PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGIRÁN EL CONTRATO DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y CONTROL DE ACCESO DE LAS OFICINAS MUNICIPALES DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL E IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI

1. OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de recepción y control de acceso a las dependencias municipales del Área de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Santurtzi, ubicadas en el edificio Antigua Naútica, sito en la calle Sabino Arana nº 3 del municipio de Santurtzi, en horario de 8:30 h. a 13:30 h., de lunes a viernes, excepto días festivos, conforme al calendario laboral fijado por el Ayuntamiento de Santurtzi.

2. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y TAREAS ENCOMENDADAS

Para la ejecución del presente contrato se dispondrá de personal auxiliar de información y atención al público.

Deberá garantizarse la estabilidad en el personal asignado al servicio, evitando, en la medida de lo posible, los cambios, para asegurar así una atención continuada y de calidad.

La entidad adjudicataria deberá adscribir el personal necesario para la correcta prestación del servicio, que deberá reunir las siguientes características mínimas:

- Personal con trato amable y correcto y habilidades de comunicación.
- Nivel de estudios mínimo: Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente.
- Conocimientos de euskera, al menos a nivel de comprensión y atención básica.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5d8d6fef-6296-4dda-bec9-842bf25dea90}. Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Entre los/as trabajadores/as contratados/as por la adjudicataria para la prestación del servicio y este Ayuntamiento no existirá relación jurídica de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la entidad adjudicataria y el personal de la misma.

Por su parte, la entidad adjudicataria deberá aportar un (1) equipo informático portátil para el desarrollo del servicio y durante toda la vigencia del contrato. El mantenimiento de este equipamiento informático será responsabilidad de la entidad adjudicataria.

3. PRESTACIONES INCLUIDAS:

- Recepción y atención al público que acuda a las oficinas, tanto con cita previa como sin ella, con el fin de facilitar el acceso ordenado a las dependencias del Área de Acción Social e Igualdad, atender a las personas usuarias y garantizar la correcta información y atención en el acceso a dichas oficinas
- Atención telefónica.
- Control de acceso de personas, verificando las citas cuando corresponda.
- Orientación e información básica sobre los servicios del Área de Acción Social e Igualdad y derivación al personal o dependencia correspondiente. El equipo de profesionales de Acción Social la facilitará la información y documentación necesaria. Para ello se ha pedido que cuente con un portátil en el que podrá tener el repositorio necesario de información y documentación.
- Entrega de folletos informativos, documentación, solicitudes, etc. a personas usuarias del Servicio.
- Colocación, recogida y almacenaje de sillas o butacas en aquellos espacios que lo requieran.
- Realización de fotocopias, escaneos o destrucción de documentos, cuando se le requiera para ello.
- Cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriores descritas, que resulten necesarias por razones del servicio.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5d8d6fef-6296-4dda-bec9-842bf25dea90}. Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

4. HORARIO DEL SERVICIO

El horario habitual de prestación del servicio será de 8:30 a 13:30 horas, de lunes a viernes, excepto días festivos, conforme al calendario laboral establecido en el Ayuntamiento de Santurtzi. Este horario podrá ser modificado por necesidades del serivicio y previa comunicación a la empresa adjudicataria.

5. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATISTA:

1. Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Condiciones, le sea indicado por el personal responsable del Área de Acción Social e Igualdad.
2. Cumplir todas las disposiciones legales vigentes en materia laboral y de seguridad e higiene en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad todo lo referente a la prevención de accidentes de trabajo de su personal.
3. Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.
4. Comunicar a la Dirección del Área de Acción Social e Igualdad o a la persona que, en su caso, se designe para tal tarea, cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio.
5. Proporcionar al personal adscrito el material necesario para el correcto desarrollo de sus funciones.
6. Efectuar un seguimiento y control de la correcta prestación del servicio.
7. Disponer de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cumpliendo lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre.
8. Incorporar la perspectiva de género y un lenguaje inclusivo en todas las acciones derivadas del contrato.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5d8d6fef-6296-4dda-bec9-842bf25dea90}. Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

9. Adoptar las medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral, cuyas características favorezcan la permanencia de sus trabajadores/as, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio y evitar la rotación.

6. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016. El personal deberá guardar confidencialidad respecto de toda la información a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones.

7. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA

a. En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen los/as trabajadores/as adscritos al servicio, la entidad adjudicataria estará obligada a prestar los servicios mínimos que fije la Administración competente.

b. Previo a la celebración de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, siendo el personal técnico municipal competente quien confirme los servicios mínimos que deberán prestarse de acuerdo con las resoluciones de las Administraciones competentes.

c. De igual modo, deberá informar al Área de Acción Social e Igualdad de las incidencias y desarrollo de la huelga.

d. Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, que se hayan dejado de prestar, al objeto de proceder a la correspondiente compensación económica en la

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5d8d6fef-6296-4dda-bec9-842bf25dea90}. Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

facturación mensual. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga.

8. RESPONSABILIDAD CIVIL

La entidad adjudicataria será responsable ante el Ayuntamiento de los daños y perjuicios que puedan derivarse de la defectuosa prestación del servicio, así como de los ocasionados a terceras personas por su personal o medios materiales. Deberá presentar, al inicio de la prestación, el certificado de suscripción de un seguro de responsabilidad civil con las cuantías exigidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5d8d6fef-6296-4dda-bec9-842bf25dea90}. Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.