Expediente nº 2026-028114

Área de Atención y Participación Ciudadana e Internacional

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN 010

ELABORADO POR:

JEFA DE SUBAREA DE INFORMACION Y ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

IERA AZCARATE DE LA CRUZ

Con el visto bueno de:

SUBDIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA

IDOIA AMORRORTU

DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

GOTZONE ZALDUNBIDE SOLAUN

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

Índice

1. Introducción 3
2. Objeto del contrato 3
a) Servicio de información....3
b) Servicio de información diferida. 4
c) Servicio de realización de trámites y campañas 4
d) Servicio de soporte para la navegación y tramitación a través de la web municipal. 4
e) Servicio de Transferencia 5
f) Servicio de extracción de datos 5
g) Otros servicios posibles....6
3. Requisitos generales....6
4. Descripción del modelo tecnológico 7
a) Telefonía:....7
b) Equipamiento informático 7
c) Comunicaciones 8
5. Implantación y mantenimiento 8
6. Instalaciones....9
7. Estructura del servicio 9
8. Funciones a desempeñar por los diferentes perfiles de personal asociados al contrato 11
a) Dirección del Proyecto – Persona responsable ante el Ayuntamiento de Bilbao....12
b) Supervisión / Coordinación 12
c) Agentes....13
9. Requisitos específicos del personal adscrito al contrato 14
10. Medios personales para la prestación del servicio 16
11. Formación de personal....17
a) Formación inicial 17
b) Formación continua 17
12. Obligaciones de las partes....18
a) Obligaciones de la adjudicataria 18
b) Obligaciones del Ayuntamiento 19
13. Seguridad y confidencialidad 20
14. Seguimiento y coordinación....21

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA ADJUDICACIÓN DE LA CONTRATACION DEL SERVICIO DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010

1. Introducción

El teléfono de información 010, que nació en 1987 dentro de un proyecto global de atención ciudadana con el objetivo de ofrecer a la ciudadanía información municipal de forma sencilla y rápida ha ido evolucionando en estos años dentro de un proceso de mejora continua, con el objetivo de ofrecer un servicio municipal cercano, eficaz, eficiente y de calidad.

Hoy en día, resulta evidente que la implantación de nuevas herramientas tecnológicas en nuestra sociedad supone un cambio radical en la atención a la ciudadanía ya que ofrecen ciertas ventajas como pueden ser la inmediatez y su disposición a lo largo de todo el día frente a herramientas tradicionales como el teléfono y la atención presencial.

Sin embargo, la atención telefónica se entiende que es relevante y fundamental de cara a que todos y todas las ciudadanas puedan disponer de una atención de primer nivel, pudiendo garantizar el acceso a la información que se pueda facilitar desde el Ayuntamiento.

2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es la prestación de los servicios necesarios para la atención multicanal a la ciudadanía a través del teléfono de información 010 por personal especializado, tanto para la recepción y emisión de llamadas, como para la recepción y emisión de correos electrónicos o de mensajería instantánea, configurándose como contrato de servicios de acuerdo con la legislación vigente.

De forma general, los servicios se suministrarán vía telefónica, además de por otros medios que pueda proponer la empresa licitadora (correo electrónico, SMS, videoconferencia, u otros). Además, se entiende como relevante que se pueda desarrollar algún servicio de mensajería instantánea que se pueda ofrecer a la ciudadanía.

En todo caso, se deberá garantizar la atención a personas con diversidad funcional debiendo concretarse por parte de la empresa licitadora posibles medidas a adoptar.

Los servicios por prestar son los siguientes:

a) Servicio de información

Se deberá proporcionar toda aquella información incluida en el ámbito fijado por el Ayuntamiento en sus bases de datos y documentos, como:

- Servicios Municipales. Se facilitará información de primer nivel sobre las siguientes cuestiones: Organigrama, competencias, trámites, servicios y programas municipales, ofertas de empleo, equipamiento municipal, agenda municipal cultural y deportiva, avisos e incidencias, eventos y dispositivos especiales...
- Información de primer nivel sobre otras administraciones y organismos públicos.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- Información de primer nivel de aquellas entidades de participación ciudadana que figuren en el registro municipal.
- Servicios básicos: localización de calles, transportes públicos municipales, …

Se entenderá como información de primer nivel aquella que tiene por objeto ofrecer a la ciudadanía una visión global, homogénea y sistematizada de la actividad del Ayuntamiento de Bilbao y facilitar su derecho de acceso a los servicios públicos. Si bien, en todo caso, el nivel de información a proporcionar será determinado por el Ayuntamiento. También se fijará por parte del Ayuntamiento el origen de la información a proporcionar. La empresa licitadora deberá formarse y ajustarse en todo momento a las herramientas y criterios proporcionadas por el Ayuntamiento.

