Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE INFORMADORES EN LAS ESTACIONES DE TITSA

ÍNDICE

I. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

II. ALCANCE DEL CONTRATO LICITADO

III. CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS Y DIMENSIÓN DEL SERVICIO

IV. PERSONAL Y FUNCIONES

V. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

VI. PLAN DE TRABAJO Y SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

VII. CONTROLES

VIII. MEDIDAS DE CONTROL EJERCIDAS POR TITSA DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE INFORMADORES EN LAS ESTACIONES DE TITSA

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

I.- OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.-

Constituye el objeto del presente pliego, la determinación de las prescripciones técnicas que, junto con lo establecido en el Pliego de condiciones particulares, regirán la adjudicación del **contrato del Servicio de Informadores** en las estaciones de autobuses de TITSA.

II. Alcance del contrato licitado.-

De conformidad con lo establecido en el Art. 10 de la LCSP, el aquí licitado es un contrato de servicios en cuanto que su objeto está constituido por prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o de un suministro.

De forma general, constituye el objeto del contrato la prestación de servicios de información en las estaciones de autobuses, en adelante "LA PRESTACIÓN", que si bien no con carácter exclusivo sino enunciativo, alcanza las particularidades que se recogen en los diferentes apartados del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

III. Estaciones y horarios-

1.- Las Estaciones y horarios en las que, en principio, se prestará el servicio de información, se muestran en la siguiente tabla, no obstante la Gerencia podrá suprimir, modificar, reducir o ampliar dicho servicio:

ESTACIÓN	DÍAS SEMANA	HORARIOS	HORAS/AÑO
INTERCAMBIADOR S/C (Dársena Interurbana)	LUNES A VIERNES SAB. Y DOMINGO	12:00 a 18:00 10:00 a 16:00	2.190
PUERTO DE LA CRUZ	LUNES A DOMINGO	8:00 a 13:00 16:00 a 19:00	2.920
PLAYA LAS AMÉRICAS	LUNES A DOMINGO	8:00 a 13:00 16:00 a 19:00	2.920
LA LAGUNA	LUNES A DOMINGO	8:00 a 12:00 16:00 a 18:00	2.190

2.- El cumplimiento efectivo de la obligación principal implica, para el ADJUDICATARIO, el deber de disponer, en todo momento, de una organización dotada de elementos personales y materiales suficientes.

IV. Personal y Funciones.-

IV.I Personal.-

1.- EL ADJUDICATARIO pondrá a disposición de TITSA, el personal necesario para un desarrollo efectivo de las labores de información, dicha asignación permitirá cubrir las 10.220 horas anuales, conforme la distribución de horas en cada una de las estaciones de autobuses definidas en el cuadro anterior.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

Adicionalmente, el ADJUDICATARIO se obliga a cubrir, sin cargo alguno que repercuta en TITSA, las eventuales ausencias de personal adscrito al servicio de información, con independencia de la causa que la produzca, de forma que se mantenga en todo momento el número de personas que garanticen el servicio.

2.- En caso de que estando vigente el contrato, se produjera una situación de huelga u otro supuesto de paro laboral, el ADJUDICATARIO será responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios para realizar al menos, el mantenimiento correctivo de TITSA.

3.- Con carácter previo al comienzo de la ejecución de la PRESTACIÓN, el ADJUDICATARIO notificará a TITSA la lista de personas adscritas al cumplimiento del contrato, expresando en dicha notificación, entre otros datos que el ADJUDICATARIO pueda entender relevantes, el nombre y apellidos, DNI correspondiente a cada uno de las personas designadas, antigüedad en la empresa, categoría profesional, formación y experiencia. TITSA realizará una entrevista personal previa a cada uno de ellos previo al inicio de los servicios.

4.- Durante el periodo de vigencia del contrato, el personal que el ADJUDICATARIO haya notificado a TITSA, como adscrito al cumplimiento de la PRESTACIÓN, dispondrá de permiso de acceso a las estaciones de autobuses.

5.- TITSA se reserva el derecho a solicitar por escrito al ADJUDICATARIO, la sustitución de cualquier trabajador de su plantilla adscrito al cumplimiento del contrato por causa debidamente justificada.

En tal caso, el ADJUDICATARIO adoptará de forma inmediata (1 semana), las medidas oportunas de forma tal que la sustitución no implique retraso o merma en la realización de los servicios.

6.- EL ADJUDICATARIO pondrá en conocimiento de TITSA, en el plazo de los CINCO DÍAS siguientes de la firma y formalización del contrato, la designación de un responsable encargado de coordinar y dirigir al personal adscrito al cumplimiento de la PRESTACIÓN, para la correcta ejecución de ésta. Dicho responsable será, durante todo el periodo de vigencia del contrato, el interlocutor válido en las relaciones con TITSA.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

En tanto que el coordinador, para que pueda resolver todas las cuestiones que surjan durante el desarrollo de los trabajos, se procurará que la persona designada conozca las instalaciones y estaciones de autobuses, así como el contenido de los Pliegos de Condiciones Particulares y Prescripciones Técnicas.

También se nombrará por parte de TITSA el interlocutor, para que el coordinador tenga pronta respuesta a las incidencias que puedan surgir.

