BSTK Basotik Fundazioa
Baso kudeaketa aurreratua
Gestión forestal avanzada

PRESKRIPZIO TEKNIKOEN AGIRIA, BASO-ESPEDIENTEKIN LOTUTAKO JARDUEREN ETA CONTACT CENTER ZERBITZUAREN KONTRATUA EGITEKO.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER Y ACTIVIDADES CONEXAS EN RELACIÓN CON LOS EXPEDIENTES FORESTALES

Esp. 2025/03

PROZEDURA IREKI ARRUNTA

PROCEDIMIENTO ABIERTO ORDINARIO

1-. SARRERA.

Lurralde Oreka Berdeko Departamentuaren helburuen artean, Gipuzkoako ekonomiaren garapena eta ingurune naturalaren kudeaketa eta babesa daude.

Baso-jabetzak bertan behera ez uzteko eta baso kudeaketa jasangarrirako estrategia bat garatzeko, Departamentuak BSTK Fundazioa proiektuari ekin dio, Gipuzkoako Lurralde Historikoko baso-masa proiektu komun batean biltzeko eta haren kudeaketa integrala egiteko.

Hala, 2022ko irailaren 20an eratu zenetik, BSTK Fundazioaren interes orokorreko helburua da Gipuzkoako baso-ondarearen eta haren zerbitzu ekosistemikoen kudeaketa jasangarria, lurraldearen garapen integrala eta haren kudeaketa ekologikoan laguntzea, eta, azken batean, ingurumenaren eta baso-ondarearen defentsa eta lehen sektorearen garapena. Horretarako, baso-jabeak animatuko ditu basoak BSTK Fundazioari lagatzera, fundazioak baso horien mantentzeaz eta kudeaketaz ardura dezan, kontraprestazio ekonomiko baten truke.

Zehazki, BSTK Fundazioaren helburua da Gipuzkoako Lurralde Historikoko basoak abandonatzea saihestea, eta, horretarako, basoen jabeei zaintza jasangarriko zerbitzu bat eskainiko die, alderdi ekonomikoak eta ingurumenekoak kontuan hartuta; azken batean, basoen jasangarritasunerako zerbitzu integral bat. Gipuzkoako Lurralde Historikoko basoen zaintzan jauzi kualitatiboa egin nahi da, kudeaketa jasangarria, profesionala eta bermatzailea eskainiz, dagoen zatiketari eta uzteari aurre egiteko. Horrela, Gipuzkoan 6.000 lanpostu sortzen dituen sektorea indartuko dira, lehiakortasuna eta errentagarritasuna bultzatuz.

Helburu hori lortzeko, ordea, antolamendu eta logistika profesionala behar da, eraginkortasun, efizientzia eta koordinazio estandar altuekin. Horretarako, zerbitzu integral indartsu bat behar da, online eta offline kudeaketa eta arreta formatu posible guztiak bilduko dituena, jabe bakoitzarentzako bitarteko erosoenera egokitzeko eta baso-espedienteei dagokienez omnikanalitate-

1-. INTRODUCCIÓN.

Entre los objetivos del Departamento de Equilibrio Territorial Verde, se encuentra el desarrollo de la economía de Gipuzkoa y la gestión y la protección del entorno natural.

Con el objetivo de evitar el abandono de las propiedades forestales y desarrollar una estrategia de gestión forestal sostenible, el Departamento ha emprendido el proyecto BSTK Fundazioa, al objeto de agrupar la masa forestal del territorio histórico de Gipuzkoa en un proyecto común y llevar a cabo una gestión integral de la misma.

Así, BSTK Fundazioa, constituida el 20 de septiembre de 2022, sirve a los fines de interés general consistentes en la gestión sostenible del patrimonio forestal y de sus servicios ecosistémicos en Gipuzkoa de forma que contribuya al desarrollo integral del Territorio y a la gestión ecológica del mismo, persiguiendo en última instancia la defensa del medio ambiente y del patrimonio forestal y el desarrollo del sector primario, para lo cual alentará a las personas propietarias forestales a que cedan sus bosques a BSTK Fundazioa para éste se ocupe de su mantenimiento y gestión, a cambio de una contraprestación económica.

En concreto, BSTK Fundazioa tiene como objetivo evitar el abandono de los bosques del Territorio Histórico de Gipuzkoa y, para ello, ofrecerá a las personas propietarias de bosques un servicio de cuidado sostenible, teniendo en cuenta aspectos económicos y medioambientales; en definitiva, un servicio integral de sostenibilidad de los bosques. Se trata de dar un salto cualitativo en el cuidado de los bosques del Territorio Histórico de Gipuzkoa, ofreciendo una gestión sostenible, profesional y garantista, que hará frente a la fragmentación y al abandono existente, y, de esa manera, reforzar un sector que genera 6.000 puestos de trabajo en Gipuzkoa, favoreciendo su competitividad y rentabilidad.

La consecución de dicho objetivo, sin embargo, requiere de una organización y logística profesionales, con altos estándares de eficacia, eficiencia y coordinación, consistente en un potente servicio integral que englobe todos los posibles formatos de gestión y atención, online y offline, para adaptarse al medio más cómodo para cada persona propietaria y ofrecer una solución de

irtenbide bat eskaintzeko.

omnicanalidad en relación con los expedientes forestales.

2-. OBJEKTUA.

Kontratazioaren xedea da contact center zerbitzua eta baso-espedienteei lotutako jarduerak ematea.

Ondorio horietarako, baso-espedientetzat hartzen da BSTK Fundazioaren eta Gipuzkoako Lurralde Historikoan kokatutako basoen jabeen artean kontratuak prestatu eta sinatzeari buruzko datuen eta dokumentuen multzoa.

Zerbitzu horrek BSTK Fundazioari lagunduko dio Gipuzkoako Lurralde Historikoko basoen jabeei kudeaketa profesionala eskaintzeko helburua betetzen; izan ere, basoen jabeentzako arreta zerbitzuaren laguntza profesionala eta integratua izango du, baita BSTK Fundazioak jabe bakoitzarekin pertsonalki kudeatzen dituen baso-espedienteei lotutako jarduerena ere.

2-. OBJETO.

El objeto de la contratación es la prestación del servicio de contact center y actividades conexas en relación con los expedientes forestales.

A estos efectos, se entiende por expediente forestal el conjunto de datos y documentos correspondientes a la preparación y firma de contratos entre BSTK Fundazioa y las personas propietarias de bosques ubicados en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Este servicio ayudará a BSTK Fundazioa a cumplir el objetivo de ofrecer una gestión profesional a las personas propietarias de bosques del Territorio Histórico de Gipuzkoa, debido a que va a disponer de una asistencia profesional e integrada del servicio de atención a las personas propietarias de bosques, así como de las actividades conexas relativas a los expedientes forestales que BSTK Fundazioa gestione de manera personal con cada persona propietaria.