Como se ha señalado previamente, la información se proporcionará por vía telefónica, así como por otros medios que pueda proponer la empresa licitadora, incluyendo algún servicio de mensajería instantánea. El Ayuntamiento se reserva el derecho a solicitar la prestación de este servicio por otros medios o canales a lo largo de la vida del contrato y/o a incorporar innovaciones o mejoras en la prestación de este (como pudiera ser la incorporación desde el Ayuntamiento de una nueva herramienta para la búsqueda de información o, incluso, la utilización de la IA para esta función, siempre bajo directrices municipales).

En todo momento, se asegurará la atención en castellano y euskera.

b) Servicio de información diferida.

Es importante señalar que el servicio de atención ciudadana se trata de un servicio de primer nivel (definido previamente). En el caso de que la información solicitada necesitara un mayor detalle o concreción se plantea poder recoger estas peticiones realizadas por la ciudadanía y responderlas con posterioridad con las aportaciones realizadas por el área o áreas implicadas, o derivarlas a un segundo nivel de atención en el propio Ayuntamiento (punto 2.5).

c) Servicio de realización de trámites y campañas

A través del 010, la ciudadanía podrá realizar algunos trámites, a determinar en cada momento por el Ayuntamiento, como pueden ser, entre otros: peticiones de cita previa; solicitudes de volantes de empadronamiento; trámites de preinscripción y matriculación en cursos y talleres; inscripción en actividades infantiles; presentación de quejas, sugerencias, felicitaciones, avisos, consultas y denuncias; …

Estos trámites serán susceptibles de adaptación, modificación, eliminación o generación de nuevos a lo largo de la vida del contrato.

d) Servicio de soporte para la navegación y tramitación a través de la web municipal.

En el caso de que un o una ciudadana solicitara ayuda en la localización de alguna determinada información en la página web del Ayuntamiento, se le dará ese soporte.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

e) Servicio de Transferencia

Se hará la transferencia de llamadas a un segundo nivel de atención. Es decir, en aquellos casos en los que la ciudadanía solicite un mayor nivel de información, se transferirá dicha llamada al área competente donde le pueda atender personal especializado. En todo caso, el desarrollo y definición de este servicio se realizará por parte del Ayuntamiento de Bilbao.

f) Servicio de extracción de datos

Se facilitarán, entre otros, los siguientes datos:

- Número de llamadas recibidas, atendidas, en espera y abandonados totales, por franjas horarias, por puesto y por operador u operadora.
- Duración media y máxima de las llamadas atendidas, en espera y abandonadas. Detalle de actividad por cada llamada: hora y duración.
- Número de llamadas atendidas por temas, subtemas, sexo y lugar de la llamada. El detalle de temas y subtemas será proporcionado por el Ayuntamiento.
- Detalle de actividad de cada llamada: hora, duración, y operadora u operador.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias.

Asimismo, será aconsejable que se realice el cruce estos datos entre ellos, así como con variables sociodemográficas (sexo, rango de edad, idioma…) que se emplean habitualmente en la codificación de las llamadas.

La periodicidad para la remisión de los datos será la siguiente:

- Diaria en el caso de las llamadas recibidas. Desglosadas por idioma de selección de la persona usuaria y datos sociodemográficos.
- Mensual. Dos tipos de envíos:
  - Se deben subir los datos requeridos para el cuadro de mando que se emplea en el Ayuntamiento a un directorio que se facilitará oportunamente. Entre ellos, se contemplan los siguientes KPIs para conocer la calidad del servicio como pueden ser:
    - % de llamadas contestadas con relación al total de llamadas recibidas.
    - % de llamadas atendidas en ≤ 20 segundos (nivel de servicio) con relación al total de llamadas atendidas.
    - Tiempo medio de espera.
    - Tiempo medio de conversación.
    - % de llamadas que cuelgan antes de ser atendidas con relación al total de llamadas recibidas.
    - Índice de satisfacción.
  - Se realizará una remisión mensual con los datos relativos a la fecha de llamada, idioma, sexo, franja de edad, distrito y tipo de consulta. Sería deseable que estos datos se cruzaran con los datos relativos a las llamadas para poder extraer datos

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

de duraciones por cada una de las variables previamente mencionadas.

- Anual. Remisión de un cómputo global de todos los datos desagregados entre las diferentes variables señaladas previamente.
- De manera puntual, según las necesidades del servicio y a petición del Ayuntamiento.

