbobus, Bizkaibus, Kbus (Barkaldo), Lejoan Busa (Leioa), Sopelbus (Sopela), Galdabusa (Galdakao), Funicular de Artxanda y Funicular de Larreineta.

    - Gazte 70: Dirigido a jóvenes, válido para realizar 70 viajes, en Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran, Bilbobus, Bizkaibus, Kbus (Barkaldo), Lejoan Busa (Leioa), Sopelbus (Sopela), Galdabusa (Galdakao), Funicular de Artxanda y Funicular de Larreineta.

- Mensuales ilimitados en el número de viajes en el mes:

    - Bidai Oro: Válido para viajar en Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran, Bilbobus, Bizkaibus, Kbus (Barkaldo), Lejoan Busa (Leioa), Sopelbus (Sopela), Galdabusa (Galdakao), Funicular de Artxanda y Funicular de Larreineta.

    - Gazte Oro: Válido para viajar en Metro Bilbao, Euskotren, Euskotran, Bilbobus, Bizkaibus, Kbus (Barkaldo), Lejoan Busa (Leioa), Sopelbus (Sopela), Galdabusa (Galdakao), Funicular de Artxanda y Funicular de Larreineta.

La tarjeta ya sea nominativa o anónima se adquiriere vacía. El usuario debe recargar títulos dentro de ella para poder usarla.

En los títulos de carácter **monedero**, se carga dinero, cuya cuantía mínima y máxima será parametrizable por parte del Consorcio. La cuantía de la recarga es variable a criterio del usuario, siempre dentro de los umbrales establecidos.

En los títulos de carácter **temporal** se adquiere el derecho a viajar en determinados modos y zonas que elija el usuario, a partir de la fecha que escoja el mismo.

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

Cuando varios títulos conviven dentro de la misma tarjeta, la priorización viene determinada por el título más económico para el usuario.

De entre los válidos para viajar en ese modo y zona tendrán prioridad los pases temporales frente a los monedero.

El usuario también puede adquirir un título de reserva del temporal que tenga activo, pero siempre y cuando expire el temporal activo. No se admite el solapamiento de fechas, para no dar lugar a conflictos en la validación.

2.2.4.- Venta de la tarjeta al usuario y recarga de títulos.

2.2.4.1.- Tarjeta física

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

La tarjeta será adquirida por el usuario quién pagará un coste. Se debe distinguir entre los dos tipos de tarjeta, la anónima y la personalizada ya que ni su segmento de mercado ni su forma de distribución es la misma.

Se distinguen los siguientes agentes y funciones:

- Venta/Recarga en la Red de Transporte: La venta se lleva a cabo por los operadores de transporte, cada uno de los cuales actúa como Agente de Venta de sus propios puntos de venta: OACs, MEATs, METs y taquillas

- Venta/Recarga en la Red Externa: La venta se lleva a cabo por los agentes de venta adjudicatarios de las correspondientes licitaciones

  - Venta/Recarga Atendida en la Red Externa: La realiza Logista a través de sus puntos atendidos de venta en el horario correspondiente: kioscos, estancos u otros locales comerciales.

  - Recarga Web: Se realiza a través de la web de CTB en régimen de 24h.x7d. Después se tiene que materializarse sobre la tarjeta en algún equipo de recarga. Carga de títulos monederos y temporales.

  - Recarga NFC: Se realiza a través de la App móvil Barik NFC. En régimen de 24h.x7d. Carga de títulos monederos y temporales.

A 31 de diciembre de 2023, el número de tarjetas Barik físicas en circulación asciende a 2.167.681 unidades con el siguiente detalle:

- Anónima sin registrar: 1.608.483 tarjetas
- Anónima registrada: 36.383 tarjetas
- Personalizada: 522.786 tarjetas

2.3. Red de atención al cliente actual en Oficinas de Transporte Público de Bizkaia

Actualmente se dispone de la siguiente red de atención al cliente:

- OACs integrales del transporte público de Bizkaia:

  OAC de CTB (1; Estación Intermodal de San Mamés)

  OAC de Metro Bilbao y Euskotren: (1; Estación de Zazpikaleak-Casco Viejo).

  OACs de Metro Bilbao (2; Areeta: en el exterior de la estación y en la estación de Ansio).

  OACs de EuskoTren (2; Estación de Atxuri y estación de Durango).

OACs de Bizkaibus (3; Leioa: UPV/EHU, Portugalete: Oficina de Atención Ciudadana y Sodupe: Oficinas Municipales).

OAC de Bilbobús (1; Licenciado Poza, 8).

OAC de Renfe (1; Estación de Abando).

2.4. Teléfono único de Información del Transporte Público de Bizkaia

Actualmente existe un teléfono único común para todas las OACs de todos los operadores e instituciones de transporte público de Bizkaia, establecido por el CTB y cuyo mantenimiento y gestión es de su competencia. Actualmente el número es el 900 840 655

3.- ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

La contratación comprende la atención a clientes del transporte público del CTB, en cuanto a demanda de información, resolución de dudas, quejas y reclamaciones, gestión de incidencias y trámites derivados de la operativa Barik y de los títulos consorciados en ella contenidos y otros títulos comunes, gestión de documentación, grabación y actualización de perfiles en la tarjeta, citas previas si fuese necesario, etc.

El servicio principal se prestará en la oficina del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés, si bien el servicio podría realizarse igualmente en cualquier otro punto de atención al cliente del CTB que éste determine si lo considerara necesario.

El contrato incluye, además, la atención telefónica al usuario (Call Center) en todo lo mencionado en el párrafo anterior susceptible de realización a través del teléfono y su escalado a una OAC o al CTB si fuera preciso, entre otras cosas.

Asimismo, el adjudicatario deberá generar los informes de actividad, con la periodicidad que se determine, como mínimo mensualmente, que permitan a CTB evaluar la calidad del servicio prestado y en función de ello, actuar en consecuencia.

Deberá realizar además estadísticas mensuales de la actividad del servicio, de la tipificación y clasificación de llamadas recibidas, de las quejas, sugerencias, trámites realizados etc., de forma que CTB disponga de información de feed-back mensual del sistema Barik, y pueda realizar acciones de mejora al respecto. El adjudicatario detallará las estadísticas que mensual y anualmente presentará al CTB al respecto.

La atención al público se realizará, según se demande, de manera presencial, telefónica, por fax, por carta, por correo electrónico, etc., en cualquiera de los tres idiomas indicados: euskera, castellano o inglés. Se valorará el conocimiento de francés y/o alemán.

Todo el personal usará la plataforma Zendesk (implantada actualmente), el cuadro de mando de Barik Mobile y la aplicación de acceso al Sistema de Administración y Gestión de la tarjeta Barik, así como

cualquier otra que el CTB determine.