3-. ZERBITZUAREN BALDINTZA BEREZIAK.

Kontratazio prozedura honen bidez, BSTK Fundazioaren helburua da kalitate estandar altuko zerbitzu profesionala eskaintzea eta ematea, arretari, administrazio kudeaketari eta garatu beharko diren lotutako jarduerei dagokienez.

BSTK Fundazioaren proiektuan interesa duten pertsona asko daudenez, mota horretako espedienteak behar dituzten zeregin ugari daudenez eta kasuistika ugaria dutenez, BSTK Fundazioak ezinbestekotzat jotzen du bermea osatzen duten irizpide batzuetan oinarritzea, proiektuari baso-espedienteen kudeaketa ahalik eta eraginkorrena izateko. Zehazki, horrelako zerbitzu bat emateko, parametro hauek bermatu behar dira uneoro:

3-. REQUISITOS PARTICULARES DEL SERVICIO.

Con el presente procedimiento de contratación, BSTK Fundazioa tiene el objetivo de ofrecer y prestar un servicio profesional y con altos estándares de calidad en lo que se refiere a la atención, la gestión administrativa y a las diferentes actividades conexas que se van a tener que desarrollar.

Debido al gran número de personas interesadas en el proyecto de BSTK Fundazioa, a la profusa variedad de tareas que requieren este tipo de expedientes y a la abundante casuística que presentan, BSTK Fundazioa considera imprescindible abordar el proyecto en base a unos criterios que constituyen el aval para que la gestión de los expedientes forestales sea la más eficaz posible. En concreto, un servicio de estas características debe ser prestado asegurando en todo momento los siguientes parámetros:

- Bakartasuna: ez dira bereizten erakunde edo esleipendun desberdinetan egin beharreko jarduerak.

- Unicidad: no se disgregan las diferentes actividades a realizar en diferentes organizaciones o adjudicatarios.

- Homogeneotasuna: interesdunek parametro homogeneo batzuetan oinarritutako zerbitzua jasoko dute, eta horrek, zalantzarik gabe, zerbitzuaren kalitate eta BSTK Fundazioaren ospea ezin hobeak izatea ekarriko du.
- Koordinazioa: garatu behar diren arreta, administrazio-kudeaketa eta lotutako jarduerak zereginen unitate edo multzo harmoniatsua osatzeko moduan emango dira.
- Efizientzia: lortu nahi diren emaitzak ahalik eta baliabide gutxienekin lortuko dira, eta horrek, zalantzarik gabe, baliabide publikoen erabilera optimoa ekarriko du.

Zerbitzua honako lan-ildo hauen bidez antolatuko da:

Front office.

Langileak basoen jabeekin zuzenean elkarreraginean aritzeko zeregin multzoa izango da.

Lan-ildo horren kudeaketa funtsezkoa izango da basoen jabeekin harreman sendoak eraiki eta mantentzeko. Modu efizientean kudeatuta, basoen jabeen berehalako premiei erantzungo die, eta BSTK Fundazioaren izen ona eraikitzen lagunduko du.

Zeharkako lan-ildo bat da, zerbitzuaren operatibaren funtzionamendu egokia bermatzen duena, eta horrek zuzenean eragiten dio zerbitzuaren hartzaileen gogobetetasunari eta antolaketa-jarduera egokiari.

Back Office.

Lan-ildo horretan, administrazio alderdiei buruzko jarduera guztiak egongo dira, basoen jabeei zuzeneko arreta emateareki zerikusirik ez dutenak.

Zeharkako lan-ildo bat da, zerbitzuaren operatibaren funtzionamendu egokia bermatzen duena, eta horrek zuzenean eragiten dio zerbitzuaren hartzaileen gogobetetasunari eta antolaketa-jarduera egokiari. Era berean, lan-ildo honetako zereginak modu proaktiboan garatuko

- Homogeneidad: las personas interesadas recibirán un servicio en base a unos parámetros homogéneos, lo que sin duda redundará en una óptima calidad del servicio y reputación de la marca BSTK Fundazioa.
- Coordinación: la atención, la gestión administrativa y a las diferentes actividades conexas que se van a tener que desarrollar se prestarán de manera que formen una unidad o un conjunto armonioso de tareas.
- Eficiencia: se lograrán los resultados deseados con el mínimo posible de medios, lo que sin duda redundará en un óptimo uso de recursos públicos.

El servicio se articulará mediante las siguientes líneas de trabajo:

Front office.

Constituirá el conjunto de tareas mediante las cuales el personal interactuará directamente con las personas propietarias de los bosques.

La gestión de esta línea de trabajo será esencial para construir y mantener relaciones sólidas con las personas propietarias de los bosques. Gestionada de manera eficiente, responderá a las necesidades inmediatas de las personas propietarias de los bosques y contribuirá a la construcción de una reputación seria de la marca BSTK Fundazioa.

Es una línea de trabajo transversal, que garantiza el correcto funcionamiento de la operativa del servicio, lo que afecta directamente a la satisfacción de las personas destinatarias del servicio y el buen desempeño organizacional.

Back office.

En esta línea de trabajo estarán todas las actividades que se refieren a aspectos administrativos y que no tienen relación con la atención directa a las personas propietarias de los bosques.

Es una línea de trabajo transversal, que garantiza el correcto funcionamiento de la operativa del servicio, lo que afecta directamente a la satisfacción de las personas destinatarias del servicio y el buen desempeño organizacional. Asimismo, las tareas de esta línea de trabajo se

dira basoen jabeengana iristean, tratu hurbilagoa emateko, jabeak BSTK Fundazioarekin inplikatuta egon daitezen lortzeko eta, horrela, jarraipen pertsonalizatua egin ahal izateko eta iruzkinak eta iradokizunak biltzeko.

desarrollarán de manera proactiva a la hora de llegar a las personas propietarias de los bosques, al objeto de proporcionarles un trato más cercano, lograr que las personas propietarias estén involucradas con BSTK Fundazioa y, de esa manera, poder realizar un seguimiento personalizado y recopilar comentarios y sugerencias.

Lotutako jarduerak.

Arestian deskribatutako lan-ildoek hainbat motatako jarduera osagarriak edo lotuak beharko dituzte, horietako batzuk kualifikatuak eta beste batzuk teknikoak, enpresa adjudikaziodunak gauzatu beharko dituenak. Horrela, BSTK Fundazioaren aurrean izapidetzen diren baso-espedienteak perfekzio-berme handienekin izapidetu eta ebatziko dira, eta emandako zerbitzuaren kudeaketa oztopatuko duten ondorengo zuzenketak saihestuko dira.