Se deberá remitir al Ayuntamiento un informe anual descriptivo del nivel de satisfacción de las personas usuarias del servicio. Se deberán incorporar posibles medidas a implementar en el caso de detectar necesidades específicas a abordar.

g) Otros servicios posibles

Se contempla que se puedan desarrollar labores complementarias a las anteriores como pudieran ser detección de nuevas necesidades de información y atención; servicios de apoyo; seguimiento de la aplicación específica para la gestión de la información, atención a nuevos canales definidos por el Ayuntamiento, …

3. Requisitos generales

La empresa adjudicataria deberá cumplir los siguientes requisitos generales en la prestación del servicio:

- Aportar el espacio físico y la plataforma tecnológica necesaria para la prestación del servicio, los cuales se dedicarán en exclusiva a la prestación del servicio 010 del Ayuntamiento de Bilbao y la adecuación de esta a los requisitos de conexión con los equipos municipales.
- Mantener y actualizar los elementos de la plataforma tecnológica que así lo requieran y proveer todos los elementos de contingencia necesarios para evitar la interrupción del servicio o la disminución de los niveles de calidad de este, incluyendo casos en los que el servicio no pueda ser prestado en las oficinas habilitadas para ello.
- Establecer una comunicación proactiva con la ciudadanía, pasando de recepcionar pasivamente las llamadas a gestionar las mismas. Hacer de cada llamada recibida una oportunidad de acercar la gestión del Ayuntamiento de Bilbao a su ciudadanía.
- Utilizar una metodología y modelo de funcionamiento de alto nivel, con respuestas normalizadas al iniciar y finalizar la llamada e incorporar argumentarios de call center para facilitar las respuestas.
- Reducir al mínimo el periodo de implementación de cualquier nuevo servicio que sea diseñado por el Ayuntamiento de Bilbao.
- Ampliar, en caso necesario, el número de agentes, sin que dicha ampliación afecte al normal funcionamiento, ni al rendimiento de la plataforma.
- Integración multicanal: prever la integración de varios canales de comunicación con la ciudadanía, en especial la integración del teléfono con otros canales de voz y telemáticos.
- Cubrir con la tecnología y herramientas propuestas la máxima tipología posible de

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

entornos y plataformas.

- Adaptación del servicio y respuesta inmediata antes situaciones extraordinarias (pandemia…).

4. Descripción del modelo tecnológico

a) Telefonía:

- Una plataforma call center con un sistema de gestión de colas 1 primario (capacidad mínima de 16 canales) y un mínimo de 10 extensiones/agentes ampliables.
- Contar con la infraestructura necesaria en los puestos de trabajo para que la o el operador conteste las llamadas mediante telefonía (analógica, digital o IP).
- Sistema de grabación de las conversaciones de voz.
- Conexión con el sistema telefónico del Ayuntamiento para atención de llamadas por saturación, transferencia de llamadas, etc.
- Sistema ACD que permita ordenar el reparto de llamadas entre los diferentes puestos según diferentes criterios y obtener datos referentes a las llamadas y consumos. Los datos mínimos por suministrar son los siguientes:
  - Número de llamadas recibidas, atendidas, en espera y abandonadas totales, por franjas horarias, por puesto y por operador.
  - Duración media y máxima de las llamadas atendidas, en espera y abandonadas. Detalle de actividad por cada llamada: hora y duración.
  - Número de llamadas atendidas por temas, subtemas, sexo y lugar de la llamada. El detalle de temas y subtemas será proporcionado por el Ayuntamiento.
  - Detalle de actividad de cada llamada: hora, duración y operador u operadora.
  - Acceso online desde el ayuntamiento a la plataforma en tiempo real, donde se visualice el estado de la actividad de las y los agentes, llamadas en cola, atención que se está prestando y aquellas otras incidencias que se están produciendo.
- Sistema escalable que permita un rápido incremento y configuración del número de puestos de atención.

b) Equipamiento informático

Un mínimo de 10 PCs (ampliable en función de las necesidades) conectados en red, con dominio o grupo de trabajo opcional a determinar al inicio del proyecto. Los PCs serán adecuados para cubrir con garantía las necesidades de servicio del Ayuntamiento. Tendrán conexión a las aplicaciones municipales, internet y correo electrónico.

Todas las incidencias relacionadas con los equipos informáticos (hardware y software) utilizados por los y las agentes de la empresa adjudicataria serán resueltos por la misma, salvo que atañan a aplicativos, accesos a sistemas u otros elementos pertenecientes al

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

Ayuntamiento de Bilbao.

Correrá por cuenta de la adjudicataria la adquisición e instalación de los consumibles necesarios para el desarrollo de las funciones y la gestión diaria del servicio. El material fungible deteriorado será sustituido en un plazo máximo de 48 horas, salvo fuerza mayor o causa debidamente justificada.

c) Comunicaciones

Datos y sistemas de información

Siendo una herramienta fundamental de trabajo el acceso a la base de datos documental de información gestionada por el Ayuntamiento, así como a las cuentas de correo vinculadas al servicio, es necesario cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- Se accederá a través de Internet al portal de acceso remoto en la dirección https://urruti.bilbao.net
- Canal y ancho de banda suficiente para la salida correcta y de calidad a Internet o conexión con el Ayuntamiento.

