KONTSUMITZAILEAREN INFORMAZIORAKO UDAL BULEGOA (KIUB) ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS (OMIC)

1.- XEDEA

Kontratuaren xedea da kontsumitzailearen informaziorako Udal Bulegoari dagokion (aurrerantzean KIUB) zerbitzua ematea, Azpeiti, Azkoiti eta Zestoako herritarrei, hasiera batean, ondasunen kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko aholkularitza emateko, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei buruzko 6/2003 Legean ezarritakoari jarraiki.

1.- OBJETO

Es objeto del contrato la prestación del servicio de la Oficina Municipal de Información a las personas Consumidoras, (en adelante OMIC) de Azpeitia, Azkoitia y Zestoa, con el objeto de ofrecer a la ciudadanía un primer asesoramiento en sus derechos y obligaciones como consumidores y usuarios de bienes al amparo de los establecido en la Ley 6/2003 relativas a personas consumidoras y usuarias

2. EXEKUZIO-EPEA

Kontratua 2021eko uztailaren 1ean hasiko da indarrean.

Prestazioa eskaintzeko guztizko epea bi urtekoa (2) izango da, bi urteko luzapena egin ahal izango da gehi beste urte bateko bat. Luzatzeko akordioak kontratazio organoak hartuko ditu, eta ezinbestekoa izango da enpresariarentzat, baldin eta aldez aurreko adierazpena kontratuaren epea bukatu baino hiru hilabete lehenago egiten badu.

Kontratatzailea berandutzan erori dela uste izango da aipatutako epea gainditzen badu; horiek horrela, Administrazioak ez du epea betetzeko eskaera egiteko beharrik izango.

2. PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato entrará en vigor el día 1 de julio de 2021.

El plazo total de ejecución de la prestación será de dos (2) años, con posibilidad de una prórroga de dos años más una prórroga de un año. Las prórrogas se acordarán por el órgano de contratación y serán obligatorias para el empresario siempre que su preaviso se produzca, al menos, con tres meses de antelación a la finalización del plazo del contrato.

El contratista se entenderá incurso en mora por el transcurso del plazo citado, no siendo necesaria intimación previa por parte de la Administración.

3. KONTRATUAREN PREZIOA

3. PRECIO DEL CONTRATO

Kontratuaren bataz besteko urteko aurrekontua, BEZ gabe 20..161,29 eurokoa izango da urteko.

El presupuesto estimado máximo anual del contrato, IVA excluido, será de 20.161,29 € anuales.

Urteko aurrekontua BEZ sartuta 24.395,16 eurokoa izango da.

El presupuesto anual con IVA asciende a: 24.395,16 €

Kontratuaren balio zenbatetsia BEZ gabe 100.806,45 €koa da.

El valor estimado del contrato asciende a: 100.806,45 €, IVA excluído.

Lizitatzaileek egiten dituzten proposamenetan, ulertuko da ondorio guztietarako sartuta daudela kontrata-prezioak ez ezik, kontzeptu ezberdinak zergapetzen dituzten era guztietako zergak ere. BEZa banakatua agertu beharko du eskaintzetan, kontratuari bere arautegi arautzailearen arabera aplikagarri zaizkion tipoa eta zenbatekoa adieraziz.

En las propuestas que formulen los licitadores se entenderán incluidos, a todos los efectos, no sólo los precios de la contrata, sino también las cuotas correspondientes a los tributos de toda índole que graven a los diversos conceptos. El IVA deberá figurar de manera desglosada en las ofertas, indicando tipo e importe aplicable al contrato conforme a su normativa reguladora.

4.- LANEN EDUKIA

KIUBen helburu nagusia herritarrei arreta ematea da, kontsumitzaile eta erabiltzaileak diren aldetik bere eskubide eta betebeharren inguruko informazioa emateko

Jarduera eremua Azpeitia eta Azkoitiako udal barrutiei dagokiona izango da.

Bigarren mailako helburuak izango dira erabiltzaileen erreklamazioak kudeatzea eta bere arloko gaietan herritarrei prestakuntza ematea.

Betetzeko lanak honako hauek izango dira:

1.- Herritarrei zuzenean arreta ematea, kontsumitzaile eta erabiltzaileak diren aldetik, haien eskubide eta betebeharren inguruko informazioa emateko.

4.- CONTENIDO DE LOS TRABAJOS

El objetivo principal de la OMIC es el de atender directamente al público para informar en el orden de sus derechos como personas consumidoras y usuarias.

El ámbito de actuación será el correspondiente a los términos municipales de Azpeitia y Azkoitia.

Serán objetivos secundarios, la gestión de las reclamaciones de las personas usuarias y la formación a la ciudadanía en las materias que le son propias

Los trabajos a realizar serán los siguientes:

1.- Atender directamente al público para informar en el orden de sus derechos y obligaciones como personas consumidoras y usuarias.

