ZARAUZKO UDALA

ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA		**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE CONTRATO DE SERVICIO**
ZARAUZKO UDALERAKO TELEFONO BIDEZKO ARRETA ZERBITZUA 2020ik200013		**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ.** 2020ik200013
1.KONTRATUAREN XEDEA Kontratu honen xedea da telefono bidezko arreta zerbitzua ematea, eta enplegu-zentro berezientzat erreserbatuta egongo da. ZERBITZUA TELEFONO BIDEZKO ARRETA a)Herritarrek 010, 943005100 (HAZ), 943005111 (Gizarte Zerbitzuak) eta 943005115 (Udaltzaingoa 092) telefonoetara egindako deiak hartzea. b)Deiak hartzaileei helaraztea, eta beti, transferentzia hori hartzaileek hartzen dutenean amaituko da.		**1.OBJETO DEL CONTRATO** El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de atención telefónica y estará reservado a centros especiales de empleo. SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA a) Recepción de las llamadas efectuadas por la ciudadanía a los teléfonos 010, 943005100 (SAC), 943005111 (Servicios Sociales) y 943005115 (Policía Municipal 092) b)Transferencia de llamadas a las personas destinatarias debiendo, en todo caso, dicha transferencia culminar con la recepción por las personas destinatarias de las mismas.
2.LANGILEAK 2.1.TELEOPERADOREA Sailkapena eta soldata-baldintza hauek, erreferentzia moduan. -TALDEA: D -TELEOPERADOREA (11. maila) CONTACT CENTER-EN ESTATUKO HITZARMEN KOLEKTIBOA Enpresa adjudikaziodunak zerbitzurako jarritako langileak ahoskera eta komunikazio-gaitasun ona edukiko ditu euskeraz zein gazteleraz, eta dokumentu honetako I. puntuan adierazitako funtzioak beteko ditu. Langilearen profila -Ulertzeko eta adierazteko gaitasuna -Jendearekin harremanak egiteko gaitasuna		**2.PERSONAL** 2.1.-TELEOPERADOR/A Clasificación y condiciones salariales, a título referencial, equivalentes a: -GRUPO: D -TELEOPERADOR/A (Nivel 11)del CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE CONTACT CENTER La persona destinada por la empresa adjudicataria al servicio tendrá buena dicción y capacidad de comunicación en euskera y castellano, y desarrollará las funciones enumeradas en el punto 1º del presente documento. Perfil del personal -Capacidad de comprensión y expresión -Capacidad para la relación con el público

-Herritarraren alde eta konprometituta jartzeko gaitasuna -Herritarrarekin jarrera abegitsua edukitzea, haren kultur, gizarte edo ekonomia maila edozein delarik ere. -Objektiboa izatea transmititzen den informazioan, balio-judizioak saihestuz. -Kritikak jasotzeko edo herritarren parte-hartzea kitzikatzeko gaitasuna.		-Capacidad para situarse como persona aliada y comprometida con la ciudadanía -Actitud acogedora con la ciudadanía, con independencia de su nivel cultural, social o económico -Ser objetivo en la información que se transmite, evitando juicios de valor -Capacidad para recoger las críticas o estimular la participación ciudadana.
-Ezagutzak eta esperientzia		-Conocimientos y experiencia
-Ezagutzak eta urtebeteko esperientzia telefono-arretako lanetan, "call center" motako plataformetan -Prestakuntza espezifikoa Telefono bidezko Arretako Tekniketan -Administrazio-klausulen agiriko 19.1. klausulan eskatzen den hizkuntza-gaitasunaren maila izatea		-Conocimientos y 1 año de experiencia en trabajos de atención telefónica en plataforma tipo "call center". .-Formación específica en Técnicas de Atención Telefónica -Nivel de competencia lingüística exigida en la cláusula 19.1. del Pliego de Cláusulas Administrativas
2.2. KOORDINATZAILEA		2.2. COORDINADOR/A
Sailkapena eta soldata-baldintza hauek, erreferentzia moduan		Clasificación y condiciones salariales, a título referencial, equivalentes a:
-TALDEA: D -KOORDINATZAILEA (8. maila) CONTACT CENTER-EN ESTATUKO HITZARMEN KOLEKTIBOA		-GRUPO: D -COORDINADOR/A (Nivel 8) del CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE CONTACT CENTER
Zerbitzua eman behar duen enpresa adjudikaziodunaren koordinatzaileari exijituko zaizkion baldintzak eta gaitasunak teleoperadorearen berezkoak izango dira, eta gainera, honako hauek:		Las condiciones y aptitudes exigibles a la persona coordinadora de la empresa adjudicataria que haya de ejecutar la prestación del servicio, serán las propias de la persona teleoperadora y además la siguientes:
-Lidertza gaitasuna -Arazoak eta gatazka-egoerak kudeatzeko gaitasuna -Urtebeteko esperientzia call center ekipoak kudeatzen -Administrazio-klausulen agiriko 19.1. klausulan eskatzen den hizkuntza-gaitasunaren maila izatea		-Capacidad de Liderazgo -Capacidad de gestionar problemas y situaciones conflictivas -1 año de experiencia en la gestión de equipos de "call center" -Nivel de competencia lingüística exigida en la cláusula 19.1. del Pliego de Cláusulas Administrativas