Ildo horretan egiten diren zereginak, datuak edo informazioa *in situ* edukitzeko beharrezkoak dira, beste lan-ildo edo kanal batek ezin duelako eman. Espedienteen behin-behinekotasun-egoerak saihestu nahi dira, informazio edo datu hori falta delako, bestela ezingo bailitzateke lortu. Jarduera horiek, nolabait, baso-espediente bakoitzaren ahalik eta akabera-mailarik handiena ahalbidetzen dute, eta ezinbesteko baldintza da zerbitzu ezin hobea emateko, interesdunengan konfiantza sortzeko eta, azken batean, BSTK Fundazioa sortzean kontuan hartu ziren baso-jasangarritasunaren helburuak lortzeko.

Actividades conexas.

Las líneas de trabajo anteriormente descritas requerirán actividades complementarias o conexas de diversa índole, algunas de ellas cualificadas y otras técnicas, que la empresa adjudicataria deberá llevarlas a cabo para que los expedientes forestales que se instruyan ante BSTK Fundazioa se tramiten y se resuelvan con las máximas garantías de perfección y evitar, así, rectificaciones posteriores que entorpezcan la gestión del servicio prestado.

Las tareas que se realicen en este sentido serán las necesarias para disponer *in situ* de los datos o de la información que ninguna otra línea de trabajo o canal puede aportar y evitar precisamente situaciones de provisionalidad de los expedientes por falta de esa información o dato que de otra manera no se podría conseguir. Son actividades que, de alguna manera, posibilitan el mayor grado posible de acabado de cada expediente forestal, condición necesaria para prestar un servicio óptimo, infundir confianza en las personas interesadas y, en definitiva, alcanzar los objetivos de sostenibilidad forestal para los que fue creado BSTK Fundazioa.

4-. LAN METODOLOGIA.

Esleipendunak, besteak beste, zeregin hauek bete beharko ditu:

- BSTK Fundazioarekin harremanetan jartzen diren interesdunei arreta ematea eta lursailen egoerari eta erakutsitako interes-mailari buruz ahal den informazio guztia biltzea.

- Interesdunekin harremanetan jartzea, baso-jabe bakoitzaren baso-espedienteei hasiera emateko beharrezkoa den informazioa biltzeko (udalerria, poligono zenbakia, azalera, landaketak...).

4-. METODOLOGÍA DE TRABAJO.

El adjudicatario deberá acometer, entre otras, las siguientes tareas:

- Atender las personas interesadas que se pongan en contacto con BSTK Fundazioa y recabar toda la información posible relativa a la situación de los terrenos y al nivel de interés mostrado.

- Contactar con las personas interesadas de cara a recabar la información necesaria (municipio, número de polígono, superficie, plantaciones…) para incoar los expedientes forestales de cada persona propietaria forestal.

- Aldian-aldian BSTK Fundazioaren txostenak bidaltzea, une bakoitzean eskuragarri dagoen informazio guztiarekin.

- Administrazioko eta laguntza logistikoko lanak egitea, hala nola jabeei aurkeztu beharreko proposamenak prestatzea, baita horietako bakoitzarekin sinatu beharreko kontratuak edo akordioak prestatzea ere.

- Sektorearen testuinguruaren eta joeren azterketa egokiak egitea.

- Baso propietateak baloratzeko prozesuak kudeatzea eta gainbegiratzea.

- Gainerako informazioa *in situ* biltzea, lursail edo unada bakoitzera joanez eta, hala badagokio, jabeekin edo espedienteetan inplikatutako pertsonekin aurrez aurre hitz eginez.

Zeregin guztiak BSTK Fundazioko teknikariek kontrolatuko dituzte, eta adjudikaziodunak aldizka eta eguneratuta jasoko du informazio guztia, posta elektronikoz, basotik@basotik.eus helbidean.

Esleipendunak solaskide bakarra izendatu beharko du BSTK Fundazioarekin, lanak egiteko.

5-. KONTRATUAREN EZAUGARRIAK.

Contact center zerbitzuak eta baso-espedienteei lotutako jarduerek basoen jabeek behar duten arreta beharretara egokitzeko moduko ordutegi malgua izan beharko dute. Nolanahi ere, front office ordutegia 08:00etatik 17:00etara izango da, astelehenetik ostiralera.

BSTK Fundazioak ordutegian aldaketarik izanez gero, enpresa esleipendunari jakinarazi beharko dio, martxan jarri aurretik.

Enpresa adjudikazioduna, BSTK Fundazioak emandako jarraibideen arabera, langileak antolatzearen arduraduna izango da, lizitazio honen xede den zerbitzua une bakoitzean eskatzen den ordutegian emango dela bermatzeko.

- Remitir periódicamente informes BSTK Fundazioa con toda la información disponible en cada momento.

- Realizar las tareas administrativas y de apoyo logístico, tales como las preparativas de propuestas a presentar a las personas propietarias, así como de los contratos o acuerdos a suscribir con cada una de ellas.

- Realizar los pertinentes análisis del contexto y tendencias del sector.

- Gestionar y supervisar los procesos de valoración de las propiedades forestales.

- Recopilar el resto de la información *in situ*, acudiendo a cada parcela o rodal y, en su caso, conversando en persona con las personas propietarias y/o involucradas en los expedientes.

Todas las tareas serán controladas por el personal técnico de BSTK Fundazioa, quien recibirá por parte del adjudicatario de manera periódica y actualizada toda la información vía email en la dirección basotik@basotik.eus

El adjudicatario deberá designar un único interlocutor con BSTK Fundazioa para la ejecución de los trabajos.

5-. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.

El servicio de contact center y actividades conexas en relación con los expedientes forestales deberá disponer de un horario lo suficientemente flexible como para adaptarse a las necesidades de atención que requieran las personas propietarias de bosques. En cualquier caso, el horario de front office será de 08:00 a 17:00 de lunes a viernes.

BSTK Fundazioa comunicará cualquier variación en el horario a la empresa adjudicataria con la suficiente antelación a su puesta en marcha.

La empresa adjudicataria, de acuerdo con las instrucciones que reciba de BSTK Fundazioa, será la responsable de la organización del personal de forma que quede garantizada la prestación del servicio objeto de la presente licitación en el horario requerido en cada momento.

6-. KONTRATUA BETETZEA.

Enpresa esleipendunak baldintza hauen arabera emango du zerbitzua:

1-. Jabeek Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan arreta jasotzeko duten eskubidea errespetatuz.

2-. Hizkuntzaren erabilera ez-sexista eta ez-androzentrikoa bermatuz.

3-. Behar espezifikoak edo komunikazioaren eta hizkuntzaren esparruan zailtasunak dituzten pertsonei behar bezala erantzutea.

4-. Informazioaren konfidentzialtasuna eta datu pertsonalen babesa errespetatuz eta bermatuz.

5-. Zerbitzuaren kalitate-parametroen arabera.