3.1. Prestaciones a realizar

3.1.1.- En la OAC de la Estación Intermodal de San Mamés

Concretamente, el Servicio de "Atención a la clientela en la Oficina de Transporte Público de Bizkaia y a través del teléfono único del Consorcio de Transportes de Bizkaia" objeto de esta contratación, y aunque no se trate de una relación exhaustiva, las actividades que a modo enunciativo y no limitativo deben desarrollar:

Transporte público

- Información sobre aspectos referidos al Transporte Público.
  - Operadores, líneas, estaciones, paradas, conexiones intermodales, aparcamientos, etc. del conjunto del transporte público.
  - Frecuencias y horarios según día de la semana, mes o estación del año.
  - Carnés, billetes y títulos de transporte, lugares de venta y condiciones de acceso a los mismos.
  - Precios, tarifas y condiciones de aplicación según perfil de usuario, transbordo, etc.
  - Información sobre interoperabilidad en la Comunidad Autónoma Vasca, modos, tarjetas, títulos, tarifas, etc.
  - Información sobre itinerarios y desplazamientos a los posibles clientes.
  - Información sobre alternativas de intermodalidad, lugares donde realizarlas.
  - Información sobre las conexiones entre municipios del Territorio Histórico de Bizkaia u otros a través de la red de transporte público.
  - Procedimientos a utilizar para la realización de solicitudes, peticiones, quejas, reclamaciones, etc.
- Conservar y mantener al día y distribuir los impresos y folletos relativos al transporte público y otros de interés que decida el CTB, así como conocimiento e información de los portales y páginas web de los diferentes servicios de transporte público; Metro Bilbao, Bizkaibus, Bilbobus, EuskoTren, etc.
- Otras que tengan que ver con el transporte público en general y que posteriormente se puedan determinar.

Tarjeta sin contacto Barik y otros títulos comunes del CTB

Siguiendo lo estipulado en la "Ordenanza reguladora de la tarjeta Barik y de los títulos de transporte consorciados" y en la "Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas por prestación del servicio de trans-

porte público de viajeros a los usuarios de los títulos temporales del Consorcio de Transportes de Bizkaia" (últimas publicadas: BOB nº 39 de 24/02/2017 y BOB nº 23 de 03/02/2022), las labores a desarrollar son las que se indican, aunque pueden modificarse o completarse en el tiempo:

- Información acerca de la tarjeta Barik en los distintos modos de transporte e incidencias asociadas. Las demandas de información de los clientes de la Tarjeta Barik más habituales pueden ser:

    - Características, tipos, formas de adquisición, registro, personalización, recargas, altas, bajas, renovación, disponibilidad, traspaso de saldos entre tarjetas y cualquier tipo de incidencia relacionada con los diferentes títulos de viaje asociados a la Tarjeta Barik.
    - Tarifas asociadas al uso de la Tarjeta Barik.
    - Modos y servicios de transporte donde se permite el uso de dicha tarjeta.
    - Condiciones y particularidades del trasbordo entre modos utilizando la tarjeta Barik.
    - Derechos y obligaciones de los usuarios de la tarjeta.
    - Forma de operar en caso de pérdida o extravío de tarjetas personalizadas, registradas y otras que tengan dicha opción.
    - Etc.

- Información sobre los títulos de transporte que se pueden incorporar a la tarjeta, condiciones para obtenerla, modos en los que opera y puede ser utilizada, prestaciones de la misma, etc.

- Información sobre documentación a presentar para determinados colectivos (Jóvenes, Familias Numerosas, personas de una edad determinada o con una minusvalía física o síquica de un grado definido).

    - Información sobre condiciones de beneficiarios.
    - Documentación a presentar para obtener la condición (perfil) de beneficiario.
    - Documentación a presentar para tramitar el padrón que posibilita la obtención de títulos temporales.
    - Lugar y procedimiento para la tramitación del perfil correspondiente.
    - Lugar y procedimiento para la tramitación del padrón de títulos que lo requieran.
    - Procedimiento para la renovación del perfil de beneficiario.

- Recepción y comprobación de la documentación a presentar para grabar y actualizar los diferentes perfiles de determinados colectivos (Jóvenes, Familias Numerosas, personas de una edad determinada o con una minusvalía física o síquica de un grado definido, etc.)

- Información sobre documentación a presentar para el registro de una o varias tarjetas Barik a nombre de un colectivo o empresa.

    - Documentación a presentar para registrar una o varias tarjetas Barik a nombre de un colectivo o empresa.
    - Lugar y procedimiento para registrar una o varias tarjetas Barik a nombre de un colectivo o empresa.
    - Forma de operar en caso de pérdida o extravío de tarjetas registradas a nombre de un colectivo o empresa.

- Recepción y comprobación de la documentación para el registro de una o varias tarjetas Barik a nombre de un colectivo o empresa.

- Alta web para acceder a los movimientos de la tarjeta a través de internet. Información y datos disponibles a través de internet. Obtención de informes y justificantes

- Información sobre la aplicación de consulta y recarga de títulos temporales y monederos Barik y otros títulos comunes.

- Información sobre el proyecto Barik Mobile, condiciones de participación, registro, funcionamiento, recarga de títulos a través de la aplicación, modos en los que se puede utilizar, etc.

- Atención a los usuarios de Barik Mobile en la generación de tarjeta virtual Barik Mobile, resolución de incidencias, etc.

- Emisión, a través de la aplicación elaborada al efecto y puesta a disposición por el CTB, de la tarjeta sin contacto, previa revisión y comprobación de la documentación requerida al usuario según normativa establecida por CTB. Registro de los datos del usuario que se establezcan.

- Cobro en metálico o con tarjeta bancaria (el terminal necesario para el pago con tarjeta lo suministrará CTB), o canje de la tarjeta y de la recarga de la misma en su caso, según lo estipulado por CTB, custodia de lo recaudado y liquidación mensual con CTB e ingreso en su cuenta bancaria.

- Resolución de incidencias por mal uso de la tarjeta, mal funcionamiento de la tarjeta, mal funcionamiento de los elementos de cancelación, operativa incorrecta del conductor/perceptor, deterioro, robo y pérdida, desbloqueo de tarjetas y títulos, traspaso de saldos entre tarjetas, canjes y recarga de títulos temporales y monederos, etc., según criterios y disposiciones de CTB.

- Realización de operaciones de ampliación o cambio de zona, anulación de recarga, etc de títulos de transporte temporales incorporados a la tarjeta barik y de los que se puedan incorporar durante la vigencia del contrato.

- Resolución de incidencias por consultas y recargas de títulos temporales, monederos y otros títulos comunes.

- Atender las consultas que los usuarios soliciten sobre los datos contenidos en la tarjeta e impresión de los mismos si así se requiere.

- Información sobre forma de acceder y seguimiento de los datos registrados en la tarjeta.

- Retirar las tarjetas por avería, canje o pérdida de terceros a los usuarios y enviarlas al CTB.

- Otras prestaciones o servicios relacionados con el desarrollo propio de la tarjeta sin contacto, tarjeta BBC y demás títulos comunes del CTB.

Quejas y sugerencias

- Admisión y anotación de las quejas y sugerencias que se presenten y respuesta o resolución de las mismas en la plataforma de gestión proporcionada por el CTB y según criterios y normas establecidas por el CTB.

- Traslado y/o tramitación en su caso, de dichas quejas y sugerencias al CTB, según la casuística originada.

- Custodiar, mantener y poner a disposición las hojas oficiales de quejas que el CTB ponga a disposición de los usuarios. Dar traslado diario a CTB de las cumplimentadas a los efectos que procedan.

