PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL A LOS CLIENTES Y USUARIOS/AS DE EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA, S.A.

EXPTE. REF.: EUS202202

1. OBJETO DEL CONTRATO

Prestación del servicio de atención e información telefónica y presencial a los clientes y usuarios/as de EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA, S.A. (en adelante EUSKALDUNA BILBAO) en las instalaciones ubicadas en Avda. Abandoibarra, 4 (Palacio Euskalduna).

El objetivo general del servicio es la atención e información personalizada a la ciudadanía que bien acude de forma presencial o bien contacta telefónicamente o por medios digitales con EUSKALDUNA BILBAO. El presente contrato comprende los servicios expresamente citados, así como otros de naturaleza similar -información y gestiones administrativas - que puedan identificarse durante la ejecución del contrato (tales como, recepción de correo postal y paquetería, atención al punto de "objetos perdidos", etc.).

2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL SERVICIO

Con carácter general, los servicios a prestar por la empresa adjudicataria consistirán en:

- Atención telefónica (call center) a todas las llamadas y correos entrantes en el punto de información y atención de EUSKALDUNA BILBAO, según el procedimiento marcado por EUSKALDUNA BILBAO.
  Así mismo, se encargará de informar correctamente a las personas que contacten con el centro de todas las actividades y servicios que se ofrecen.
- Atención al público general (usuarios/as y visitantes de EUSKALDUNA BILBAO), incluyendo el servicio de atención de los puntos de información, recepción, quejas y sugerencias, tanto de manera presencial como virtual si las circunstancias así lo requiriesen.
- Acoger y atender las visitas que lleguen a EUSKALDUNA BILBAO.
- Resolución de dudas o cuestiones sencillas de carácter administrativo, así como la derivación de otras cuestiones al personal de EUSKALDUNA BILBAO para su tratamiento.
- Distribución de folletos y programas informativos, ocupándose de su reposición; y, en general, mantenimiento del orden y correcto estado de los materiales y recursos propios de EUSKALDUNA BILBAO.
- Realización de diferentes gestiones derivadas del servicio de atención e información (preparación de listados, control de recepción/envío, etc.).
- Registrar la recepción y envío de correo postal y paquetería.

3. METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La empresa adjudicataria se acomodará, en todo momento, a las directrices que marque EUSKALDUNA BILBAO en orden a la orientación general de la prestación, así como a las prioridades que en cada momento puedan establecerse.

La atención y prestación del servicio se realizará conforme a los horarios que se establecen a continuación, que podrán ser modificados por EUSKALDUNA BILBAO, previa notificación a la empresa adjudicataria.

- De lunes a viernes (todos los meses salvo julio y agosto) no festivos: de 8:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:30 h.
- De lunes a viernes no festivos (meses de julio y agosto) de 8:30 a 14:00 h. Salvo los días que coincidan con "Aste Nagusia – Semana Grande" en que el horario del servicio será de 8:30 a 14:00 h.

EUSKALDUNA BILBAO podrá realizar los ajustes en el horario que considere precisos avisando con antelación suficiente al adjudicatario para que éste pueda realizar los ajustes oportunos.

El servicio se realizará presencialmente en las oficinas de EUSKALDUNA BILBAO, ubicadas en Abandoibarra, 4 (Palacio Euskalduna). No obstante, y como consecuencia de las situaciones excepcionales derivadas del COVID19, se contempla la posibilidad de atención vía telemática desde los domicilios particulares si así se requiere (por ser así acordado por una norma o resolución), cuestión que será notificada a la empresa adjudicataria.

Siendo el servicio a prestar de carácter presencial, EUSKALDUNA BILBAO aportará el equipo informático requerido (ordenadores, impresoras, etc.) para llevar a cabo las tareas objeto de la presente adjudicación.

Si como consecuencia de imposibilidad de prestación presencial (por ser así acordado por una norma o resolución), fuera preciso prestar el servicio vía telemática, los ordenadores, los móviles, o como cualquier otro equipamiento que resulte necesario, será suministrado por la empresa adjudicataria.

Durante el proceso de prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá informar de las actuaciones y recomendaciones realizadas con el fin de llevar una adecuada coordinación con el personal de EUSKALDUNA BILBAO.