6-. Proiektua aitzindaria denez, eta, beraz, aurrekaririk ez dagoenez, baliteke kontratuak irauten duen bitartean zerbitzua egokitu behar izatea, eta, horrekin, atxikitako pertsonen kopurua eta/edo gaitutako ordutegia aldatzea. Enpresa adjudikaziodunaren erantzukizuna izango da behar diren operadoreak atxikitzea, BSTK Fundazioaren jarraibideei jarraituz. Kasu horretan, beharrezkoa bada, dagokion kontratu-aldaketa izapidetu beharko da, SPKLren Sektore Publikoko Kontratuen azaroaren 8ko 9/2017 Legearen hogeita hamahirugarren xedapen gehigarriaren arabera.

7-. Baso-espedienteen arretan eta/edo izapidetzean gainezkatze egoerak gertatzen badira, eta, beraz, ezin bazaie arreta eman edo ezin badira dauden lantaldeekin izapidetu, enpresa adjudikaziodunak malgutasuna eta giza baliabide eta baliabide material nahikoak eta egokiak izan beharko ditu jabeei arreta emateko eta baso-espedienteak BSTK Fundazioak une bakoitzean eskatzen dituen kalitate mailekin izapidetzeko.

6-. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La empresa adjudicataria prestará el servicio conforme a las siguientes condiciones:

1-. Respetando el derecho de las personas propietarias a ser atendidas en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2-. Garantizando un uso no sexista y no androcéntrico del lenguaje.

3-. Respondiendo de manera adecuada a personas con necesidades específicas o dificultades en el ámbito de la comunicación y el lenguaje.

4-. Respetando y garantizando la confidencialidad de la información y la protección de datos personales.

5-. De acuerdo con los parámetros de calidad del servicio establecidos.

6-. Debido al carácter pionero del proyecto y, por lo tanto, a la carencia de precedentes, puede que a lo largo de la duración del contrato el servicio se deba adaptar y con ello modificar el número de personas adscritas y/o el horario habilitado, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la adscripción del personal operador que resulte necesario, siguiendo las instrucciones de BSTK Fundazioa, en cuyo caso, de ser necesario, deberá tramitarse la correspondiente modificación de contrato de conformidad con la Disposición adicional trigésima tercera de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público de la LCSP.

7-. En caso de que se den situaciones de desbordamiento en la atención y/o tramitación de los expedientes forestales y, por lo tanto, de imposibilidad de atender y/o tramitar con el equipo de trabajo existente, la empresa adjudicataria deberá disponer de la flexibilidad y de los medios personales y materiales suficientes y adecuados para atender a las personas propietarias y tramitar los expedientes forestales con los niveles de calidad exigidos en cada momento por BSTK Fundazioa.

7-. GIZA BALIABIDEAK.

1. Langileen betekizunak:

Lizitatzaileek konpromisoa hartu behar dute zerbitzua gauzatzeko gutxieneko giza baliabide hauek atxikitzeko:

- Bi teleoperadore espezialista, gutxienez 3 urteko esperientzia dutenak.

- Lau pertsona (*) PTA honetan deskribatutako lotutako zereginak egiteko, kualifikatuak zein teknikoak.

(*) Lau pertsona horietatik bik lan-subrogazioa bete beharrari lotuta daude, baldin eta eskubide horretaz baliatu nahi badute.

Ikusi Administrazio Klausula Partikularren Agiriko ezaugarri-taulako 25. klausula.

Zerbitzua ematen duten langileen artean, enpresa esleipendunak pertsona bat izendatuko du zerbitzuaren koordinatzaile gisa jarduteko. Koordinatzaileak, goian aipatutako edozein lan-ildotan esleituta dituen zereginez gain, zerbitzuaren koordinatzailearen berezko zereginak egingo ditu.

Lizitazio honen xede den zerbitzua ematen duten langile guztiek ahoskera ona eta komunikatzeko gaitasuna izan beharko dituzte, eta Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak ezagutu beharko dituzte, eta langileek bi hizkuntzetan basoen jabe diren pertsonei arreta emateko gai izan beharko dute, arreta berezia jarriz euskararen erabileran. BSTK Fundazioak kontratuaren indarraldi osoan aurrekoa betetzen ari dela egiaztatzeko eta ebidentzia eskatzeko eskubidea izango du.

Horretarako, baliabideak nahitaez atxikitzeko bete beharra betetzeko langile berri guztiek euskararen gutxieneko ezagutza-maila Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko B2 euskara mailaren parekoa izango da. Maila hori Eusko Jaurlaritzaren azaroaren 9ko 297/2010 Dekretuak, Euskararen jakite-maila egiaztatzen duten tituluak eta ziurtagiriak baliozkotzeari eta Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko mailekin parekatzeari buruzkoak, arautzen du (uztailaren 4ko 187/2017 Dekretuak eta apirilaren 18ko 65/2023 Dekretuak aldatua). Beraz, egiaztatu beharko dute euskerako 2. Hizkuntza-eskakizuna.

7-. MEDIOS HUMANOS.

1. Requisitos del personal:

Las licitadoras deben comprometerse a adscribir a la ejecución del servicio los siguientes medios humanos mínimos:

- Dos teleoperadoras/es especialistas con 3 años de experiencia mínima.

- Cuatro personas (*) para la ejecución de las tareas conexas descritas en este PPT, tanto cualificadas como técnicas.

(*) De esas cuatro personas, dos están sujetas a obligación de subrogación laboral en caso de que quieran ejercer tal derecho.

Ver cláusula 25 del cuadro de característica del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Entre el personal destinado a la prestación del servicio, la empresa adjudicataria designará una persona que actuará como coordinadora del servicio. La persona coordinadora, además de las tareas que tenga asignadas en cualquiera de las líneas de trabajo arriba mencionadas, realizará tareas propias de coordinadora del servicio.

Todo el personal destinado a la prestación del servicio objeto de la presente licitación deberá tener buena dicción y capacidad de comunicación y deberá conocer los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, siendo capaz de atender a las personas propietarias de bosques en ambos idiomas, con especial énfasis en el uso del euskera. BSTK Fundazioa se reserva el derecho a comprobar y requerir cualquier evidencia de que ello se está cumpliendo durante toda la vigencia del contrato.

A tal fin, todas las nuevas incorporaciones de personal para el cumplimiento de la adscripción obligatoria de medios, tendrán un nivel de conocimiento mínimo de euskera equivalente al nivel de Euskara B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, regulado en el Decreto del Gobierno Vasco 297/2010, de 9 de noviembre, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (modificado por Decreto 187/2017, de 4 de julio y por Decreto 65/2023, de 18 de abril). Por tanto,

deberán acreditar estar en posesión del perfil lingüístico B2 de euskera.