IV.II Funciones y Obligaciones.-

Funciones

a) Atención y respuesta a las consultas que planteen los usuarios sobre los servicios, líneas, horarios, frecuencias, precios, formas de pago, refuerzos, localizaciones (servicios, venta de bono, cafeterías), etc. de TITSA. Control y conocimiento de los mismos.

b) Proposición de servicios adicionales a los usuarios en función de su perfil e intereses (rutas turísticas, nuevas líneas, líneas rápidas, conexiones con aeropuertos, refuerzos en eventos, etc.)

c) Manejo, distribución y control de la documentación informativa (folletos informativos, soportes promocionales, etc.), según los criterios establecidos.

d) Atención telefónica (en aquellas estaciones con disposición de teléfono en las oficinas de información).

e) Atención puntual de información en eventos, campañas y actividades de la Compañía.

f) Realización de tareas administrativas, informes, estadísticas, plantillas, cuando sean requeridas por la empresa.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

Obligaciones

- Cumplir con las reglas de uniformidad y de régimen interno especificadas por la Compañía.

- Seguir los criterios generales, las instrucciones de trabajo y los procedimientos específicos relevantes para el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

- Desarrollar las funciones de información tanto en las oficinas destinadas a tal fin como en las dársenas, en momentos en que no haya usuarios en las oficinas.

IV.III Perfil y Titulaciones.-

Formación

a) El personal que el licitador proponga para el servicio de información deberá estar en posesión al menos del título de Bachiller o Técnico Superior en FP.

b) Manejo de Idiomas: dominio de inglés (nivel alto) y alemán (nivel medio).

Habilidades

c) Habilidades de comunicación.
d) Asertividad, empatía.
e) Capacidad para trabajar en equipo.
f) Habilidades comerciales.
g) La experiencia en atención al público al menos en 1 año.
h) Formación complementaria en técnicas de información turística, atención telefónica y al cliente.

IV.IV Plan de Formación.-

El personal que el adjudicatario destine al presente servicio previamente a su incorporación, deberá someterse a un plan de formación, a costa del adjudicatario con un mínimo de 30 horas que versará sobre atención al

cliente y especificaciones propias de los servicios de TITSA. Para la formación específica de TITSA, la Compañía pondrá a su disposición personal propio.

Una vez iniciada la prestación del servicio, con carácter bianual el personal habrá de recibir un *programa de reciclaje* que esté orientado a mantener una calidad óptima del servicio.

V. Equipamientos y medios auxiliares del personal destinado a la ejecución de la PRESTACIÓN.-

1.- El personal designado por el ADJUDICATARIO para llevar a cabo la PRESTACIÓN, vestirá correctamente uniformado (traje azul o negro y camisa verde panton Titsa), llevando sobre el uniforme una placa distintiva, con fotografía, datos personales y logotipo de TITSA y de la Compañía adjudicataria.

En la OFERTA TÉCNICA, el ADJUDICATARIO determinará el equipamiento y medios para el personal, que serán puestos a disposición de TITSA, para la ejecución de la PRESTACIÓN contratada; todos los medios que hayan sido enumerados en la oferta, podrán ser exigibles por TITSA.

En sus estaciones TITSA dispondrá de localización específica para el personal de información (oficina, caseta,…).

2.- Así mismo, la empresa adjudicataria se encargará de poner a disposición de los informadores en cada estación, un teléfono móvil para su pronta localización.

VI. Plan de Trabajo y Servicios Extraordinarios:

La actividad desarrollada por TITSA exige que el servicio de información en estaciones sea prestado de forma regular.

Por tal motivo, los licitadores presentarán un plan de trabajo que se extienda por el tiempo de duración del contrato y se adapte a las

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

singularidades que propone TITSA en el presente Pliego, detallando expresamente la cuantificación, cualificación y disponibilidad del personal y medios técnicos.

Deberá hacerse mención en el citado plan de trabajo, al tiempo de repuesta, tanto para los supuestos de sustitución del personal adscrito en caso de ausencias, como para aquellos casos en que TITSA requiera servicios extraordinarios.

Durante la vigencia del presente contrato, la Gerencia o la persona en quien delegue, podrá solicitar al ADJUDICATARIO, previo aviso de 24 horas, la realización de servicios extraordinarios (Carnavales, Fiestas, etc.). Todo ello sin que suponga variación alguna en el precio por hora que haya presentado el licitador adjudicatario en su proposición, ni en las demás condiciones del contrato.

IX. Controles.-

EL ADJUDICATARIO redactará, con carácter diario, un parte de incidencias habidas.

Así mismo, EL ADJUDICATARIO establecerá, a su cargo, un sistema de control de presencias para el personal de información que deberá permitir conocer a TITSA de forma inmediata posibles ausencias. Estas serán comunicadas dentro de los 15 minutos siguientes y todo ello sin perjuicio de la obligación de proceder a la sustitución.

EL ADJUDICATARIO supervisará el servicio con inspectores de su empresa al menos 1 vez a la semana, dejando constancia por escrito de cuantas incidencias se adviertan, las cuales se comunicarán a TITSA en plazo no superior a 24 horas.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

X. Medidas de control ejercidas por TITSA durante la ejecución del Contrato.-

TITSA está facultada para llevar a cabo inspecciones periódicas durante el periodo de vigencia del contrato pudiendo, en caso de detectar errores o deficiencias, dictar las instrucciones que estime pertinentes para que tales errores o deficiencias sean corregidos. Tales instrucciones deberán ser acatadas sin demora, por el ADJUDICATARIO. Las facultades de inspección se extienden a la comprobación del cumplimiento íntegro de la legislación vigente y de los procedimientos de trabajo marcados.