Los datos a los que acceden las y los agentes, así como los aplicativos que gestionan dichos datos son y serán propiedad del Ayuntamiento de Bilbao y residirán en las dependencias informáticas del Ayuntamiento.

Líneas de datos: Las líneas de comunicaciones de datos deberán ser contratadas por la empresa adjudicataria. La configuración necesaria para garantizar la seguridad y acceso a la red municipal deberá realizarse bajo la supervisión del personal técnico municipal y deberá adherirse a las normas de seguridad y acceso indicadas por el Ayuntamiento.

Líneas de voz: Los números de teléfono necesarios para recibir las llamadas de las y los ciudadanos son de titularidad municipal. La instalación y configuración de estas en la plataforma de atención telefónica deberá adherirse a las pautas dictadas por el Ayuntamiento y será realizada por la adjudicataria. Se deberá garantizar un caudal conveniente, para la voz, de las conversaciones simultáneas a atender.

El sistema deberá tener unos altos ratios de fiabilidad y confiabilidad, siendo de absoluta responsabilidad de la adjudicataria asegurar los sistemas necesarios para la prestación continua del servicio, sin caídas ni pérdidas de información y para la salvaguarda de la información. Esto es, medios suficientes de contingencia con capacidad de respuesta suficiente ante emergencias sobrevenidas.

Toda la infraestructura se ubicará en la plataforma de la adjudicataria, siendo a cuenta de ésta el coste de puesta en marcha y mantenimiento.

5. Implantación y mantenimiento

La implantación de todos los servicios en los locales de la adjudicataria podrá ser supervisada por el Ayuntamiento.

Todos los costes de supervisión de la implantación y puesta a punto serán a cargo de la futura adjudicataria.

Las autorizaciones de uso y accesos a las aplicaciones municipales serán de exclusiva

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

responsabilidad del Ayuntamiento de Bilbao, que será quién las gestione y administre.

El mantenimiento de todos los elementos, incluidos los de monitorización de la plataforma, será a cargo de la adjudicataria. Entre otros, toda la infraestructura técnica que acompaña a la centralita de telefonía.

6. Instalaciones

Las instalaciones contarán con una capacidad mínima para 10 puestos de agente, 1 de supervisión/coordinación, así como una sala de formación. Estas instalaciones tendrán el carácter de permanentes y constantes, con independencia de que las tareas sean llevadas a cabo por la plantilla en la modalidad de teletrabajo.

En todo caso, será necesario que:

- Todos los puestos de trabajo cumplan con las condiciones necesarias para el desempeño de todas las tareas encomendadas y, en consecuencia, con las dotaciones materiales oportunas a tal efecto.
- Las instalaciones cumplan con todas las condiciones necesarias para un desarrollo apto del trabajo.
- Las instalaciones reúnan las debidas condiciones de seguridad, higiene y demás recogidas en la normativa vigente, debiendo contar con las preceptivas licencias municipales. El Ayuntamiento de Bilbao podrá requerir a la adjudicataria que aporte informe / auditoría de empresa u organismo especializado en el que se informe de las condiciones de las instalaciones para la prestación del servicio.

7. Estructura del servicio

El servicio se prestará con carácter diario de 8 a 20 h. excepto el 1 de enero y el 25 de diciembre.

Se presenta a continuación la distribución mensual y por franjas horarias de las llamadas recibidas y atendidas en 2025:

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

	2025			
	% ATENCION POR RANGO DE HORAS			
	RECIBIDAS	Nº LLAMADAS ATENDIDAS	% ATENDIDAS	%
08:00 - 09:00	11.566	11.065	96%	6,16%
09:00 - 10:00	25.135	24.160	96%	13,45%
10:00 - 11:00	29.473	28.187	96%	15,69%
11:00 - 12:00	29.538	28.029	95%	15,60%
12:00 - 13:00	28.075	26.753	95%	14,89%
13:00 - 14:00	22.264	21.535	97%	11,99%
14:00 - 15:00	10.051	9.765	97%	5,44%
15:00 - 16:00	7.284	6.942	95%	3,86%
16:00 - 17:00	7.484	7.116	95%	3,96%
17:00 - 18:00	7.260	6.895	95%	3,84%
18:00 - 19:00	5.968	5.618	94%	3,13%
19:00 - 20:00	3.788	3.598	95%	2,00%
TOTAL	187.886	179.663	96%	100%

A pesar de los datos que figuran en la tabla es necesario contemplar cierta variabilidad tanto en el número de llamadas recibidas como en la distribución de estas, a las que deberá dar respuesta la empresa adjudicataria.

A señalar que en 2023 el número de llamadas atendidas fue de 217.289 y en 2024 de 194.574. En el año 2025, el volumen de llamadas atendidas anualmente ha sido de 180.000 aproximadamente.