Era berean, lizitazio honen xede den zerbitzua ematera bideratutako langile guztiek oinarrizko ezagutza informatikoak eta nabigaziorako eta informazioa bilatzeko trebetasunak izan beharko dituzte, batetik, BSTK Fundazioaren telefono informazioko atarian, eta, bestetik, Gipuzkoako Foru Aldundiaren egoitza elektronikoan, kontratatutako zerbitzua emateko beharrezkoak baitira.

Asimismo, todo el personal destinado a la prestación del servicio objeto de la presente licitación deberá tener conocimientos informáticos básicos y habilidades en la navegación y búsqueda de información en el portal de información telefónico de BSTK Fundazioa y en la sede electrónica de la Diputación Foral de Gipuzkoa, necesarios para la prestación del servicio contratado.

2. Lantaldea:

2. Equipo de trabajo:

Zerbitzua ematera bideratutako pertsonen kopurua bat etorriko da BSTK Fundazioak une bakoitzean egiten dituen eskakizunekin.

El número de personas destinadas a la prestación del servicio estará acorde con los requerimientos que, en cada momento, realice BSTK Fundazioa.

Zerbitzurako izendatutako langileak lizitazio-fasean esleipendunak proposatutako pertsonen zerrendatik aterako dira, langile horiek hartu baitira oinarri gisa bere eskaintza onartzeko edota baloratzeko. Langileak VIII. eranskinean identifikatu beharko dira, eta eranskin hori HIRU zenbakiko artxibo elektronikoan sartu.

El personal designado para el servicio procederá del listado de personas propuestas por la adjudicataria en fase de licitación, que ha servido de base para aceptar y/o valorar su oferta, y cuya identificación debe efectuarse en el Anexo VIII a incorporar en el archivo electrónico nº TRES.

Salbuespen gisa, hasierako zerrendan ez dauden pertsonak izendatu ahal izango dira, baldin eta, BSTK Fundazioaren iritziz, behar bezala justifikatutako arrazoi nahikoa badago eta proposatutako langileek baldintza-agirietan ezarritako gainerako baldintzak betetzen badituzte. Kasu horietan, langile horien prestakuntza enpresa esleipendunaren kontura eta erantzukizunpean izango da.

Excepcionalmente podrán designarse personas no incluidas en la relación inicial, siempre que, a juicio de BSTK Fundazioa, exista causa suficiente y debidamente justificada, y el personal propuesto cumpla el resto de los requisitos establecidos en los pliegos. En estos supuestos, la formación de dicho personal será por cuenta y responsabilidad de la empresa adjudicataria.

Hasiera batean zerbitzua ematera bideratutako pertsonen absentziak eta gorabeherak ordezteko, enpresa adjudikaziodunak hasierako izendapenerako bezala jardungo du. Ildo horretan, zerbitzua behar bezala emateari eragiten dion edozein gorabehera gertatzen den egun berean jakinaraziko du enpresa adjudikaziodunak, eta, gainera, absentziak behar bezala arrazoitu eta justifikatu beharko ditu.

Para suplir posibles ausencias y eventualidades de las personas inicialmente destinadas a la prestación del servicio, la empresa adjudicataria actuará del mismo modo que para la designación inicial. En este sentido, la empresa adjudicataria comunicará cualquier incidencia que afecte a la correcta prestación del servicio en el mismo día en que se produzca, debiéndose, además, motivar y justificar de forma suficiente las ausencias.

Zerbitzua emateko eskatzen diren baldintzak betetzen ez dituzten giza baliabideak izendatzea, edo, hala badagokio, justifikaziorik gabeko ordezkapenik ez egitea, kontratuaren ez-betetzetzat hartuko da, eta kontratua suntsiarazteko arrazoitzat hartu ahal izango da, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen 211.1.f) artikuluan adierazitako ondorioetarako.

La designación de medios personales que no cumplan los requisitos requeridos para la prestación del servicio, o, en su caso, la falta de sustitución injustificada, se considerará incumplimiento contractual y podrá ser considerado causa de resolución del contrato a los efectos señalados en el artículo 211.1.f) de la Ley de Contratos del Sector Público.

3-. Koordinatzailea:

Zerbitzua ematen duten langileen artean, enpresa esleipendunak pertsona bat izendatuko du zerbitzuaren koordinatzaile gisa jarduteko. Koordinatzaileak, goian aipatutako edozein lan-ildotan esleituta dituen zereginez gain, zerbitzuaren koordinatzailearen berezko zereginak egingo ditu.

Koordinatzailea nahitaez egon beharko da 09:00etatik 17:00etara, eta enpresa adjudikaziodunaren ardura izango da izendatutako pertsona ordezkatzea edo ordeztea. Nolanahi ere, BSTK Fundazioak koordinatzailearen presentzia eskatu ahal izango dio enpresa adjudikaziodunari, ezarritakoaz bestelako ordutegian, eta, horretarako, behar besteko aurrerapenarekin jakinaraziko dio inguruabar hori.

4-. Langileen eginkizunak

Front office.
Adibide gisa, lan-ildo honen barruan honako zeregin hauek sartzen dira:

a) Basoen jabeek BSTK Fundazioaren telefono zenbakira egindako deiak jasotzea eta horiei erantzutea.

b) Eskatutako informazioa eta/edo zerbitzua identifikatzea.

c) Deien identifikazioa, sailkapena eta erregistroa, dagokion tresna informatikoan, BSTK Fundazioak ezarritako irizpideen arabera.

d) Planteatutako galderak online ebaztea, BSTK Fundazioak definitutako erantzunen eta irizpideen arabera.

e) BSTK Fundazioko langileei deiak zuzenean eskualdatzea, beharrezkoa izanez gero.

f) Jabeek BSTK Fundazioko langileekin dituzten hitzorduen agendari arreta ematea.

3-. Persona coordinadora:

Entre el personal destinado a la prestación del servicio, la empresa adjudicataria designará una persona que actuará como coordinadora del servicio. La persona coordinadora, además de las tareas que tenga asignadas en cualquiera de las líneas de trabajo arriba mencionadas, realizará tareas propias de coordinadora del servicio.

La presencia de la persona coordinadora será obligatoria en horario de 09:00 a 17:00 horas y será responsabilidad de la empresa adjudicataria suplir y/o sustituir a la persona designada. En cualquier caso, BSTK Fundazioa podrá requerirle a la empresa adjudicataria la presencia de la coordinadora en horario distinto al establecido, para lo cual notificará dicha circunstancia con la antelación suficiente.