- Custodiar, mantener y poner a disposición las hojas oficiales de solicitud de modificación, rectificación y anulación o baja de datos personales existentes en los archivos de CTB. Dar traslado y remitir semanalmente a CTB de las cumplimentadas a los efectos que procedan.

- Otras que el CTB determine generadas por la actividad y evolución del sistema del Transporte Público en general.

Registro de la actividad de la oficina (incidencias, atenciones, etc.) e informes que solicite el CTB

- Registro de todas las consultas, quejas, reclamaciones y en general de todas las actividades y atenciones realizadas en el día, mediante la plataforma suministrada por el CTB.

- Atención telefónica

- Elaboración de resúmenes mensuales y anuales de actividad y naturaleza de las consultas, evolutivos y comparativos de las actividades desarrolladas, indicando nº de consultas por día de la semana, hora, mes, tipo, idioma utilizado y otros criterios que el CTB requiera y con el nivel de detalle

determinado por éste.

La periodicidad de dichos informes puede ser modificada por el CTB, así como finalmente el detalle de la información requerida.

El adjudicatario deberá realizar además estadísticas, como mínimo mensuales de la actividad del servicio, de la tipificación y clasificación de llamadas recibidas, de las quejas y sugerencias de los usuarios, incidencias, etc., de forma que CTB disponga de información de feed-back mensual del proyecto Barik, y permita realizar acciones de mejora al respecto al CTB.

Instalaciones, mobiliario y equipamiento

- Preservación, control y custodia de las instalaciones y correcto uso y mantenimiento del mobiliario y equipamiento, bienes y fungibles puestos a disposición del adjudicatario, tanto en la oficina de información de la Estación Intermodal de San Mamés como en otras dependencias, siendo responsable el adjudicatario de la recaudación obtenida y de los daños que se causen por descuido, negligencia, uso indebido u otros motivos similares.

- Custodiar y responder de los módulos SAM que requiere el sistema Barik para su funcionamiento seguro, en lo que concierne a la oficina de atención al cliente.

Otras prestaciones

- Atender a los/as usuarios correctamente y cumplir las normas e instrucciones que el CTB determine para el buen funcionamiento de la oficina.

- Gestión y liquidación mensual de caja con el CTB, por la emisión de tarjetas sin contacto, traspasos, recargas, ampliación o modificación de zonas, desbloqueo, liquidaciones y otras operaciones realizadas, ya sean abonadas en metálico o de otra forma de pago.

- Todas aquellas prestaciones derivadas de la actividad del CTB que tengan que ver con los usuarios del transporte público.

- Gestión de cita previa, en su caso.

- Atender al usuario en euskera, castellano e inglés, según la demanda del usuario. Se valorará la atención en francés y/o alemán.

- Facilitar la inspección de personal de CTB, aportando cuantos datos sean solicitados por éste.

- Mantener el libro de reclamaciones

3.1.2.- Teléfono único de atención a la clientela del Transporte Público (Call Center)

Se realizarán todas las prestaciones relacionadas en el apartado anterior susceptibles de ser llevadas a cabo a través del teléfono.

En las demandas de información o quejas y sugerencias de manera telefónica, el personal del Call Center tratará de solucionar la reclamación en ese momento, indicándole el camino a seguir en caso de que no se pueda realizar a través de ese medio (registro, personalización de tarjeta, canje, traspaso de saldo, autorización, ampliación y modificación de zonas de títulos temporales, desbloqueo, etc.)

En todo caso, deberá quedar registrada esta atención en la aplicación o plataforma de gestión correspondiente, cualquiera que sea a lo largo de la duración del contrato, (actualmente es la plataforma Zendesk). Para ello, solicitará los datos necesarios del cliente para la adecuada resolución de la incidencia en cuestión, entre ellos, nombre, y apellidos, DNI, domicilio, número de teléfono de contacto, e-mail, etc., y la descripción de la reclamación, recabando todos los datos necesarios para una correcta identificación y resolución de la misma y cualquier otro dato que el CTB determine.

El adjudicatario realizará esta atención a la clientela por diferentes medios (teléfono, email, fax, carta, etc.).

3.2. Lugar de ejecución

La prestación principal del servicio se realizará en la Oficina de Atención al Cliente del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés, en la c/ Luis Briñas, s/n de Bilbao 48013. Si fuera preciso, el CTB puede establecer otros puntos de atención al cliente, cubiertos igualmente con este contrato.

Pudiendo requerirse que la atención telefónica se lleve a cabo en las instalaciones del adjudicatario, por lo cual éste deberá contar con instalaciones y equipamiento adecuados y ya implantado para tal fin, ubicadas en Bizkaia, preferiblemente en las inmediaciones de las oficinas del CTB.

3.3. Medios a utilizar

El adjudicatario contará con una oficina en Bizkaia durante el tiempo que duren los trabajos objeto del concurso, preferiblemente en las inmediaciones de las oficinas de CTB.

3.3.1.- En la Oficina de Atención al Cliente

El servicio de atención al cliente en la oficina del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés incluye la aportación por la empresa adjudicataria de los medios necesarios, ya sean materiales, que no estén considerados en los apartados siguientes y de personal, para prestar debidamente los servicios inherentes a la oficina y al cuidado y buen funcionamiento de la misma, conforme a las directrices dictadas por el CTB.

3.3.1.1.- Equipo informático

La oficina estará dotada por el CTB con el siguiente equipamiento informático por cada puesto.

- 1 impresoras USB de personalización de tarjetas sin contacto marca Evolis modelo Primacy.
- 1 lectores/grabadores USB Mifare DESfire Desktop contactless
- 1 cámaras USB webcam
- 1 scaners USB Canon
- Acceso a la Plataforma Zendesk para la gestión integrada en las OACs integrales del Transporte Público.
- Aplicación de acceso al Sistema de Administración y Gestión de la tarjeta Barik (SAGB).
- Acceso a cualquier herramienta que el CTB determine como adecuados para la prestación del servicio.

Igualmente, se dotará de los datafonos necesarios.

El adjudicatario deberá facilitar para la OAC el siguiente equipamiento informático para cubrir los puestos de atención existentes, el cual será totalmente compatible con el equipamiento y las aplicaciones aportadas por el CTB,

- 4 ordenadores
  - Procesador Intel Core i7 3 GHZ o superior
  - 8 Gb de Ram
  - Disco duro mínimo 300 Gb
  - Al menos 8 puertos USB y red Ethernet /10/100/1000
  - Unidad DVD R/W
  - Windows 10 Pro 64 bits
  - Monitor 19”
  - Teclado USB
  - Ratón USB
  - Software a nivel de ofimática: office 2010

- Antivirus y sus actualizaciones automáticas.

- 2 impresoras laser monocromo con conexión USB.

Deberá aportar, además 4 cascos Plantronics Blackwire 3220 Auriculares con Micrófono USB, o similar.

Todo ello instalado, configurado, con sus correspondientes licencias originales e incluyendo su mantenimiento para el buen funcionamiento del mismo.

Dado el avance tecnológico de los dispositivos electrónicos, CTB confirmará al adjudicatario cualquier cambio o ajuste de modelos del equipamiento que se describe, con suficiente antelación, no siendo causa de modificación presupuestaria.