Se considera imprescindible que mensualmente se mantenga una media de un 96% de llamadas atendidas sobre llamadas recibidas y que, en todo caso, el porcentaje nunca sea inferior al 94%, salvo excepciones que se deberán trasladar a la dirección del proyecto para que pueda ser analizadas y validadas.

Se presenta a continuación la tabla de tiempos medios de espera y tiempo medio de conversación por franjas horarias:

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

	2025	
	TIEMPO MEDIO DE ESPERA (sg)	TIEMPO MEDIO CONVERSACIÓN (sg)
08 - 09	29	119
09 - 10	28	127
10 - 11	30	128
11 - 12	37	128
12 - 13	31	126
13 - 14	25	122
14 - 15	15	125
15 - 16	23	131
16 - 17	30	129
17 - 18	30	127
18 - 19	30	127
19 - 20	21	127
MEDIA	27	126

El tiempo medio de atención en 2025 ha sido de 126 segundos y el tiempo medio de espera de 27 segundos. Con relación a esta última cuestión, se establece que mensualmente se deberá mantener una media de tiempo medio de espera que, en ningún caso, sea superior a 40 segundos. Además, se deberá garantizar que en cada tramo horario de una hora el tiempo medio de espera nunca sea superior a 45 segundos, salvo posibles excepciones que se pudieran producir y que, como en el caso del porcentaje de llamadas atendidas sobre llamadas recibidas, se deberá comunicar a la dirección del proyecto.

En determinadas ocasiones, por situaciones de campañas extraordinarias, o en circunstancias concretas de la organización, el Área podrá solicitar el refuerzo del servicio a la empresa adjudicataria, en uno una o más gestores o gestoras. En este tipo de situaciones el Ayuntamiento solicitará a la empresa adjudicataria los servicios requeridos con al menos 6 horas de antelación.

En cualquier caso, las o los gestores enviados bajo estas circunstancias deberán cumplir el perfil profesional exigido en el presente pliego.

Este tipo de servicios de refuerzo se facturarán en base al precio/hora establecido en el contrato.

8. Funciones a desempeñar por los diferentes perfiles de personal asociados al contrato

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato un equipo de personas formado por los siguientes perfiles profesionales con las funciones que se detallan para cada uno de ellos:

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

a) Dirección del Proyecto – Persona responsable ante el Ayuntamiento de Bilbao

Su perfil será el de una o un gestor de proyectos con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales del Ayuntamiento. Deberá estar en todo momento localizable por el Ayuntamiento y por el equipo del 010.

Funciones

- Responsable del funcionamiento del servicio en la empresa adjudicataria e interlocución con la Dirección Municipal del Proyecto a nivel del funcionamiento del servicio.
- De acuerdo con las directrices emanadas de la Dirección Municipal del Proyecto, organizará y coordinará a todo el personal necesario para asegurar el buen desarrollo del servicio, distribuyendo horarios de trabajo, formación, calendarios de vacaciones y posibles movimientos de personal, en función de los eventos o necesidades que puedan surgir.
- Mantendrá reuniones periódicas con la Dirección Municipal del Proyecto para el seguimiento de los objetivos.
- Gestionará y comunicará posibles incidencias y/o cambios que puedan surgir en la gestión del personal.
- Elaborará los informes de gestión y cualquier otro informe relacionado con el servicio que se le requiera por la Dirección Municipal del Proyecto y coordinará todas las posibles tareas de mejora continua.
- Asegurará la consecución de los objetivos definidos y en los plazos previstos.
- Será responsable garante de los procedimientos establecidos.
- Realización y seguimiento del proceso de evaluación en el desempeño del trabajo.

b) Supervisión / Coordinación

Deberán establecerse un mínimo de dos personas para realizar las labores de supervisión y coordinación. Las personas que desempeñen estas funciones deberán cumplir las siguientes características:

- Capacidad relacional y de gestión de equipos de trabajo.
- Capacidad para la resolución de conflictos.
- Vocación de servicio público y de priorización de las necesidades del servicio sobre cualquier otra, prestando un servicio de calidad permanente y de mejora continua.

Adicionalmente a las tareas como agente, son funciones del o de la supervisora:

- Asegurar la continuidad del servicio previendo y solucionando posibles problemas.
- Sustituir a la o al agente en caso de llamada conflictiva, dominando las técnicas de asertividad y de control emocional.
- Conocimiento del manejo de aplicaciones especiales, grabación de anuncios del

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

010, estadísticas de plataforma, manejo, envío y recepción de información a dependencias municipales.