4-. Funciones del personal

Front office.
A título meramente enunciativo, la prestación de esta línea de trabajo comprende la realización de las siguientes tareas:

a) Recepción y atención de las llamadas efectuadas por las personas propietarias de bosques al número de teléfono de BSTK Fundazioa.

b) Identificación de la información y/o servicio requerido.

c) Identificación, clasificación y registro de las llamadas, en la correspondiente herramienta informática según los criterios marcados por BSTK Fundazioa.

d) Resolución on-line de las cuestiones planteadas según las respuestas tipo y los criterios definidos por BSTK Fundazioa.

e) Traspaso directo de llamadas a personal de BSTK Fundazioa en el caso de que sea necesario.

f) Atención de la agenda de citas de las personas propietarias con el personal de BSTK Fundazioa.

Lan-ildo horren kudeaketa funtsezkoa izango da basoen jabeekin harreman sendoak eraiki eta mantentzeko.
Modu efizientean kudeatuta, basoen jabeen berehalako premiei erantzungo die, eta BSTK Fundazioaren izen ona eraikitzen lagunduko du.

La gestión de esta línea de trabajo será esencial para construir y mantener relaciones sólidas con las personas propietarias de los bosques. Gestionada de manera eficiente, responderá a las necesidades inmediatas de las personas propietarias de los bosques y contribuirá a la construcción de una reputación seria de la marca BSTK Fundazioa.

Back Office.
Adibide gisa, lan-ildo honen barruan honako zeregin hauek sartzen dira:

a) Basoen jabeen datuak zabaltzea eta eguneratzea (telefono zenbakiak, e-mailak eta abar eguneratzea).

b) Basoen jabeek bidalitako idatzizko dokumentazioa transkribatzea eta aldi baterako artxibatzea, hala dagokionean.

c) Deien identifikazioa, sailkapena eta erregistroa, dagokion tresna informatikoan, BSTK Fundazioak ezarritako irizpideen arabera.

d) Planteatutako galderak online ebaztea, BSTK Fundazioak definitutako erantzunen eta irizpideen arabera.

e) BSTK Fundazioak egindako mailing masiboen edo kanpaina puntualen ondoriozko arreta eta kudeaketako laguntza puntualak.

f) Baso espedienteak amaitzearekin lotutako kudeaketa telematikoak, katastroko datuak …

g) Basoen jabeekin harremanetan jartzea haiek eskatutako informazioa jakinarazteko edo postaz, posta elektronikoz edo sms bidez korrespondentzia bidaltzeko.

h) Basoen jabeek BSTK Fundazioko langileekin hitzorduak hitzartzea eta horien jarraipena egitea.

i) Basoen jabeei gogobetetze inkestak egitea, akatsak detektatzeko eta baso espedienteak izapidetzean hobekuntzak ezartzeko.

Back office.
A título meramente enunciativo, la prestación de esta línea de trabajo comprende la realización de las siguientes tareas:

a) Ampliación y actualización de los datos de las personas propietarias de bosques (actualización de números de teléfono, e-mails, etc.).

b) Transcripción y archivo temporal de documentación escrita remitida por las personas propietarias de bosques, cuando corresponda.

c) Identificación, clasificación y registro de las llamadas, en la correspondiente herramienta informática según los criterios marcados por BSTK Fundazioa.

d) Resolución online de las cuestiones planteadas según las respuestas tipo y los criterios definidos por BSTK Fundazioa.

e) Apoyos puntuales en atención y gestión derivados de mailing masivos o campañas puntuales realizados por BSTK Fundazioa.

f) Gestiones telemáticas relacionadas con la finalización de los expedientes forestales, datos catastrales…

g) Contactar con las personas propietarias de bosques para comunicar información requerida por aquellas o envío de correspondencia postal, email o sms con el mismo fin.

h) Realización y seguimiento de concertación de citas de las personas propietarias de bosques con el personal de BSTK Fundazioa.

i) Realización de encuestas de satisfacción a las personas propietarias de bosques con el fin de detectar las deficiencias e implementar mejoras en la tramitación de los expedientes forestales.

Lotutako jarduerak.
Adibide gisa, lan-ildo honen barruan honako zeregin hauek sartzen dira:

a) Lotutako zeregin kualifikatuak:

- Sektoreko joerei eta testuinguruari buruzko bidezko analisiak egitea.
- Baso propietateak baloratzeko prozesuak kudeatzea eta gainbegiratzea.
- Baso jabetzak landatzeko eta mantentzeko lanak eta irizpideak planifikatzea eta kudeatzea.
- Basogintzaren sektoreko hornitzaileek emandako beste zerbitzu batzuk gainbegiratzea.
- Hornitzaileen eta zerbitzua ematen duten erakundeen arteko harremanak sortzea, mantentzea eta kontserbatzea.
- Esleipen publikoak prestatzea.
- Kudeatzaile eta erakundeekin lankidetzan aritzea, finantzaketa iturri eta jarduera berriak diseinatu, planifikatu eta sortzeko.
- Dirulaguntzak eskatzen laguntzea.
- Abian jarritako proiektuen jarraipena eta kudeaketa.
- Egindako lanen komunikazio txostenak egitea gerentziari edo zuzendaritzari.

b) Lotutako zeregin teknikoak

- Baso espedienteak osatzeko eta/edo amaitzeko behar den informazioa *in situ* biltzea: irudiak, sarbideak, landaketen egoera...
- Eskura dagoen informazioa basoen jabeekin kontrastatzea eta berrestea.
- Lankidetza operatiboa eta tokian bertan BSTK Fundazioko teknikariekin.
- Basoen jabeekin bilerak egitea, zalantzak argitzeko eta BSTK Fundazioarekin sinatu beharreko kontratuen xehetasunak azaltzeko.

Actividades conexas.
A título meramente enunciativo, la prestación de esta línea de trabajo comprende la realización de las siguientes tareas:

a) Tareas conexas cualificadas:

- Realización de los pertinentes análisis sobre el contexto y las tendencias en el sector.
- Gestión y supervisión de los procesos de valoración de las propiedades forestales.
- La planificación y gestión de los criterios y las labores de plantación y mantenimiento de las propiedades forestales.
- Supervisión de otros servicios prestados por proveedores del sector de la silvicultura.
- Generación, mantenimiento y conservación de relaciones entre los proveedores e organismos que prestan el servicio.
- Preparación de las adjudicaciones públicas.
- Colaboración con gestores y organismos al objeto de diseñar, planificar y generar nuevas fuentes de financiación y actividades.
- Colaboración a la hora de solicitar las subvenciones.
- Seguimiento y gestión de los proyectos puestos en marcha.
- Elaboración de informes de comunicación de los trabajos realizados a gerencia o dirección.

b) Tareas conexas técnicas

- Recopilación *in situ* de la información necesaria para completar y/o finalizar los expedientes forestales: imágenes, accesos, estado de las plantaciones…
- Contraste y corroboración en persona de la información disponible con las personas propietarias de bosques.
- Colaboración operativa y sobre el terreno con el personal técnico de BSTK Fundazioa.
- Reuniones con las personas propietarias de los bosques para aclarar dudas, explicar los pormenores de los contratos a firmar con BSTK Fundazioa.