3.3.1.2. Equipamiento de comunicaciones. Aplicaciones informáticas.

El CTB aportará el equipamiento de comunicaciones necesario para el adecuado funcionamiento de la Oficina de Atención al Cliente.

En determinadas ocasiones, el CTB puede considerar necesario atender a los usuarios mediante cita previa, por una cuestión de orden y de mayor eficacia. Se valorará si la proposición incluye, sin mayor coste para el CTB, una aplicación informática de gestión de cita previa, ya sea para un puesto en local, o para tres o más puestos en local o remoto.

Dicha aplicación, su código fuente, software y cualquier elemento que forme parte de la misma, necesario para su funcionamiento y operación, pasará a ser propiedad de CTB al término del contrato.

3.3.1.3. Otro equipamiento

Cualquier otro equipamiento que el adjudicatario proponga implantar dentro de la OAC deberá planteárselo al CTB y validado por el CTB.

3.3.1.4. Consumibles y fungibles.

Para la OAC en la Estación Intermodal de San Mamés, el CTB facilitará los consumibles siguientes:

- Cintas de impresión de tarjetas.

- Tarjetas Barik.

  El adjudicatario será responsable de las tarjetas Barik entregadas, debiendo responder del valor de las mismas en caso de pérdida o fraude.

El adjudicatario deberá facilitar el material fungible común en una oficina, no pudiendo quedarse en

ningún momento desabastecido de ninguno de ellos.

- Papel.
- Material de escritura, grapadoras, clips, notas adhesivas, sobres, etc.
- Cartuchos de las impresoras.

Facilitará igualmente, el material higiénico y sanitario necesario (toallitas de papel, gel de manos, etc.).

3.3.2.- Atención telefónica (Call Center)

Inicialmente, la atención telefónica se lleva a cabo desde la misma oficina en la Estación Intermodal de San Mamés, pero el CTB podrá determinar que se lleve a cabo en las instalaciones de la empresa adjudicataria, por lo que el contratista deberá disponer, a su cargo, de un local ubicado en Bizkaia, preferiblemente en las inmediaciones de las oficinas del CTB, que puede ser en sus oficinas de trabajo habitual o no, con los suficientes metros cuadrados para la prestación del servicio, así como para ampliaciones futuras, totalmente equipado y con los recursos materiales y técnicos necesarios para la prestación del servicio, y en concreto y sin ser exhaustivo:

- Deberá disponer como mínimo de 5 puestos de trabajo (en previsión de averías o refuerzos especiales) equipados con PCs modernos (sistema operativo Windows).
- Conexión de banda ancha a internet, mínimo 50 Mbps/512 Kbps y una conexión de internet redundante de otra compañía.
- Servidor de correo
- Router avanzado con dirección IP fija y funcionalidad de cifrado para la conexión con el CTB (aplicación SAGB)
- Switch para la conexión de los ordenadores de la oficina.
- 1 casco Plantronics Blackwire 3220 Auriculares con Micrófono USB, o similar.
- Elementos auxiliares necesarios de material de oficina que la realización del trabajo adjudicado requiera (fotocopiadora, fax, sobres, papel, material de oficina, etc.)

Toda la infraestructura, incluidos todos los gastos generales, sin excepciones, serán a cargo del adjudicatario.

Las líneas telefónicas serán del CTB y el coste de las llamadas telefónicas del servicio a través de la plataforma establecida por el CTB (inicialmente Zendesk) será asumido por el mismo CTB.

3.4. Medios personales y prestación de los servicios

Los servicios se prestarán con los medios personales y bajo la responsabilidad del adjudicatario.

El equipo de trabajo estará dirigido por un Responsable del contrato considerado como perfil clave (criterio de solvencia), interlocutor único del adjudicatario, cuyo coste formará parte del precio del contrato. Se encargará, entre otras funciones, de garantizar la prestación del servicio y de cubrir las necesidades que puedan surgir. Gestionará la formación continua y calidad. Este responsable estará siempre localizable y disponible en las horas del servicio, para garantizar la cobertura necesaria de las prestaciones a realizar y para las reuniones a las que se le convoquen desde el CTB. Asimismo, en la OAC deberá haber una persona coordinadora de la OAC, que deberá tener horario con jornada partida de mañana y tarde.

Es necesario contar con experiencia en ambos modos de atención al usuario/a.

El personal, tanto de la OAC como del Call Center contará con experiencia en atención al cliente y telemarketing, valorándose el desempeño de trabajos afines a la naturaleza del presente contrato.

El personal asignado al puesto de trabajo debe ser aceptado por el CTB, y se debe comunicar a éste cualquier cambio o sustitución del mismo con una antelación mínima de una semana para su aprobación. El CTB podrá hacer al personal, una evaluación o pruebas de preparación en los contenidos y labores a realizar, si así lo considera necesario.

El personal, tanto destinado en la OAC como en el Call Center deberá ser capaz de manejar la información referente al Transporte Público disponible en las páginas webs de las diferentes Instituciones, modos y operadores de transporte (modos, operadores, líneas, interoperabilidad en la Comunidad Autónoma de Euskadi, etc.) y deberá estar perfectamente formado en el sistema Barik y títulos comunes y su evolución a lo largo del tiempo, deberá ser conocedor de la normativa y ordenanzas del CTB, etc. Los gastos de formación y capacitación de los profesionales que presten los distintos servicios serán por cuanta del adjudicatario. La empresa adjudicataria elaborará un argumentario que deberá ser aprobado por el CTB y que evolucionará con el contrato (a cargo del adjudicatario) y que entregará al CTB en cada una de sus actualizaciones.

El licitador debe presentar la composición y perfiles profesionales del personal con el que se compromete a dar cumplimiento al servicio objeto de este contrato, que cubra lo especificado y que considere adecuados para el fin que se pretende, incluyendo como mínimo un “Coordinador” en la OAC.

En todo momento en la OAC debe haber personal que domine las dos lenguas oficinales de la Comunidad Autónoma de Euskadi (euskera y castellano), y que cuente con conocimientos suficientes para poder atender al usuario en inglés (valorándose francés y/o alemán) y estará debidamente capacitado y formado para desarrollar las funciones requeridas. Está formación será íntegramente a cargo del adjudicatario.

En todo caso, el número de puestos, tanto en la OAC como en el Call Center podrá verse incrementa-

do o disminuido a criterio de CTB, en consonancia con los posibles picos o valles de trabajo detectados, y que serán considerados para determinar el número de efectivos máximos o mínimos requeridos por CTB, para la correcta prestación del servicio.

El adjudicatario debe garantizar la flexibilidad del servicio en lo que a distribución de horas se refiere.

Se deberá limitar lo máximo posible la rotación del personal contratado para la prestación de los servicios, lo que redundará en una mayor calidad del mismo.

De igual manera, si durante la ejecución del contrato el CTB considera a su criterio que el equipo de trabajo aquí licitado se encuentra sobredimensionado, el licitador deberá reducir su equipo de trabajo a petición de CTB, adecuándolo a las necesidades que CTB considere, y reduciendo el licitador las facturaciones de acuerdo al precio ofertado. Una semana antes de cada modificación, el adjudicatario deberá enviar al CTB la planificación detallada del mes por persona y puesto de trabajo.