4. EQUIPO DE TRABAJO / PERSONAL ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

De acuerdo con el objeto contractual, y en función de las actividades que se especifican, la entidad adjudicataria deberá adscribir al servicio objeto de licitación el personal que, como mínimo, acredite la siguiente formación:

- Titulación mínima, como mínimo, de formación profesional grado 2.
- Experiencia profesional de, al menos, tres (3) años en tareas similares a las que son objeto del presente contrato.
- Uso y manejo de herramientas informáticas a nivel usuario.
- Nivel B2 de euskera; en caso de no disponer de titulación oficial, podrá realizarse una prueba (a cargo de la empresa adjudicataria) que acredite el nivel exigido.
- Nivel B1 en inglés; ; en caso de no disponer de titulación oficial, podrá realizarse una prueba (a cargo de la empresa adjudicataria) que acredite el nivel exigido.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria determinar el número de personas y las dedicaciones individuales para cubrir el servicio.

La empresa adjudicataria deberá procurar que la/s persona/s asignada/s al Contrato sean las mismas, salvo causa de fuerza mayor u otras situaciones de carácter excepcional, así como durante los períodos de vacaciones.

Se considera obligación contractual esencial la adscripción del equipo de trabajo con los perfiles, responsabilidades y experiencia establecidos en los presentes pliegos, de forma que su incumplimiento por la entidad adjudicataria será causa de resolución del contrato. A efectos acreditativos, la empresa licitadora deberá presentar con carácter previo a la formalización del

contrato la relación nominal y currículo profesional del personal a adscribir a la ejecución del contrato.

El personal deberá mantener una actitud respetuosa en su puesto de trabajo, tanto de cara al público como de cara al resto de personal de la Entidad.

El personal que la empresa adjudicataria asigne a la prestación del servicio no será considerado, en ningún supuesto y bajo ninguna circunstancia, como empleado/a de EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA, S.A., ni en concepto de relación laboral, contractual, funcionarial ni de ninguna naturaleza.

EUSKALDUNA BILBAO se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por inadecuación de su perfil profesional, por carecer de las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones o por cualquier otra causa justificada, debiendo ponerlo en conocimiento de la entidad adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos. En tales casos, lo comunicará de manera inmediata a la empresa adjudicataria, para quien la solicitud de cambio tendrá carácter preceptivo.

La sustitución por parte de la entidad adjudicataria de cualquier persona del equipo de trabajo adscrita a la ejecución, deberá ser autorizada expresamente por EUSKALDUNA BILBAO, debiendo acreditarse que los/as nuevos/as profesionales ostenten las condiciones, en cuanto a titulación y experiencia, exigidas para la contratación.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente o enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

5. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá velar por la correcta ejecución de los trabajos. A tal efecto designará una persona responsable e interlocutora, que deberá estar, en todo momento, a disposición de EUSKALDUNA BILBAO para aclarar cualquier cuestión que el responsable del contrato considere necesaria, acudiendo, a su costa, a cuantas reuniones de coordinación le convoque EUSKALDUNA BILBAO.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de EUSKALDUNA BILBAO. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, la documentación generada al amparo del presente contrato corresponde únicamente a EUSKALDUNA BILBAO, con exclusividad y a todos los efectos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en

todo momento, a facilitar a EUSKALDUNA BILBAO la información y documentación que ésta solicite, para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria al personal adscrito al contrato, con el fin de garantizar la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

Todos aquellos datos relacionados con el presente contrato que haya de suministrarse a la empresa adjudicataria para la realización de los servicios, se entienden confidenciales y quedarán, si procede, bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado. Quienes colaboren con la adjudicataria están obligados no sólo al secreto profesional más

absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personas usuarias y responsables del servicio.

Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

La empresa adjudicataria se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con EUSKALDUNA BILBAO.

A tal fin, la empresa adjudicataria establecerá las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos en la Ley de protección de datos de carácter personal. El personal que atienda directamente a los/as usuarios/as deberá identificarse mediante un distintivo que las señale como personal de la empresa adjudicataria. Este distintivo será propuesto por la empresa adjudicataria, el cual deberá ser aceptado por EUSKALDUNA BILBAO. En general, y salvo lo expresamente dispuesto en el presente pliego, son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámite preparatorios y de formalización del contrato, materias e instalaciones, costes laborales, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la empresa, además de cualesquiera otra nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias que se requieran para la realización del servicio contratado.

La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y de seguridad social, así como las relativas a seguridad e higiene en el trabajo. EUSKALDUNA BILBAO se reserva, expresamente, el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estimen precisos para acreditar el cumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones anteriores. El incumplimiento de estos requisitos podrá ser causa de resolución del contrato.

La empresa adjudicataria realizará una adecuada gestión y uso de los recursos materiales que EUSKALDUNA BILBAO ponga a su disposición, siendo responsable, en todo caso, de los posibles daños ocasionados por el personal adscrito a la prestación con u ocasión o durante el ejercicio de sus funciones.