5-. Koordinatzailearen eginkizunak

Goian aipatutako edozein lan-ildotan esleituta dituen berezko zereginez gain, koordinazio-funtzioak honako hauek izango dira:

a) Operadoreen lana gainbegiratzea, enpresak izendatutako langile guztien erantzun maila bateratuz eta homogeneizatuz. Gainera, online eta offline arretan eskatzen diren gutxieneko mailak betetzen direla zainduko du, bereziki euskara mailan.

b) Zerbitzua osorik koordinatzea, BSTK Fundazioko langileek emandako jarraibideen arabera.
c) BSTK Fundazioarekin hitz egitea, zerbitzua behar bezala emateko, gorabeherak konpontzeko eta hobekuntzak proposatzeko beharrezkoak diren jarraibideak jaso eta/edo helarazteko.
d) Egindako lana egunero kontrolatzea eta BSTK Fundazioari jakinaraztea.
e) BSTK Fundazioari hileroko laburpen elebidun bat aurkeztea, jardueraren datuak eta parametroak adierazita, besteak beste, hasitako baso-espedienteen kopurua, hautemandako gorabeherak eta interesdunen espedienteak eteteko arrazoiak.

5-. Funciones de la persona coordinadora

Además de las tareas propias que tenga asignadas en cualquiera de las líneas de trabajo arriba mencionadas, las funciones de coordinación serán las siguientes:

a) Supervisión del trabajo del personal operador, unificando y homogenizando el nivel de respuesta de todo el personal designado por la empresa. Además, velará por que se cumplan los niveles mínimos exigidos en la atención online y offline, con especial incidencia en el nivel de euskera.
b) Coordinación del servicio en su totalidad de acuerdo a las instrucciones dictadas por el personal de BSTK Fundazioa.
c) Interlocución con BSTK Fundazioa para la recepción y/o transmisión de las instrucciones necesarias para la correcta prestación del servicio, la resolución de incidencias y la propuesta de mejoras.
d) Control y comunicación diarios a BSTK Fundazioa del trabajo realizado.
e) Presentación bilingüe a BSTK Fundazioa de un resumen mensual con todos los datos y parámetros de actividad, indicando entre otros datos, el número de expedientes forestales incoados, las incidencias detectadas y los motivos de paralizaciones de expedientes de personas interesadas.

8-. ZERBITZUA EMATEKO LEKUA.

Lizitazio honen xede den zerbitzua osatzen duten lan-ildo guztiak enpresa esleipendunaren instalazioetan egingo dira.

Dena den, zerbitzua emateko, aldizkako bilerak egingo dira BSTK Fundazioaren eta kontratuari atxikitako kontratistaren langileen artean (lotutako lanak egingo dituztenak). Bilera horiek telematikoak edo presentzialak izan daitezke, kasuaren arabera. Aurreikusten da astean bi bilera egitea, batez beste, urtean zehar; aurreikuspen hori, dena den, une bakoitzean dauden beharren arabera aldatu ahal izango da.

Bestalde, kasu jakin batzuetan, basoen jabeei aurrez aurreko arreta eman beharko zaie fundazioaren egoitzan, kasu zehatzaren beharretara egokituko den arreta egokia bermatzeko.

8-. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Todas las líneas de trabajo que conforman el servicio objeto de la presente licitación se realizarán en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

De todas maneras, para la prestación del servicio se realizarán reuniones periódicas entre la Fundación BSTK y el personal de la contratista adscrita al contrato que llevará a cabo las tareas conexas. Estas reuniones podrán ser telemáticas y/o presenciales, según los casos. Se prevé realizar una media de dos reuniones semanales a lo largo del año pudiendo modificarse dicha previsión en función de las necesidades existentes en cada momento.

Por otro lado, en determinados casos podrá será necesario atender a las personas propietarias de los bosques de forma presencial en la sede de la fundación para garantizar una atención adecuada que se ajuste a las necesidades del caso concreto.

Horregatik guztiagatik, lotutako jarduerez arduratzen den zerbitzuari atxikitako langileei dagokionez, kontratistarentzat nahitaezkoa izango da bermatzea langile horiek prest egotea BSTKren egoitzan egiten diren bileretara eta lan-saioetara joateko, bai fundazioko langileekin, bai baso-jabeekin.

9-. BITARTEKO TEKNIKOAK.

Enpresa esleipendunak zerbitzua emateko behar diren ingurune fisikoa, azpiegitura eta logistika eman beharko ditu. Enpresa esleipendunaren erantzukizuna da zerbitzua emateko behar den ekipamendu informatikoa eta telefonikoa eskuratzea.

BSTK Fundazioak enpresa adjudikaziodunaren eskura jarriko ditu lizitazio honen xede diren zerbitzuak emateko behar diren elementu immaterialak, datuen babesa eta segurtasuna bermatuz.

Enpresa esleipendunak beharrezko neurri teknologikoak eta antolakuntzakoak izango ditu informazioaren segurtasunaren arloan. Enpresa esleipendunak konpromisoa hartu beharko du BSTK Fundazioak eta, beraz, basoen jabeek itxitako edo izapidetzeko dauden baso-espedienteetan dagoen informazioaren konfidentzialtasuna, osotasuna, erabilgarritasuna, egiazkotasuna eta/edo trazabilitatea bermatuta izan dezaten.

10-. DATUEN BABESA ETA KONFIDENTZIALTASUNA EGIN BEHARREKO LANETAN.

Lizitazio honen xede den zerbitzua gauzatzera atxikitako langileek BSTK Fundazioaren ardurapeko datu pertsonalak eskuratuko dituzte.

Aipatutako zerbitzua gauzatzera atxikitako langileek eskuratzen duten informazio guztia eta, bereziki, datu pertsonalak guztiz konfidentzialak dira, eta ezin izango dira, inola ere, eurentzat erabili, ezta hirugarrenei eman ere.

Ildo horretan, alde batera utzi gabe administrazio-klausula zehatzen agiriko ezaugarrien taulako 20. puntuan eta aipatutako agiriko 38.3 klausulan

Por todo ello, será obligatorio para la contratista garantizar la disponibilidad del personal adscrito a la ejecución de servicio encargado de las tareas conexas para asistir a reuniones y sesiones de trabajo que se celebren en la sede de BSTK, tanto con el personal de la fundación como con las personas propietarias de los bosques.

9-. MEDIOS TÉCNICOS.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el entorno físico, la infraestructura y la logística necesarios para la prestación del servicio. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria proveerse del equipamiento informático y telefónico necesario para la prestación del servicio.

BSTK Fundazioa pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los elementos inmateriales necesarios para la prestación de los servicios objeto de la presente licitación, garantizando la salvaguarda y la seguridad de los datos.