Igualmente, una semana antes, el adjudicatario enviará al CTB la planificación mensual.

Cada trabajador de la OAC deberá llevar en lugar visible, mientras este ejerciendo sus funciones, una placa identificativa con su nombre, apellidos y el nombre de la empresa adjudicataria del servicio.

El adjudicatario deberá contar siempre con el personal necesario y adecuadamente preparado para cubrir las necesidades y hacer frente a las eventualidades que surjan (vacaciones, bajas, imprevistos).

El CTB tendrá potestad para decidir qué persona deja de prestar los servicios en la oficina, en razón de la calidad del servicio, de la atención a los usuarios y en general del cumplimiento de los requisitos solicitados.

El adjudicatario deberá informar al CTB sobre todas las variaciones contractuales del personal que tiene asignado al contrato, con la antelación suficiente para que el CTB pueda dar a conocer sus consideraciones, en el caso de que lo considerase oportuno.

La antigüedad y datos salariales del personal que actualmente realiza las labores de atención a la clientela en la Oficina del Transporte Público de Bizkaia en la Estación Intermodal de San Mamés se adjunta como anexo a este pliego.

3.5. Plataformas y aplicaciones

La prestación de los servicios de este contrato requiere del uso de una plataforma de atención a usuarios y aplicaciones que darán soporte a todas las tareas objeto del contrato. Serán aportadas por el CTB (las licencias necesarias serán propiedad del CTB).

Inicialmente, el CTB pondrá a disposición del adjudicatario el acceso a la utilizada en todas las OACs integrales del transporte público para la gestión integrada de atención a usuarios del transporte público en Bizkaia. Actualmente es la plataforma Zendesk, pero a futuro deberá utilizar la que el CTB de-

termine, en su caso.

Igualmente, el CTB pondrá a disposición del adjudicatario el cuadro de mando de Barik Mobile y el acceso a los módulos necesarios de la aplicación del SAGB de CTB, que proporcione la información de los servicios, de las tarjetas, de los lugares de venta de tarjetas y recarga de los títulos de transporte, etc., necesaria para la correcta realización del servicio y que permita la resolución de incidencias de la operativa Barik.

Estas dos herramientas son las que el CTB está utilizando actualmente, si bien el adjudicatario deberá utilizar cualquier otra herramienta que el CTB determine necesaria por la propia evolución del sistema o porque así lo requiera el buen funcionamiento del servicio.

3.6. Horario y puestos de trabajo

Inicialmente el servicio se cubrirá con los siguientes puestos de trabajo y distribución horaria de lunes a viernes, excepto festivos.

3.6.1. En la OAC del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés

1 puesto de trabajo: De 8:00 h a 9:00 h., de 14:30 h a 16:00 h. y de 19:00 a 19:30 h.

2 puesto de trabajo: De 11:00 h a 14:30 h.y de 18:00 h a 19:00 h.

3 puestos de trabajo: De 9:00 h a 11:00 h. y de 16:00 h. a 18:00 h. (2 h de mañana y 2 h de tarde con funciones del Coordinador de la OAC)

Gráficamente, el horario y el número de puestos de trabajo inicial es el siguiente (puede ser modificado si fuera necesario):

De 8:00 a 9:00	De 9:00 a 11:00	De 11.00 a 14:30	De 14:30 a 16:00	De 16:00 a 18:00	De 18:00 a 19:00	De 19:00 a 19:30
1 puesto	3 puestos	2 puestos	1 puesto	3 puestos	2 puestos	1 puesto

La empresa adjudicataria cubrirá cada puesto de trabajo con los medios personales precisos para cubrir el horario establecido.

Uno de los puestos de trabajo será ocupado por el Coordinador de la OAC, con jornada partida de mañana y tarde, que será el encargado, entre otras funciones de la caja y de la OAC. El puesto de Coordinador lo pueden desempañar dos personas distintas, que el CTB aprobará.

El CTB tendrá potestad para acordar otros horarios, reducirlos o ampliarlos, reduciendo o ampliando los puestos de trabajo (a criterio de CTB), incluso en horario festivo y en función de ello, deberán adecuarse las facturaciones correspondientes.

3.6.2. En la atención telefónica (Call Center)

Inicialmente se cubrirá el Call Center de la siguiente manera:

De lunes a viernes: 2 puestos de trabajo: De 7:30 h a 20:00 h ininterrumpidamente.

Sábados: 1 puestos de trabajo: de 9:00 h a 14:00 h.

La empresa adjudicataria cubrirá cada puesto de trabajo con los medios personales precisos para cubrir el horario establecido.

El CTB tendrá potestad para acordar otros horarios, reducirlos o ampliarlos, reduciendo o ampliando los puestos de trabajo (a criterio de CTB), incluso en horario festivo y en función de ello, deberán adecuarse las facturaciones correspondientes.

En todo caso, la distribución horaria y de puestos de trabajo indicada en los apartados precedentes corresponde a la que actualmente se está llevando a cabo, si bien al adjudicar el contrato o en cualquier otro momento de la vigencia del mismo se puede configurar una nueva configuración adaptada a las necesidades del servicio.

3.6.3. En otras dependencias que el CTB determine

El CTB podrá requerir la prestación del servicio objeto de atención al cliente del transporte público objeto de esta contratación, en otras dependencias o puntos establecidos al efecto, con flexibilidad por parte del adjudicatario.

3.7. Plazo de ejecución del servicio.

El plazo de realización del servicio será de 3 años desde el 4 de junio de 2024 a las 7:30 h, con posibilidad de prórroga, como máximo de 2 años más.

El inicio del contrato debe ser a pleno rendimiento, por lo que la empresa adjudicataria deberá tener configurados y preparados sus equipos el día anterior tras la finalización del servicio de atención al público.

3.8. Precio de la prestación

El Presupuesto limitativo de la totalidad del contrato de "Atención a la clientela en la Oficina de Transporte Público de Bizkaia" y a través del teléfono único del Consorcio de Transportes de Bizkaia asciende a 1.030.725,19 €, IVA incluido.

PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	851.839,00 €
IVA 21%	178.886,19 €
TOTAL	**1.030.725,19 €**
VALOR ESTIMADO – IVA EXCLUIDO	**1.419.731,67 €**

El presupuesto de licitación se ha calculado para un total de 44.360 h. para los 3 años del servicio, en función del número de puestos inicialmente planteado y una bolsa de horas dedicadas a los refuer-

zos necesarios, tanto en atención presencial como en Call Center en la Estación Intermodal de San Mamés, e incluso en otras dependencias que el CTB determine, si fuera necesario, con el siguiente desglose:

	Nº de horas
De lunes a sábado	36.433
Coordinador de lunes a sábado	3.112
Domingos y festivos	925
Bolsa de horas	3.890

El licitador deberá indicar en su oferta el precio/hora/persona de servicio que será máximo. Se establecen los siguientes precios/hora máximo (sin IVA):

- Precio/hora de lunes a sábado y de horas de la bolsa de horas máximo: 19,00 €/h/persona.

- Precio/hora del Coordinador de la OAC: 21,00 €/h/persona.

- Precio/hora domingos y festivos: 22,00 €/h/persona.

