Zarauzko Udala

ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA		**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE CONTRATO DE SERVICIO**
ZARAUZKO UDALERAKO TELEFONO BIDEZKO ARRETA ZERBITZUA 2025IK200030		**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ.** 2025IK200030
1.KONTRATUAREN XEDEA Kontratu honen xedea da Zarauzko Udalari telefono bidezko arreta zerbitzua ematea, eta enplegu-zentro berezientzat erreserbatuta egongo da. ZERBITZUA 1.1 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. 1.2 APARTEKO ERREFORTZUAK ETA LAGUNTZAK (Ordu poltsa) Herritarrei arreta emateko aurrez-aurreko zerbitzuak ematea, hala eskatzen duten kanpainetan, izen-emateetan eta abarretan, informazio-laguntza behar duten zerbitzu berriak abian jartzean, bai eta laguntza operatiboa ematea ere, herritarrei informazioa eta arreta emateko beste edozein eginkizunetan. Horretarako urteko 200 orduko ordu poltsa ezarri da, 4.194,84€-koa BEZ barne (3.466,81€ + 728,03€ BEZ). Lizitatzaileek ordu kopurua hobetu ahalko dute. **2.LANGILEAK** Hitzarmen kolektibo aplikagarriak: - Contact center sektorearen estatu mailako III. hitzarmen kolektiboa.		**1.OBJETO DEL CONTRATO** El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de atención telefónica para el Ayuntamiento de Zarautz y estará reservado a centros especiales de empleo. SERVICIO 1.1 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. 1.2 REFUERZOS Y APOYOS EXTRAORDINARIOS (Bolsa de horas) Prestación de servicios presenciales de atención a la ciudadanía en campañas que los requieran, inscripciones, etc. en la puesta en marcha de nuevos servicios que precisen apoyo informativo, etc., así como prestar soporte operativo en cualquier otra función en materia de información y atención ciudadana. Para ello se establece una bolsa horaria de 200 horas anuales de 4.194,84€ IVA incluido (3.466,81€ + 728,03€ IVA). Los licitadores podrán mejorar el número de horas. **2.PERSONAL** Convenios colectivos aplicables: - III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.

- Desgaitasuna duten pertsonei arreta emateko zentro eta zerbitzuen XVI. hitzarmen kolektibo orokorra. - Gureak Marketing SLUren hitzarmen kolektiboa (egungo zerbitzu emailea).		- XVI. Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad - Convenio colectivo de Gureak Marketing S.L.U (prestadora actual del servicio).
2.1.TELEOPERADOREA Sailkapena eta soldata-baldintza hauek, erreferentzia moduan. -TALDEA: D -TELEOPERADOREA (10. 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 1 puntuan adierazitako funtzioak beteko ditu. <u>Langilearen profila</u> -Ulertzeko eta adierazteko gaitasuna -Jendearekin harremanak egiteko gaitasuna -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. -<u>Ezagutzak eta esperientzia</u> -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 2.2. KOORDINATZAILEA		2.1.-TELEOPERADOR/A Clasificación y condiciones salariales, a título referencial, equivalentes a: -GRUPO: D -TELEOPERADOR/A (Nivel 10) 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 1 del presente documento. <u>Perfil del personal</u> -Capacidad de comprensión y expresión. -Capacidad para la relación con el público. -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. -<u>Conocimientos y experiencia</u> -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. COORDINADOR/A

Sailkapena eta soldata-baldintza hauek, erreferentzia moduan: -TALDEA: D -KOORDINATZAILEA (8. maila) CONTACT CENTER-EN ESTATUKO HITZARMEN KOLEKTIBOA Zerbitzua eman behar duen enpresa adjudikaziodunaren koordinatzaileari exijituko zaizkion baldintzak eta gaitasunak teleoperadorearen berezkoak izango dira, eta gainera, honako hauek: -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. 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.		Clasificación y condiciones salariales, a título referencial, equivalentes a: -GRUPO: D -COORDINADOR/A (Nivel 8) del CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE CONTACT CENTER 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: -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. 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