Arreta, urte osoan zehar, (abuztuan izan ezik) emango da. Eta ordutegia astehenetik ostiralera goizeko 10:00etatik 14:00tara izango da.

Dicha atención se prestará ininterrumpidamente durante todo el año (excepto agosto) de lunes a viernes en horario de mañana de 10:00 a 14:00 horas

Herritarrei arreta ematea honakoan datza:

La atención al público consistirá en:

.- Ahoz edo idatziz informazioa ematea, Euskal Autonomi Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan, hiritatarsunak bere interesak babesteko dituen eskubide eta beharrei buruzkoak

.- Herritarrak bideratzea, eta dituzten eskubideen defentsan (informazio, babes, kalteen konponketa) jarraitu beharreko ildoa azaltzea.

.- Informar y asesorar, tanto verbal como por escrito, en los dos idiomas oficiales del País Vasco, de los derechos y obligaciones que posea la ciudadanía para la defensa de sus intereses

.- Orientar a la ciudadanía sobre la línea a seguir en la defensa de sus derechos de información, protección, reparación de daños

.- Aholkua ematea, erreklamazioak zein erakunde pribatu edo publikoetan aurkeztu behar dituzten.

.- Asesorar sobre los organismos privados e instituciones públicas ante los que se deban formular reclamaciones.

.- Kontsultak eta erreklamazioak arreta

.- Atención de consultas y reclamaciones

.- Txostenak, memoriak eman, dirulaguntzak eskatzeko dokumentazioa prestatu, Datutegiak kudeatu eta mantentze lanak

.- Emisión de informes, memorias, preparación de documentación para subvenciones, manejo y mantenimiento de bases de datos.

.- Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailaren Kontsumo Zuzendaritzarekiko, Lurralde Bulegoekiko eta Euskadiko KIUB sarearekiko harremanak eta koordinazioa.

.- Relaciones y coordinación con la Dirección de Consumo del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, Oficinas Territoriales y la red de OMICs de Euskadi.

.- Kontsulta gai diren gaietan ezarri behar den araudia biltzea, eta Zerbitzuaren dokumentu-funtsak eta berariazko araudia antolatzea.

.- Recopilación de la normativa aplicable en los temas susceptibles de consulta, organizando el fondo documental y la biblioteca específica de consumo del Servicio.

.- Iraurgi Lantzen S.A.k agintzen dizkion antzeko beste zeregin batzuk.

.- Otras de similar naturaleza indicadas por Iraurgi Lantzen, S.A.

2.- Udalen bidez, Iraurgi Lantzen, S.A. izango da zerbitzua eskaintzeko beharrezkoak diren lokala eta gutxieneko baliabide materialak jarriko dituena. Iraurgi Lantzen, S.A.k horniduren gastu guztiak hartuko ditu bere gain: hala nola, ura, telefonoa eta argindarra.

Astelehen, asteazken eta ostiraletan Azpeitian kokaturiko bulegoan atendituko da eta astearte eta ostegunetan Azkoitikoan goian aipaturiko ordutegian.

3.- Enpresa esleipendunak pertsona bat bermatu beharko du, kontsumitzaileen defentsaren arloan prestakuntza eta esperientzia egokiak egiaztatuko dituena, arestian finkatutako ordutegian, herritarrak artatzeko.

4.- Enpresa esleipendunak pertsona bakar bat proposatu beharko du Iraurgi Lantzen S.A.kiko harremanetan solaskide izan dadin.

5.- Zerbitzua ele bietan eskainiko da (euskaraz / gaztelaniaz).

5.- ESLEITZEKO IRIZPIDEAK

.- Prezioa: Gehienez ere, 80 puntu

.- Txosten teknikoa: Gehienez ere, 20 puntu

2.- Será Iraurgi Lantzen, S.A., a través de los ayuntamientos quien facilite tanto el local como los medios materiales mínimos necesarios para la prestación del servicio. Asimismo. Iraurgi Lantzen, S.A. correrá con los gastos de suministros como agua, teléfono y electricidad.

Los lunes, miércoles y viernes se atenderá en la oficina sita en Azpeitia y los martes y jueves en la de Azkoitia en el horario arriba indicado.

3.- La empresa adjudicataria para atender al público en los horarios fijados en el apartado anterior deberá garantizar una persona que demuestre una formación y experiencia adecuada en materia de defensa del consumidor.

4.- La empresa adjudicataria deberá proponer una única persona como interlocutora para la relación con Iraurgi Lantzen, S.A.

5.- La prestación del servicio se efectuará en forma bilingüe (euskera/castellano).

5.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

.- Precio: Hasta 70 puntos

.- Memoria técnica: Hasta 30 puntos