Anualidades (IVA incluido):

Año	**Importe anualidad**
2024	171.787,53 €
2025	343.575,06 €
2026	343.575,06 €
2027	171.787,54 €

Los ingresos al adjudicatario de este servicio dependerán de los precios unitarios establecidos y del número y tipo de horas efectivas trabajadas según las necesidades del CTB en su actividad en cada período, pudiendo no alcanzar el total de horas estimadas para la estimación del presupuesto de la licitación. Se facturarán las efectivamente trabajadas durante la vigencia del mismo.

La facturación se realizará mensualmente, en función de las horas trabajadas.

4.- CONTROL DE LOS TRABAJOS

El Director del Contrato del CTB será el encargado de supervisar el trabajo realizado y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

La empresa adjudicataria designará una persona como Responsable del contrato, que será el encargado de coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y la calidad de los mismos, y actuará como interlocutor con CTB, tanto para recibir las explicaciones técnicas referentes al funcionamiento de las instrucciones de trabajo, como para redactar los informes de seguimiento y asistir a las reuniones a las que sea requerido por CTB.

La entidad adjudicataria se compromete a poner en marcha todos los recursos humanos y materiales que sean necesarios para el correcto desarrollo del objeto del contrato, siendo de su competencia la relación jurídica o laboral de dicho personal y las sustituciones de personas que pudieran ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del objeto del contrato.

En este orden de cosas, se hace constar que CTB queda desvinculado, a todos los efectos, de cualquier relación laboral con el personal de la entidad adjudicataria.

5.- GARANTÍAS LABORALES, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

La empresa contratada garantizará el cumplimiento de la legislación vigente en materia fiscal, laboral y de Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y cuantas otras le correspondan en relación con el personal que emplee en la ejecución de la prestación. Así mismo, dará fe que las condiciones económicas de su propuesta garantiza la aplicación de convenio de referencia para la empresa.

La empresa contratista será la única responsable ante cualquier siniestro o reclamación (judicial o extrajudicial) relacionada con el personal que trabaje en la ejecución de la prestación, propio o de las eventuales subcontrataciones, no asumiendo CTB ningún tipo de responsabilidad laboral (incluida la referente a la seguridad, higiene y salud laboral), de Seguridad Social o fiscal que la empresa contratista contraiga directa o indirectamente. Igualmente, la empresa contratista asumirá exclusivamente las responsabilidades que pudieran derivarse de siniestros originados por la ejecución de la prestación.

Serán obligaciones contractuales esenciales, entre otras, las siguientes:

- La sustitución de personal, cualquiera que sea la labor que realice y el tiempo de duración de la misma, en el supuesto que no cumpliera su función con la debida diligencia y eficiencia, no estuviese capacitado, fuese poco cuidadoso en el desempeño de su servicios, cometiese actos perniciosos para la buena marcha del contrato, realizara actuaciones punibles o fraudulentas y/o generara costes al sistema, deberá producirse en el plazo máximo de 48 horas desde el requerimiento que efectúe el CTB a tal fin. Las sustituciones de personal no implicarán responsabilidad alguna para CTB respecto de las relaciones de la empresa contratista con el personal afectado.

- El reemplazo de personal para cubrir las ausencias de trabajo ocasionadas por bajas de enfermedad, permisos, licencias, accidentes, etc., garantizando la prestación efectiva de los servicios contratados, en el plazo máximo de 48 horas. Es obligación de la empresa adjudicataria contar con una bolsa de personal preparado para cubrir esas eventualidades.

Es también responsabilidad de la empresa adjudicatario, los comportamientos indebidos y/o prácticas fraudulentas por parte del personal en el desempeño de su trabajo, en cuyo caso el adjudicatario adoptará e implementará las medidas necesarias para restablecer el normal funcionamiento del servicio y en su caso, imponer las sanciones pertinentes.

Los costes generados por las malas prácticas de personal en el desempeño de su trabajo serán asumidos por el adjudicatario.

La empresa adjudicataria asumirá todas las responsabilidades derivadas por incumplimiento de sus obligaciones en relación con el objeto de la contratación, en caso de que el CTB resultara sancionado o condenado por acciones de la empresa contratista o de sus trabajadores.

Ningún conflicto laboral que se plantee entre la empresa contratada y sus trabajadores, tendrá repercusión en las condiciones económicas de este contrato, de forma que el CTB sólo abonará los servicios y/o horas realmente prestados.

A todos los efectos, se consideran horas efectivamente prestadas las que se realicen en el estricto cumplimiento de las labores asignadas en este pliego, no teniendo esta consideración las bajas por accidentes o enfermedad común aún cuando se produzcan dentro de la jornada laboral, horas sindicales, o cualquier tipo de ausencia contemplada o no en su convenio regulador, por lo que deberá procederse a cubrir dichas horas con personal debidamente cualificado. En caso de que la baja se produzca por accidente laboral o enfermedad dentro de la jornada laboral, la jornada del trabajador afectado deberá ser cubierta por otro trabajador en el plazo máximo de una hora.

El CTB podrá solicitar al adjudicatario cuantos justificantes estime oportuno, a fin de comprobar la veracidad de la información referente al personal y a su situación laboral.

Actualmente, el personal del adjudicatario que está prestando este servicio en la OAC del CTB en la Estación Intermodal de San Mamés y en el Call Center del CTB se rige por el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (Telemarketing).

6.- INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.

Toda la documentación e información generada y obtenida en el desempeño del presente contrato será titularidad del CTB. La propiedad de la misma corresponderá al CTB en exclusiva. Al finalizar el contrato, toda la documentación e información será trasladada al CTB por cuenta de la empresa adjudicataria, no pudiendo ésta conservar ningún tipo de documentación, soporte informático, etc. relacionado con este tema. La eliminación se realizará de tal manera que sea imposible aplicar cualquier proceso de recuperación.

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 CTB, una vez finalizado el mismo, sin conservar copia alguna de ninguna naturaleza (papel o formato electrónico).

Asimismo se compromete a que toda la información facilitada por el CTB y la obtenida en el desempeño de este contrato no podrá utilizarla para futuros trabajos, ni contratos ni estudios.

Igualmente, quedan expresamente prohibidas, sin autorización del CTB, las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación, tanto visual, hablado como escrito, con temas y/o informaciones obtenidas o relacionadas con la actividad prestada con motivo de este contrato.

7.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

7.1.- Objeto y ámbito

El objeto del presente apartado es definir las instrucciones y medidas técnicas y organizativas a las que queda obligado el adjudicatario como Encargado de Tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal a fin de asegurar que cumpla las exigencias establecidas en la normativa vigente e implante cuantas medidas sean precisas para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos de los que el CTB es Responsable de Tratamiento y a los que el Encargado de Tratamiento tenga acceso en la ejecución del presente contrato, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o de medio físico o natural.

7.2.- Alcance

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del presente contrato, el CTB, Responsable de Tratamiento, pondrá a disposición del Encargado de Tratamiento el fichero de datos de carácter personal “Usuarios de Barik y Transporte Público”,datos personales y contenidos necesarios de los que el CTB es titular.