- Comunicación con la o el responsable del servicio, avisando de averías, colaborando en la difusión de comunicaciones y gestionando los asuntos urgentes de forma conjunta.
- Velar continuamente por el cumplimiento de las cargas de trabajo demandadas al servicio 010 por el Ayuntamiento de Bilbao por tramos horarios, buscando las sustituciones oportunas cuando las cargas de horario estén sujetas a actuaciones de variabilidad como bajas, de cara al cumplimiento de las previsiones.
- Participación en la formación de nuevos y nuevas agentes, con tutorías de integración en la plataforma, con un seguimiento a través del cuaderno de prácticas y una opinión evaluadora de estos y estas agentes al final del período.
- Organización horaria de los distintos tipos de formaciones, control de encuestas y asistencia tanto a la formación específica como a la común que le corresponda.
- Coordinación con el o la responsable del Servicio de la empresa adjudicataria y con la Dirección Municipal del Proyecto para la actualización y mejora permanente de la base de datos y para la mejora del servicio. Actualización y aseguramiento de la calidad de la información de la base de datos de información municipal.
- Detección de necesidades de mejora de formación y de procesos del servicio, comunicándoselo a la o al responsable del Servicio ante el Ayuntamiento de Bilbao.
- Coordinación con el o la responsable municipal para la correcta implementación de la información facilitada por las áreas municipales.

c) Agentes

Las personas que desempeñen estas funciones deberán tener conocimiento sobre:

- Manejo de base de datos documentales, gestión y microinformática.
- Habilidad en la búsqueda e interpretación de datos, de información o gestión de documentos.
- Conocimiento de la ciudad y de la Administración.
- Capacidad de comprensión y expresión. Objetividad en la información que se transmite, evitando juicios de valor.
- Capacidad para la relación con el público y vocación de servicio público.
- Capacidad de aprendizaje y adaptación a nuevos contenidos y métodos de trabajo.

Las funciones a desempeñar por este perfil son:

- El uso adecuado de los sistemas telefónicos e informáticos del teléfono 010.
- La prestación del servicio telefónico.
- Suministro de información del ámbito del servicio.
- El conocimiento de todas las aplicaciones informáticas que se manejan en el servicio 010.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- El uso adecuado de la información que se maneja en el servicio, guardando la confidencialidad necesaria cuando la naturaleza de los datos manejados así lo requiera. El empleo obligatorio de todas las medidas que se consideren necesarias para la protección de datos personales.
- La consulta/cesión de llamada a los sistemas de apoyo, supervisor/coordinador, en caso de duda, información conflictiva o peticiones de urgencia.
- Dar la posibilidad a la ciudadanía, en caso de no tener información, de contestación en 48 horas.
- Transferir llamadas a los servicios de segundo nivel que se especifiquen.
- Realizar trámites y gestiones, entre otras, las referentes a: cita previa, presentación de quejas, sugerencias y solicitudes, trámites de preinscripción y matriculación en cursos y talleres, inscripción en actividades infantiles, recogida de muebles, solicitudes de volantes de empadronamiento, solicitudes de atención de Oficina Municipal del Consumidor.
- Comunicar la detección de anomalías, contradicciones o novedades de información a través de buzones de retroalimentación, o mediante aviso a los distintos servicios conectados al 010.
- Validar y mantener la información soportada en las bases de datos informáticas cuando así lo decida la Dirección Municipal del Proyecto.
- Asistir a la formación.
- Cualquier otro que se determine a lo largo de la vida del contrato, acorde al objeto del contrato y a las características del puesto.

9. Requisitos específicos del personal adscrito al contrato

La empresa adjudicataria dispondrá de todo el personal necesario para satisfacer adecuadamente las exigencias del pliego.

Entre el personal adscrito al contrato, se establecen unos requisitos mínimos para el personal que vaya a desempeñar funciones de Dirección del Proyecto, así como de Supervisión y Coordinación del Servicio.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

Responsabilidad en el contrato (funciones)	Titulación/Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida	Idiomas
Dirección del Proyecto	Titulación universitaria grado medio (Diplomatura) NIVEL 2 del MECES: GRADO o formación equivalente	5 años de experiencia en dirección de proyectos relacionados con telemarketing	
Supervisión /Coordinación	Titulación mínima de Bachiller, NIVEL 1 del MECES: TECNICO SUPERIOR, o equivalente	5 años de experiencia en puestos de coordinación/supervisión de atención telefónica	

La comprobación y verificación del cumplimiento de estos requisitos se realizará con carácter previo a la valoración de las ofertas.

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos dará lugar el requerimiento de a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución.

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula, así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano se considera obligación contractual esencial de forma que su incumplimiento por parte de la empresa contratista podrá ser causa de resolución del

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

contrato.

