Erref/Ref: LG/JB

Firmado digitalmente por: MARIA LUISA IZQUIERDO MARCULETA - 15915892F
Fecha y hora: 07.10.2021 14:24:28

Esp.Kod:/Cód. Expte: 2021K1150017

HONDARRIBIKO UDALEKO ZENTRALITAREN TELEFONO ARRETA TELEFONIKOAREN ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratuaren xedea da Hondarribiko Udaleko zentralitaren telefono arreta, plegu honetan zehaztutako baldintzekin.

2.- LEKUA

Zerbitzua Hondarribiko Udaletxean emango da.

3.- ZERBITZUAREN BALDINTZAK

Zerbitzua astelehenetik ostiralera emango da, BAZ/SAC (Biztanleen Arreta Zerbitzua/Servicio de Atención a los Ciudadanos) bulegoaren ordutegiaren barruan, 09:00tatik 14:00tara, jai egunak ezik; betiere, udal bulegoetarako onartzen den egutegiarekin bat.

2022ko lan orduak honakoak izango dira: 247 lanegun, astelehenetik ostiralera; guztira, 1.245 ordu.

Zerbitzua eman beharko da baita langileen opor egun eta lanerako aldi baterako ezgaitasun aldietan ere. Postua betetzen duen pertsona ordezkatzen duten langileek zerbitzua baldintza berdinetan eskaini beharko dute, euskaraz zein gaztelaniaz lan eginez. Ordezkapen hau pertsona batek egingo du, edo gehienez bik, ahalik eta eragozpen gutxien sortzeko eta postura egokitzea errazteko.

4.- ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

Zerbitzuaren oinarria da Udaletxearen bulegoetan sartzen diren deiak hartzea, artatzea eta dagokion luzapenera bideratzea; eta/edo kontsulta artatzea lehen mailako informazio emanez. Horretarako Udalak pertsonalaren zerrenda jarriko du zerbitzua ematen duten langileen eskura, Udaleko zerbitzu eta luzapenen datuekin.

Postuan lan hauek egin behar dira:

- Zentralita erabiltzea eta kontrolatzea, herritarren deiak dagokion sailera bideratuz.

- Hondarribiko Udalaren zentralitan hartzen diren deiak artatzea eta erantzutea.

- Erantzunetan lehentasunak ezartzea.

- Ahalik eta azkarren identifikatzea deiari erantzun diezaiokeen udal langilea, saila edo interesgarri izan daitekeen beste edozein informazio.

- Matxura eta funtzionamendu arazoen berri ematea.

Hondarribiko Udala

- Noizbehinka laguntza eskaintzea BAZ/SACeko langileei, horretarako beharra ikusten denean.

5.- PERTSONALA

Lan taldea pertsona batek osatuko du; bere ardura izango da zentralita erabiltzea eta kontrolatzea eta baita beharrezkoa den laguntza ofimatikoa eskaintzea. Pertsona horrek Euskal Autonomi Erkidegoaren bi hizkuntzak, euskara eta gaztelania, ezagutu beharko ditu. Kontuan harturik publikoari arreta eskaini behar dela, postuan ariko den pertsonak lan hau era egokian egiteko gaitasunak eta trebetasunak eduki beharko ditu.

6.- IRAUPENA

Kontratuak urtebeteko iraupena izango du, sinatzen den egunetik hasita. Kontratua urtebetez luzatu ahal izango da, gehienez 4 aldiz; betiere, iraupen osoa, luzapenarekin batera, ezin izango da 5 urte baino luzeagoa izan.

7.- ALDERDIEN BETEBEHARRAK

<u>-ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK:</u>

1.- Zerbitzuari atxikitako pertsonalari dagokionez, esleipendunak Gipuzkoako Bulego eta Despatxoen Hitzarmenean jasotakoa bete beharko du.