La empresa adjudicataria dispondrá de las necesarias medidas tecnológicas y organizativas en materia de seguridad de la información. La empresa adjudicataria deberá comprometerse a que BSTK Fundazioa y, por tanto, las personas propietarias de los bosques tengan garantizada la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad, la autenticidad y/o trazabilidad de la información obrante en los expedientes forestales cerrados o pendientes de ser tramitados.

10-. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD EN LOS TRABAJOS A REALIZAR.

El personal adscrito a la ejecución del servicio objeto de la presente licitación accederá a datos de carácter personal cuya responsabilidad recae en BSTK Fundazioa.

Toda la información y, en especial, los datos de carácter personal a los que tenga acceso el personal adscrito a la ejecución del servicio mencionado son absolutamente confidenciales y no podrán, en ningún caso, ser utilizados para sí ni proporcionarlos a terceros.

En tal sentido, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el punto 20 del cuadro de características del pliego de cláusulas

ezarritako betebeharrak, eta une bakoitzean indarrean dagoen datu pertsonalak babesteko arauditik erator daitezkeen gainerako betebeharrak, enpresa adjudikaziodunak eskura dituen bitarteko guztiak jarri beharko ditu informazioaren segurtasuna zaintzeko, informazioaren konfidentzialtasunean arreta berezia jarriz.

administrativas particulares y en la cláusula 38.3 del citado pliego, así como de las demás obligaciones que pudieran derivarse de la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en cada momento, la empresa adjudicataria vendrá obligada a poner todos los medios a su alcance para preservar la seguridad de la información, con especial incidencia en la confidencialidad de la misma.

11-. ENPRESA ESLEIPENDUNEKO LANGILEEI BURUZKO ARAU BEREZIAK.

Enpresa esleipendunak konpromisoa hartzen du, bere langileei dagokionez, modu egiazkoan, eraginkorrean eta jarraian enpresari guztiei dakokien zuzendaritza boterea erabiltzeko. Bereziki, bere gain hartuko ditu soldaten negoziazioa eta ordainketa, baimenak, lizentziak eta oporrak ematea, baja edo absentzia kasuetan langileak ordezkatzea, Gizarte Segurantzaren arloko legezko betebeharrak, kotizazioak eta prestazioak ordaintzea barne, laneko arriskuen prebentzioaren arloko legezko betebeharrak, diziplina-ahala erabiltzea, bai eta langilearen eta enplegatzailearen arteko kontratu harremanetik eratortzen diren eskubide eta betebehar guztiak ere.

Enpresa adjudikaziodunak bermatuko du, batez ere, kontratuaren exekuzioari atxikitako langileek beren jarduera gauzatuko dutela beraien eginkizunen muga gainditu gabe, betiere kontuan hartuta kontratuaren xede diren agiriek mugatutako jarduerak.

11-. REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria ejercerá de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a toda empresa sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato. En concreto, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

La empresa adjudicataria velará especialmente porque el personal adscrito a la ejecución del servicio objeto de la presente licitación desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones delimitadas en los pliegos como objeto del contrato.

12-. KONTRATUAREN BETEARAZPENAREN JARRAIPENA

Kontratatutako zerbitzua koordinatzeko eta gainbegiratzeko, BSTK Fundazioak, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen 62. artikuluaren arabera, kontratuaren arduradun bat izendatuko du. Pertsona horrek kontratuaren betearazpena gainbegiratuko du, eta hitzartutako prestazioa behar bezala egiten dela ziurtatzeko erabakiak hartu eta beharrezkoak diren jarraibideak emango ditu, kontratazio-organoak esleitzen dizkion ahalmenen esparruan.

12-. SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para la coordinación y supervisión del servicio contratado, BSTK Fundazioa, conforme al artículo 62 de la Ley de Contratos del Sector Público, designará a una persona responsable del contrato a la que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que el órgano de contratación le atribuya.

Enpresa adjudikaziodunak izendatutako koordinatzailea izango da BSTK Fundazioarekin harremanetan jarriko dena aginduak eta jarraibideak emateko, gorabeherak konpontzeko eta zerbitzua etengabe hobetzeko. Koordinatzailearen ardura izango da zerbitzua ematen duten langileei laneko aginduak eta jarraibideak zuzenean ematea.

La persona coordinadora designada por la empresa adjudicataria será la interlocutora con quien se relacionará BSTK Fundazioa para la transmisión de órdenes e instrucciones, resolver incidencias y para la mejora continua del servicio. La persona coordinadora será a quien corresponderá impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al personal que presta el servicio.

Enpresa adjudikaziodunak enpresako arduradun bat izendatuko du, eta pertsona horrek izango du harremana BSTK Fundazioarekin, egutegiak eta ordutegiak koordinatzeko eta koordinatzailearekin landu ez diren beste gai batzuetarako. Enpresako arduradunak nahikoa ahalmen izango du arazo teknikoak eta administratiboak konpontzeko, eta etengabe aurkitzeko moduan egon beharko du enpresak izendatzen duen komunikazio-sistemaren bidez.

La empresa adjudicataria designará a una persona responsable de la empresa, que será quien se relacione con BSTK Fundazioa para la coordinación de calendarios y horarios y para otras cuestiones distintas a las tratadas con la persona coordinadora. La persona responsable de la empresa tendrá poder suficiente para solventar cuestiones tanto técnicas como administrativas y deberá estar localizable permanentemente a través del sistema de comunicación que designe la empresa.

Hilero, jarraipeneko eta ikuskapeneko ohiko bilerak egingo dira enpresa adjudikaziodunaren ordezkariaren eta BSTK Fundazioaren artean. BSTK Fundazioak beharrezkotzat jotzen duenean egingo dira ezohiko bilerak. Bilerak BSTK Fundazioaren bulegoetan edo bideokonferentzia bidez egingo dira; nolanahi ere, BSTK Fundazioak zehaztuko du, behar besteko aurrerapenarekin.

Mensualmente se realizarán reuniones ordinarias de seguimiento y supervisión entre la persona representante de la empresa adjudicataria y BSTK Fundazioa. Se realizarán reuniones extraordinarias cuando así lo estime necesario BSTK Fundazioa. El lugar de celebración de las reuniones será en las dependencias de BSTK Fundazioa o por videoconferencia; en cualquier caso, será determinado por BSTK Fundazioa con antelación suficiente

Donostian, 2025eko urriaren 29an /
En San Sebastían, el 29 de octubre de 2025

72517234M JON ANDER OSTOLAZA (R: G72868631)

Digitalki sinatuta norengandik: 72517234M JON ANDER OSTOLAZA (R: G72868631)
Data: 2025.11.11 11:28:27 +01'00'

Sin:/Fdo.: Jon Ander Ostolaza Larrañaga