Aurrekoaren arabera, enpresa adjudikaziodunari exijituko zaio pertsona bakoitzak, hasiera batean, gutxienez 10 orduko birziklatzeko prestakuntza izan dezala Zarauzko Udaleko gai espezifikoetan.		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.
Bestetik, zerbitzua emango duen pertsonari enpresa adjudikaziodunak hizkuntza ez-sexistari buruzko formazioa emango dio. Eta formakuntzak Zarauzko Udaleko "Komunikazio berdinzalearen gida" izango du oinarri.		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. ZERBITZUAREN ORDUTEGIAK		**4. HORARIOS DEL SERVICIO**
4.1 TELEFONO BIDEZKO ARRETA ZERBITZUA		4.1 SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
010 / 943005100 (HAZ) / 943005111 (Gizarte Zerbitzuak), 092 eta 943005115 (Udaltzaingoa) telefonoak.		Teléfonos 010 / 943005100 (SAC) / 943005111 (Servicios Sociales) 092 y 943005115 (Policía Municipal).
Zerbitzuak etenik gabe funtzionatuko du urte osoan, HAZeko zerbitzu egutegian.		El servicio funcionará de forma ininterrumpida, en el calendario del servicio del SAC.
Goizez, astelehenetik ostiralera: egunean guztira 10 ordu eskainiko dira, 07:30 – 15:00 ordu tartean.		Por la mañana, de lunes a viernes: se ofertarán un total de 10 horas diarias, entre las 07:30 y las 15:00 horas.
Zarauzko Udalak zerbitzuaren errefortzu puntual baten beharra eskatu ahal izango du, 24 ordu aurretik. Iraupen gehiagoko aldaketen kasuan, jakinarazpena aste bat aurretik egingo da.		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.
010 / 943005100, 943005111, 092 eta 943005115 zerbitzuentzat aurreikusitako gutxigora beherako ordu-kopurua urteko 2.520 ordukoa da.		El número de horas previstas aproximadas para los servicios 010 / 943005100, 943005111, 092 y 943005115 es de 2.520 horas anuales.
4.2 KOORDINAZIO LANAK		4.2 TRABAJOS DE COORDINACIÓN
Goizez, astelehenetik ostiralera: egunean guztira 2 ordu eskainiko dira, telefono bidezko arreta zerbitzua ematen den bitartean.		Por la mañana, de lunes a viernes: se ofertarán un total de 2 horas diarias durante la prestación del servicio de atención telefónica.

*Orientabide gisa, eta zerbitzuaren beharrak behar bezala betetzeko, ordu-tarteen araberako banaketa hau proposatzen da:

Ordutegia	Zenbat postu
07:30 – 13:30	Teleoperadore 1
09:00-15:00	Teleoperadore 1 + Koordinatzailea

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 504 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.

Zarauzko Udalak, lanak egiten ari diren bitartean, edozein unetan ezetsi ahal izango ditu adjudikaziodunaren enplegatuak, exijitzen diren baldintzak ez dituztela betetzen uste badu.

Enpresak konpromisoa hartzen du, sektoreko greba denean Agintaritza eskudunak erabakitzen duen langile-kopuru minimoarekin zerbitzua ematea.

Enpresa adjudikaziodunak, hiru hilean behin, jarduera-memoria bat aurkeztu beharko du, jarduera, estatistikak, gorabeherak, kalitate-kontrola eta abar xehatuz. Halaber, enpresa adjudikazioduna aurrez aurre bertaratu beharko da Udaleko langileekin hiru hilean behin egiten den jarraipen-bilerara.

*A modo orientativo, y para la correcta cobertura de las necesidades del servicio, se propone la siguiente distribución por franjas horarias:

Horario	Nº de puestos
07:30 – 15:00	1 Teleoperador/a
11:00-15:00	1 Teleoperador/a + Coordinador/a

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 504 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.

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.

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.

La empresa adjudicataria deberá presentar trimestralmente una memoria de actividad donde se detalle la actividad, estadísticas, incidencias, control de calidad, etc. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá asistir presencialmente a una reunión trimestral de seguimiento con personal del Ayuntamiento.