-Enpresa adjudikaziodunaren aldetik kontratua ondo egiten ari denaren arduraduna izango da eta honako eginkizun hauek izango ditu: a)Kontratuaren xedeko zerbitzua koordinatzea eta ikuskatzea. b) Enpresaren eta Udalaren arteko bitartekotza, lanak zuzen egiteko, gorabeherak konpontzeko eta hobekuntzak proposatzeko beharrezko diren informazioa eta instrukzioak jasotzeko ondorioetarako. c) Egindako lanaren kontrola; horretarako, parte bat beteko du egunero, eta bertan, besteak beste, enpresak egindako ordu-kopurua eta jasotako deien eta gorabeheren estatistika zehaztuko du. **3. PRESTAKUNTZA** Zerbitzua egiteko, langilea Zarauzko Udalaren egituran eta jardueretan prestatuta egon beharko du, eta udalak beharrezko informazioa emango dio enpresa adjudikaziodunari. Aurrekoaren arabera, enpresa adjudikaziodunari exijituko zaio pertsona bakoitzak, hasiera batean, gutxienez 10 orduko birziklatzeko prestakuntza izan dezala Zarauzko Udaleko gai espezifikoetan. Bestetik, zerbitzua emango duen pertsonari enpresa adjudikaziodunak hizkuntza ez-sexistari buruzko formazioa emango dio. Eta formakuntzak Zarauzko Udaleko "Komunikazio berdinzalearen gida" izango du oinarri **4. ZERBITZUAREN ORDUTEGIAK** -010 / 943005100 (HAZ) / 943005111 (Gizarte Zerbitzuak), 092 eta 943005115 (Udaltzaingoa) telefonoak		-Será la persona responsable del buen fin del contrato por parte de la empresa adjudicataria, y desarrollará las siguientes funciones: a)La coordinación y supervisión del servicio objeto del contrato. b)La intermediación entre la empresa y el Ayuntamiento a efectos de recibir la información y las instrucciones necesarias para la correcta ejecución de los trabajos, resolver incidencias y proponer mejoras. c)Control del trabajo realizado, para lo cual rellenará un parte diario en el que se especificará, entre otros, el nº de horas de trabajo realizados por la empresa, y estadística de llamadas recibidas e incidencias. **3. FORMACIÓN** Para el desempeño del servicio, el personal deberá estar formado en la estructura y en las actividades del Ayuntamiento de Zarautz, debiendo éste aportar a la empresa adjudicataria la información necesaria Conforme a lo anterior, se exigirá a la empresa adjudicataria una formación de reciclaje y repaso para cada uno de las personas de al menos 10 horas en materias específicas del Ayuntamiento de Zarautz. Asimismo, la empresa adjudicataria formará a la persona que se ocupe de la atención telefónica en Lengua no sexista y se basará en la "Guía de comunicación igualitaria" del Ayuntamiento de Zarautz. **4. HORARIOS DEL SERVICIO** -Teléfonos 010 / 943005100 (SAC) / 943005111 (Servicios Sociales) 092 y 943005115 (Policía Municipal)

Zerbitzuak etenik gabe funtzionatuko du urte osoan, HAZeko zerbitzu egutegian.