Horrez gain hauek ere bete beharko ditu:

-Hilero, hilaren 1a eta 10a bitartean, Udalari ematea zerbitzuari atxikitutako langilearen lansariaren ordainketaren justifikazioa, eta baita dagokion TC agirien kopia, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren zigiluarekin (TC1: RLT, Kotizazioen Likidazio Zerrenda; TC2: RNT, Langileen Zerrenda Nominala).

-Esleipendunak une oro edukiko du kontratuaren xede den zerbitzua emateko pertsonal nahiko eta egokia, kontuan izanik gerta daitezkeen egoerak, esaterako bajak, faltak, grebak eta abar. Betebehar hau oinarrizkoa da eta kontratuaren suntsiaraztea ekar dezake, esleipendunak bete ezean.

-Ziurtatu egin beharko du, une oro, arreta euskaraz zein gaztelaniaz.

-Zerbitzua ez etetea inongo arrazoirengatik, berau urteko hilabete guztietan eta aurreikusitako lanaldian emango delarik.

Hondarribiko Udala

-UDALAREN BETEBEHARRAK

Udalak zerbitzua emateko arduna duen langilearen esku jarriko du bere lana egiteko beharrezkoa den ekipamendu teknikoa, hala nola departamentuen eta langileen luzapenen zerrenda eguneratuak, interesgarri izan daitekeen beste edozein informazioarekin batera.

8.- KONFIDENTZIALTASUNA

Esleipendunak eta zerbitzuari atxikitutako pertsonalak jasotako informazioa era konfidentzial eta isilpekoan tratatuko dute. Datu pertsonalak kontratu honen xedea betetzeko bakarrik erabiliko dituzte eta debekatu egingo da datu pertsonalak hirugarren bati ematea edo uztea Hondarribiko Udalaren aurretiazko baimenik gabe. Betiere, indarrean dagoen datu pertsonalei buruzko araudiak dioenari jarraituko da: 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluarena; 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa, eta 2/2004 LEGEA, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa.

Betebehar horiek hausteak araudiaren arabera dagokion erantzukizun zibil, penal edo administratiboa sor dezake, kontratuari lotutako erantzukizunaz gain. Edozeinetara ere, esleipenduna izango da betebehar hau ez betetzearen ondorioz sor daitezkeen kalte ordainen arduradun.

Hondarribiko Udala

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA CENTRALITA DEL AYUNTAMIENTO DE HONDARRIBIA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será la prestación del servicio de atención telefónica de la centralita del Ayuntamiento de Hondarribia, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente pliego.

2.- LUGAR

El servicio se prestará en las dependencias de la Casa Consistorial del Ayuntamiento de Hondarribia.

3.- CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio se prestará de lunes a viernes, en el horario del BAZ/SAC (Biztanleen Arreta Zerbitzua/Servicio de Atención a los Ciudadanos), entre las 9:00 y las 14:00, salvo los festivos, siempre conforme al calendario que se apruebe para las oficinas municipales.

Las horas de trabajo durante 2022 serán las siguientes: 247 días de trabajo, de lunes a viernes; esto es, un total de 1.245 horas.

El servicio deberá ser atendido, incluso en periodos vacacionales y de incapacidad laboral del personal asignado. El personal que sustituya a la persona que ocupa el puesto, debe ofrecer el servicio en las mismas condiciones, trabajando tanto en euskera como en castellano. Esta sustitución será cubierta por la misma persona, o como máximo dos, con el fin de ocasionar las menores molestias y facilitar la adaptación al puesto.

4.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio consiste en recibir las llamadas entrantes en las dependencias del Ayuntamiento, atenderlas y dirigirlas a la extensión deseada, y/o atender la consulta dando una información de primer nivel; a estos efectos, el Ayuntamiento pondrá a disposición del personal que preste el servicio la relación de personal, por servicios y extensiones.

El puesto incluye las siguientes tareas:

- El manejo, control de la centralita para transferir las llamadas de los ciudadanos a los departamentos donde proceda.

- La atención, tramitación y resolución de las llamadas de la centralita del Ayuntamiento de Hondarribia.

- La priorización de respuestas.