Por otro lado, las personas que desempeñen las funciones de Agente, tanto para el servicio ordinario como para el refuerzo, deberán cumplir en todo momento los siguientes requisitos:

- Posesión de una titulación mínima de Graduado Escolar o equivalente.
- Experiencia de al menos 2 años desempeñando funciones de teleoperador o teleoperadora.
- Experiencia en técnicas de comunicación telefónica y telemarketing y en atención al público.
- Euskera, hablado y escrito, con un nivel de conocimientos mínimo equivalente al perfil lingüístico 2 exigido en la Administración.

10. Medios personales para la prestación del servicio

- En todo caso, la empresa adjudicataria dispondrá de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.
- La empresa adjudicataria se encargará de que todas las obligaciones descritas sean atendidas por personal adecuado y suficiente que garantice la correcta ejecución del contrato.
- El personal asignado para la prestación del servicio desarrollará sus tareas teniendo en cuenta las indicaciones y directrices que determine la Dirección del contrato.
- La empresa adjudicataria se compromete a mantener inalterable el personal adscrito al contrato, llevando a cabo el servicio de forma regular y continuada, quedando obligada la entidad adjudicataria a cubrir las bajas del personal que adscriba a la prestación del servicio, no pudiendo, en ningún caso, interrumpir la prestación de este. La sustitución, en su caso, deberá hacerse por personal de similares características y capacitación, previa autorización de la Dirección del contrato.
- Los gastos de dietas, telefonía móvil, Internet y vehículo y transporte en general correrán a cargo de la empresa adjudicataria.
- El personal de la empresa adjudicataria en ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, contractual, funcionaria o de naturaleza alguna respecto del Ayuntamiento de Bilbao, tanto durante la vigencia del contrato como al término de este.
- En cuanto al personal adscrito a la prestación del servicio, la adjudicataria deberá cumplir con lo establecido en la normativa laboral, seguridad e higiene, prevención de riesgos laborales y cuantas otras correspondan y, al menos, con las condiciones salariales establecidas en el convenio colectivo sectorial que resulte de aplicación.
- En cuanto a la subrogación del personal, la empresa adjudicataria deberá cumplir lo que establezca la normativa vigente en materia de relaciones laborales y el convenio sectorial aplicable.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- A estos efectos, se adjunta el Anexo referente a la Relación de Personal del Servicio (Anexo 1), donde se deja constancia de los datos y costes de personal que presta el servicio en la actualidad, facilitado por la actual empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria deberá asegurar la correcta prestación del servicio, corriendo a cargo de ésta todos los gastos derivados de la sustitución de personal producida por cualquier motivo (absentismo, etc.).
- Cualquier variación en el personal que presta el servicio al Ayuntamiento de Bilbao deberá ser previamente comunicado al Ayuntamiento y deberá contar con su autorización expresa.
- En cualquier caso, la selección de dicho personal deberá hacerse conforme a los criterios de igualdad, mérito y capacidad, y dando cumplimiento a los requisitos establecidos en el apartado 9 del presente pliego.

11. Formación de personal

Con relación a la formación del personal, se observan dos tipos diferenciados. La formación inicial y la continua. Ambas se realizarán con cargo a la empresa adjudicataria.

En el caso de que se viera la necesidad de contar con formadoras o formadores municipales, no tendrán ningún coste para la empresa adjudicataria. La formación por parte del Ayuntamiento se limitará a aquellas cuestiones puramente municipales y organizativas y de funcionamiento del 010 (incluyendo la aplicación o aplicaciones necesarios para la prestación del servicio) o de implementación de nuevas programas o aplicaciones.

a) Formación inicial

La formación inicial está dirigida al personal de nueva incorporación que pueda incorporarse a este servicio a lo largo de la vigencia del contrato. No se podrá prestar el Servicio sin esta formación inicial que correrá a cargo de la empresa adjudicataria. La duración de esta deberá garantizar la idónea preparación del personal para la prestación del servicio.

Contenido mínimo de la formación inicial:

- Manejo de instrumentos telefónicos.
- Prácticas en tiempo real en la plataforma.
- Técnicas de atención telefónica.

Esta formación será apoyada por la persona que realice las funciones de Supervisión/Coordinación.

b) Formación continua

La formación continua va dirigida a todo el personal del servicio incluido el personal de refuerzo y su objetivo es la asimilación de nuevos conocimientos, procedimientos y análisis de la problemática de las llamadas en el servicio 010, así como el desarrollo de técnicas de mejora de llamadas concretas.

En dicha formación se incluirá la mejora las habilidades necesarias para el desempeño del

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

puesto y que previamente han sido evaluadas, incluyendo nuevas técnicas de atención.