El Encargado de Tratamiento deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas que se definen en el apartado 12.14 debiendo implantar en todo caso mecanismos para:

a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad de los tratamientos.

d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

7.3.- Finalidades de los tratamientos

El Encargado de Tratamiento se compromete a limitar los tratamientos a realizar, a las actuaciones que resulten estrictamente necesarias para prestar los servicios que el CTB le encomiende derivados del presente contrato, obligándose a no realizar ningún otro tratamiento sobre los datos personales, ni a aplicarlos o utilizarlos con una finalidad distinta a la prestación de los servicios encomendados.

Por tanto, el Encargado de Tratamiento accederá y tratará los datos de los que el CTB es Responsable de Tratamiento para los exclusivos fines de la ejecución de dichos servicios, actuando en nombre y por cuenta del Consorcio de Transportes de Bizkaia y desempeñará sus funciones de acuerdo a sus directrices.

El Encargado de Tratamiento se compromete a realizar el tratamiento de datos personales ajustándose plenamente a las instrucciones que en cada momento le indique el CTB, así como a lo establecido en el presente anexo y a lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación en materia de protección de datos de carácter personal.

Si el Encargado de Tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe cualquier disposición de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, el Encargado de Tratamiento informará inmediatamente de esta circunstancia al CTB.

7.4. Prohibición de comunicación de datos personales

El Encargado de Tratamiento se compromete a guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por el CTB a los que acceda con motivo de la prestación de los servicios y a no divulgarlos, transferirlos o comunicarlos de cualquier forma a otras personas, ni siquiera para su conservación, salvo instrucción expresa del CTB, en la que se identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

7.5. Obligación de devolución de datos

El Encargado de Tratamiento se compromete a devolver al CTB los datos suministrados por éste, al igual que cualquier soporte o documento en los que conste algún dato de carácter personal y/o información confidencial, una vez concluida la prestación de los servicios encomendados o cuando el CTB así lo requiera, eliminando toda la información de los medios del Encargado de Tratamiento donde esté almacenada, una vez haya sido entregada al CTB y aceptada por éste previa revisión, sin conservar copia total o parcial alguna de la misma o de cualquier otra que hubiera podido ser generada como resultado o consecuencia de los trabajos encomendados.

La eliminación se realizará de tal manera que sea imposible aplicar cualquier proceso de recuperación. La certificación de la devolución y eliminación de toda la información se realizará mediante la entrega de un documento suscrito por representante del Encargado de Tratamiento en el que consten tales circunstancias.

No obstante lo establecido en la presente cláusula, el Encargado de Tratamiento podrá conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades legales de la ejecución de la prestación.

7.6.- Ejercicio de derechos por parte de los interesados

En el caso de que los interesados ejercitasen ante el Encargado de Tratamiento cualquiera de los derechos que la normativa vigente en materia de protección de datos les reconoce sobre datos de los que el CTB sea Responsable de Tratamiento, éste deberá dar traslado de la solicitud de forma inmediata a CTB, en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la misma, junto, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud, para que el CTB la resuelva debidamente.

El Encargado de Tratamiento asistirá al CTB, en caso de ser necesario, en la respuesta al ejercicio de los derechos por parte de los interesados, bien sean solicitados ante el Encargado de Tratamiento, o bien ante el CTB u otro encargado de tratamiento de éste.

7.7.- Tratamientos realizados en calidad de Encargado de Tratamiento

El Encargado de Tratamiento deberá mantener un registro que contenga la identificación de los tratamientos que realiza en concepto de encargado de tratamiento para la prestación de los servicios que el CTB le encomiende, con referencia expresa al documento que regula la relación entre el CTB y el Encargado de Tratamiento. Asimismo, deberá indicarse al CTB como responsable de tratamiento y el período de vigencia del encargo.

El CTB podrá, en cualquier momento, solicitar al Encargado de Tratamiento el citado registro en aras a comprobar la efectiva inclusión en el mismo de las referencias al acceso y tratamiento de los datos de carácter personal realizados.

7.8.- Deber de secreto

El Encargado de Tratamiento está obligada al secreto profesional respecto de cualesquiera de los datos de carácter personal a que tenga acceso debido a la prestación de los servicios que el CTB le encomiende.
Asimismo, el Encargado de Tratamiento se obliga a comunicar a su personal que dedique a la prestación de dichos servicios las obligaciones establecidas en el presente Anexo respecto a protección de datos de carácter personal y en concreto las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad aplicables, a garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, y a hacer cumplir a su personal las obligaciones existentes en materia de protección de datos personales.

A los efectos del párrafo precedente, el Encargado de Tratamiento se compromete a mantener a disposición del CTB la documentación acreditativa del compromiso de confidencialidad adquirido por parte de su personal autorizado a tratar datos personales, así como a proporcionar a su personal involucrado

la formación necesaria para garantizar el tratamiento conforme a las disposiciones de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Este deber de secreto perdurará aún después de extinguida la relación de prestación de los servicios, bien por su cumplimiento o bien por su resolución.

7.9.- Subcontratación

Sin perjuicio de lo establecido sobre subcontratación en el apartado 6 de este pliego, el Encargado de Tratamiento no subcontratará ninguna de las prestaciones que comporten cualesquiera de los tratamientos que el CTB le encomiende, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios encomendados. En este caso de que fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al CTB, con una antelación mínima de 1 (Un) mes, indicando los tratamientos que se pretenden subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación sólo podrá llevarse a cabo previa aprobación expresa y escrita del CTB en el plazo establecido.

El subcontratista, que también adquiere la condición de encargado de tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado de Tratamiento y las instrucciones que dicte el CTB. Corresponde al Encargado de Tratamiento regular la nueva relación con el subcontratista, de forma que éste quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etc.) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el Encargado de Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el CTB en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

7.10.- Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El Encargado de Tratamiento notificará al CTB, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.
No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

7.11.- Auditoría de seguridad

A los efectos de comprobar el cumplimiento por parte del Encargado de Tratamiento de las obligaciones y compromisos asumidos en relación a la protección de datos de carácter personal, el CTB podrá someterle en cualquier momento a los controles y auditorías de seguridad que considere oportunos, debiendo facilitar el acceso a sus instalaciones de las personas que el CTB designe para la realización de las auditorías o las inspecciones, y poner disposición del CTB u otro auditor autorizado por él toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

7.12.- Apoyo al Responsable de Tratamiento

El Encargado de Tratamiento deberá dar apoyo al CTB tanto en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, como en la realización de las consultas previas a la autoridad de control cuando proceda.

7.13.- Responsabilidades

El Encargado de Tratamiento se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente Anexo y en la normativa vigente en cada momento en materia de protección de datos de carácter personal en relación a los servicios encomendados.

En el supuesto que el Encargado de Tratamiento destine los datos de carácter personal de los que es responsable de tratamiento el CTB a los que pudiera tener acceso a una finalidad distinta de la prestación de los servicios encomendados y, por ende, realizara una utilización ilegítima de dichos datos o no autorizada por el Consorcio de Transportes de Bizkaia, los comunique a un tercero o los utilice incumpliendo las obligaciones del presente Anexo, el Encargado de Tratamiento será considerado responsable del tratamiento, 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 Encargado de Tratamiento y/o de su personal de la normativa de tratamiento de datos de carácter personal.

7.14.- Medidas a implementar por el encargado de tratamiento

En todo caso:

- Los accesos a través de redes de telecomunicaciones deberán garantizar un nivel de seguridad equi-

valente al de los accesos en modo local.