- La identificación o localización, con la mayor rapidez posible, de los interlocutores o interlocutoras, sus destinos, departamentos, funciones y otros datos de interés.

- La comunicación de averías y disfunciones.

Hondarribiko Udala

- El apoyo ocasional al servicio del BAZ/SAC, en ocasiones en las que sea necesario.

5.- PERSONAL

El equipo estará integrado por una persona, para prestar el servicio de manejo y control de la centralita y el necesario apoyo ofimático. La persona que prestará el servicio deberá conocer las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma, euskera y castellano. Teniendo en cuenta que se trata de un puesto de atención al público, el personal asignado a la realización de los trabajos descritos deberá tener capacidades y aptitudes para el buen desempeño del trabajo.

6.- DURACIÓN

El contrato tendrá una duración de un año a partir de la fecha del mismo, pudiendo prorrogarse anualmente hasta un máximo de 4 veces, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, exceda de 5 años.

7.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

-OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO:

1.- En cuanto al personal adscrito a la prestación del servicio, la adjudicataria deberá cumplir con lo establecido en la normativa laboral y Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Gipuzkoa.

Además, deberá:

- Facilitar mensualmente, entre los días 1 y 10 de cada mes, al Ayuntamiento justificación del abono de las nóminas de la persona trabajadora asignada al servicio, así como copia de los correspondientes TC pagados con el correspondiente sello de la Tesorería General de la Seguridad Social. (TC1: RLT, Relación de Liquidación de Cotizaciones; TC2: RNT, Relación Nominal de Trabajadores).

- Acreditar mensualmente (entre los días 1 y 10 de cada mes) al Ayuntamiento que el adjudicatario se encuentra al corriente en el pago de las obligaciones tributarias y de Seguridad Social, así como autorizar expresamente al Ayuntamiento para comprobar la ausencia de deudas con la TGSS.

-El adjudicatario dispondrá, en todo momento, de personal suficiente y debidamente formado para realizar las prestaciones objeto del contrato, teniendo en cuenta las situaciones que, eventualmente, pudieran producirse, como son bajas, ausencias y/o huelgas, etc. Tal obligación tiene el carácter de esencial, pudiendo ser causa de resolución del contrato en caso de incumplimiento por el adjudicatario.

-Deberá asegurar, en todo momento, la atención en euskera y castellano.

-No interrumpir la prestación del servicio bajo ningún concepto, debiéndose desarrollar el mismo durante todos los meses del año, y durante la jornada prevista.

Hondarribiko Udala

-OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

El ayuntamiento pondrá a disposición de la persona encargada del servicio del equipamiento técnico necesario para realizar su labor, así como una lista actualizada de los departamentos, extensiones de los trabajadores, funciones y otros datos de interés.

8.- CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario y todo el personal que intervenga en la ejecución del servicio queda obligado a tratar de forma confidencial y reservada la información recibida, utilizando los datos de carácter personal únicamente para satisfacer el objeto del presente contrato, quedando totalmente prohibida cualquier comunicación o cesión de los datos de carácter personal a terceros sin el previo consentimiento del Ayuntamiento de Hondarribia y con sometimiento a lo dispuesto en la legislación vigente en Protección de datos de carácter personal, en particular a lo dispuesto por el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y la ley 2/2014 de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.

La infracción de estos deberes, además de la responsabilidad contractual, podrá generar responsabilidad civil, penal o administrativa que corresponda con arreglo a la normativa vigente.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse del incumplimiento de esta obligación.

Documento firmado electrónicamente

La Técnico de Administración General de Secretaría

LEIRE GOMEZ CASASOLA - 72500158H

Firmado digitalmente por LEIRE GOMEZ CASASOLA - 72500158H
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=Ayuntamiento de Hondarribia - Hondarribiako Udala, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, title=ADMINISTRAZIO TEKNIKARI OROKORRA, cn=LEIRE GOMEZ CASASOLA - 72500158H, givenName=LEIRE, sn=GOMEZ CASASOLA, serialNumber=IDCES-72500158H
Fecha: 2021.09.20 12:23:23 +02'00'