Goizez, astelehenetik ostiralera

Ordutegia	Zenbat postu
07:30 – 15:00	1

Zarauzko Udalak zerbitzuaren errefortzu puntual baten beharra eskatu ahal izango du, 24 ordu aurretik. Iraupen gehiagoko aldaketen kasuan, jakinarazpena aste bat aurretik egingo da.

010 / 943005100, 943005111, 092 eta 943005115 zerbitzuentzat aurreikusitako gutxigora beherako ordu-kopurua urteko 2116 ordukoa da.

Koordinazio lanak

Goizez, astelehenetik ostiralera

Ordutegia	Zenbat postu
10:00-13:00	1

Zehaztutako ordutegi hau gutxi gorabeherakoa da, eta berriz egokitu ahal izango da, betiere zerbitzuko beharrek hala eskatzen dutenean.

Koordinazio-lanetarako aurreikusitako gutxi gorabeherako ordu-kopurua urtean 750 ordukoa da

5. KONTRATUA EGIKARITZEA

Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du lana egiteko hasiera batean aukeratutako edozein pertsonari gerta dakizkiokeen balizko ez-egoteak eta ustekabeko gertaerak pertsona ordezkatuaren profil bereko langileekin ordezkatzeko, prestakuntza bere kontura emanez, gehienez ere 24 orduko epean.

El servicio funcionará de forma ininterrumpida, en el calendario del servicio del SAC.

Por la mañana, de lunes a viernes

Horario	Nº de puestos
07:30 – 15:00	1

El Ayuntamiento de Zarautz podrá solicitar, con 24 horas de antelación, la necesidad de un refuerzo puntual del servicio. En caso de modificaciones de mayor duración, la notificación se realizará con una antelación de 1 semana.

El número de horas previstas aproximadas para los servicios 010 / 943005100, 943005111, 092 y 943005115 es de 2116 horas anuales.

-Trabajos de coordinación

Por la mañana, de lunes a viernes

Horario	Nº de puestos
10:00-13:00*	1

*Este horario es orientativo, y podrá ser readaptado siempre que las necesidades del servicio así lo exijan.

El número de horas previstas aproximadas para las labores de coordinación es de 750 horas anuales

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria se compromete a suplir posibles ausencias y eventualidades imprevistas que se puedan producir a cualquiera de las personas inicialmente destinadas a la realización del trabajo, por personal con el mismo perfil de la persona sustituida, suministrándole la formación a su cuenta, en un plazo máximo de 24 horas.

Zarauzko Udalak, lanak egiten ari diren bitartean, edozein unetan ezetsi ahal izango ditu adjudikaziodunaren enplegatuak, exijitzen diren baldintzak ez dituztela betetzen uste badu.		El Ayuntamiento de Zarautz podrá recusar en cualquier momento durante la ejecución de los trabajos, a cuantas personas empleadas de la empresa adjudicataria estime que no cumplen con los requisitos exigibles.
Enpresak konpromisoa hartzen du, sektoreko greba denean Agintaritza eskudunak erabakitzen duen langile-kopuru minimoarekin zerbitzua ematea.		La empresa adquiere el compromiso de que, en caso de huelga del sector, el servicio se realizará con el personal mínimo que determine la autoridad competente.
Enpresa adjudikaziodunak, hiru hilean behin, jarduera-memoria bat aurkeztu beharko du, jarduera gorabeherak, kalitate-kontrola eta abar xehatuz.		La empresa adjudicataria deberá presentar trimestralmente una memoria de actividad donde se detalle la actividad, incidencias, control de calidad, etc.