- El almacenamiento de los datos en dispositivos portátiles o su tratamiento fuera de los locales del Responsable o del Encargado del Tratamiento deberá ser previamente autorizado por el Responsable del Tratamiento, constar en un registro al efecto y garantizar la seguridad de los datos.

- Los ficheros temporales o copias de trabajo de documentos deberán garantizar la seguridad de los datos y serán borrados una vez que hayan dejado de ser necesarios.

- Normativa interna de seguridad: Identificación de los tratamientos que se traten en concepto de encargado de tratamiento y del responsable del mismo, con referencia expresa al documento que regule la relación entre responsable y encargado del tratamiento.

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Normativa interna de seguridad	- Recoger las medidas de índole técnica y organizativas acordes a la normativa de seguridad vigente en materia de protección de datos de carácter personal, que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los sistemas de información. - Contenido conforme a lo exigido por la normativa vigente. - Se debe mantener actualizada en lo referente a la normativa y la organización.
Personal	- Funciones y obligaciones claramente definidas y documentadas. - Difusión entre el personal de las normas que les afecten y de las consecuencias por incumplimiento.
Registro de Incidencias	- Registrar tipo de incidencia, momento en que se ha producido o, en su caso, detectado, persona que la notifica, persona a la que se le comunica, efectos derivados y medidas correctoras aplicadas. - Registrar realización de procedimientos de recuperación de los datos, persona que lo ejecuta, datos restaurados y, en su caso, datos grabados manualmente. - Autorización por escrito del responsable de tratamiento para ejecutar procedimientos de recuperación de datos.
Control de acceso	- Cada usuario accederá únicamente a los datos y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones. - Relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios y accesos autorizados. - Existirán mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados y que gestionen la concesión de permisos de acceso sólo por personal autorizado. - Control de acceso físico a los locales donde se encuentren ubicados los sistemas de información para acceso exclusivo del personal autorizado en la normativa interna de seguridad.

Gestión de soportes y documentos	- Identificar el tipo de información que contienen. - Inventario. - Almacenamiento con acceso restringido al personal autorizado. - Autorización de salidas (incluidas a través de email) por el Responsable de Tratamiento, y medidas para el transporte y desecho. - Registro de entrada y salida de soportes: tipo de documento o soporte, fecha y hora, emisor / destinatario, número, tipo de información, forma de envío, responsable autorizado para recepción / entrega.
Identificación y autenticación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Identificación y autenticación personalizada. - Procedimiento de asignación y distribución de contraseñas que garantice su confidencialidad e integridad, y periodicidad con que se cambian (1 año). - Almacenamiento ininteligible de las contraseñas. - Límite de intentos reiterados de acceso no autorizado.
Copias de respaldo y recuperación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Existirá un procedimiento de copias de respaldo y recuperación de datos. - Copia de respaldo, al menos, semanal. - El procedimiento de recuperación deberá garantizar la reconstrucción de los datos en el estado en que se encontraban en el momento de producirse la pérdida o destrucción (grabación manual, en su caso, si existe documentación que lo permita). - Verificación semestral de los procedimientos de respaldo y recuperación. - Pruebas con datos reales. Copia de seguridad y aplicación de las medidas que garanticen la seguridad de los datos, con registro de las mismas.
Criterios de archivo	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Archivo de documentos según criterios que faciliten su consulta y localización para garantizar el ejercicio de los derechos de los interesados.
Almacenamiento	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Dispositivos de almacenamiento dotados de mecanismos que obstaculicen su apertura.
Custodia de soportes	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Durante la revisión o tramitación de los documentos, la persona a cargo de los mismos deberá custodiarlos para evitar accesos no autorizados.

ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

ANEXO AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Listado de personal adscrito al servicio

Puesto	Categoría profesional según Convenio Contact Center	Alta	Contrato	Jornada contrato	Jornada actual	Antigüedad	Salario bruto anual j. completa	Salario bruto anual j. actual	Observaciones
Supervisión	Supervisor B	11/09/2017	Indefinido	100,00%	66,60%	18/10/2004	21.131,42 €	14.073,53 €	Reducción jornada por cuidado de menor hasta el 06/07/2028
Agente	Coordinador	23/02/2023	Indefinido	96,15%	57,69%	11/06/2018	17.599,38 €	10.153,08 €	Reducción jornada por cuidado de menor hasta 28/09/2034 / Baja médica desde 12/04/2023
Agente	Teleoperador/Operador Especialista	01/09/2023	Indefinido	89,74%	97,43%	01/02/2020	16.059,43 €	15.646,70 €	Plus de Coordinación
Agente	Gestor Telefónico	01/02/2023	Indefinido	100,00%	67,00%	24/01/2006	16.983,40 €	11.378,88 €	Reducción jornada por cuidado de menor hasta 31/12/2029
Agente	Gestor Telefónico	31/07/2023	Indefinido	76,92%	76,92%	14/01/2008	16.983,40 €	13.063,63 €	
Agente	Gestor Telefónico	01/01/2023	Indefinido	76,92%	64,10%	06/11/2000	16.983,40 €	10.886,36 €	Reducción jornada por cuidado de mayor hasta 31/12/2024
Agente	Gestor Telefónico	01/03/2023	Indefinido	100,00%	100,00%	30/01/2006	16.983,40 €	16.983,40 €	
Agente	Teleoperador/Operador Especialista	01/06/2023	Indefinido	89,74%	100,00%	20/05/2019	16.059,43 €	16.059,43 €	
Agente	Teleoperador/Operador Especialista	03/07/2023	Indefinido	96,15%	64,10%	04/06/2018	16.059,43 €	10.294,09 €	Reducción jornada por cuidado de menor hasta 31/03/2024 / Baja médica desde 20/09/2023
Agente	Teleoperador/Operador Especialista	01/03/2023	Indefinido	89,74%	89,74%	01/02/2020	16.059,43 €	14.411,73 €	
Agente	Teleoperador/Operador Especialista	01/01/2024	Indefinido	51,28%	51,28%	13/06/2022	16.059,43 €	8.235,28 €	
Agente	Teleoperador/Operador Especialista	01/12/2023	Indefinido	89,74%	89,74%	27/06/2022	16.059,43 €	14.411,73 €	
Agente	Teleoperador/Operador Especialista	01/01/2024	Indefinido	76,92%	80,76%	28/09/2023	16.059,43 €	12.969,59 €	
Agente	Teleoperador/Operador Especialista	19/01/2024	Eventual	76,92%	76,92%	19/01/2024	16.059,43 €	12.352,91 €	

Observaciones

** Incremento salarial **2025** será igual al IPC cerrado de 2024 (mínimo 1% y máximo 3,5%) y **2026** será del IPC cerrado del 2024 más diferencial de 0,5% (mínimo 1% y máximo 3,5%) del según art. 45 del Convenio Contact Center*

** Mejoras sobre Convenio: Derecho a ausencias de entre 24h a 72h por problemas leves de salud, aportando justificante médico con prescipción de reposo domiciliario, sin aplicar descuento salarial.*

** % Absentismo año 2022 del 12,8% y 2023 del 16,7% .*