12. Obligaciones de las partes

Además de las recogidas en los Pliegos de Cláusulas Administrativas, las partes tendrán las siguientes obligaciones:

a) Obligaciones de la adjudicataria

- Deberá aportar la infraestructura necesaria para la prestación del servicio en las condiciones establecidas en el presente pliego.
- Las instalaciones desde donde se preste el servicio de atención deberán estar localizadas en el término municipal de Bilbao o inmediaciones, con medios de comunicación y transporte público que permitan un rápido y cómodo acceso a las mismas.
- La adjudicataria no podrá variar la ubicación de la plataforma acordada al inicio del proyecto sin el consentimiento expreso del Ayuntamiento. La prestación del servicio desde lugar diferente sin consentimiento del Ayuntamiento podrá dar lugar a la rescisión del contrato.
- La adjudicataria no podrá variar la titularidad de los números de teléfono de atención telefónica del Ayuntamiento, esto es, esos números seguirán siendo propiedad del Ayuntamiento de Bilbao (010 y 944 010 010).
- Las instalaciones y la plataforma deberán mantenerse en las condiciones que se indican en el punto 6.- INSTALACIONES de este Pliego.
- La plataforma no podrá compartirse en ningún momento con otras campañas.
- A cargo de la adjudicataria existirá una línea de monitorización que permita, comprobar el estado de la plataforma, valorándose la posibilidad de escucha en directo de llamadas, de forma que desde el Ayuntamiento se pueda tener un conocimiento en tiempo real de todas las incidencias, llamadas y estadísticas que se estén produciendo.
- Deberá cumplir con todo el alcance del pliego.
- La guarda de la reserva legal y oportuna de la confidencialidad de los datos por todo el personal que actúa en el servicio de acuerdo con lo indicado en el punto 13.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD de este Pliego.
- Los trabajadores o trabajadoras que se contraten para la prestación del servicio no podrán simultanear su actividad dentro del mismo horario con otras campañas ajenas al servicio 010.
- Retirar temporal o definitivamente aquellos trabajadores o trabajadoras que no sean idóneos durante el periodo de integración en el servicio, o aquellos cuya evaluación desfavorable de forma continua supongan un riesgo de deterioro de calidad del servicio.
- La disposición de personal suficiente para la atención del servicio con jornadas que no excedan las permitidas por el convenio. Deberá existir cobertura suficiente para

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

la ejecución del servicio, si no la hubiera por bajas temporales o definitivas la Dirección Municipal del Proyecto podrá demandar la selección y formación de nuevas o nuevos agentes a la empresa adjudicataria con carácter urgente.

- En el supuesto de conflictos internos o huelga laboral que afecte al servicio objeto de contratación, la adjudicataria vendrá obligada, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la autoridad competente, sin perjuicio de las posibles penalizaciones que el Ayuntamiento considere oportuno aplicar, y que se tipifican en el Régimen de penalidades.
- Si la adjudicataria no ofreciera dichas soluciones o no las llevara a la práctica, la o el director del contrato podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos aprobados, que serán por cuenta de la adjudicataria, deduciéndose por tanto de su facturación el importe de los referidos contratos. La responsabilidad que se derive de tales trabajos contratados a terceras personas será sin embargo de la adjudicataria, a todos los efectos que en este Pliego se contemplan.
- La adjudicataria retribuirá adecuadamente al personal encargado de la ejecución del contrato, asumiendo de forma directa, y en ningún caso trasladable a este Ayuntamiento el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole ajenos a esta Administración.
- En todo momento se asegurará la atención en castellano y euskera.
- La puesta en marcha del servicio podrá ser supervisada por los servicios municipales.
- La adjudicataria deberá proveer los medios de contingencia, backups, recuperación ante desastres y otros que aseguren la fiabilidad del sistema.
- Deberá cumplir las instrucciones o requerimientos que la Dirección Municipal del Proyecto le haga en relación con el procedimiento de atención de llamadas y gestión del servicio.
- Deberá suministrar al ayuntamiento informe mensual y anual de estadísticas con los principales parámetros del servicio: llamadas atendidas, temática, trámites realizados, idioma utilizado o cualquier otra información indicada por esta administración. Dichos datos estarán a disposición del Ayuntamiento y éste los podrá utilizar según sus necesidades. Sin olvidar la información diaria y puntual que se establece en el punto “2.6 Servicio de extracción de datos”.
- Deberá suministrar al ayuntamiento informe anual descriptivo del nivel de satisfacción de las personas usuarias del servicio.

b) Obligaciones del Ayuntamiento

- Colaborar en la formación impartiendo aquellas materias nuevas relacionadas con el ámbito municipal.
- Comunicar, con suficiente antelación a la adjudicataria, las campañas municipales

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

que pueden requerir mayor número de personal y una especial formación.

- Asistencia técnica y colaboración para la prestación de los servicios.
- Facilitar el acceso a las bases de datos municipales y las aplicaciones necesarias para la prestación del servicio.
- Mantenimiento y funcionamiento de los elementos del servicio que se encuentren en locales municipales y sean de titularidad municipal.
- Comunicar a la o al responsable del Proyecto la planificación de la carga de trabajo con la antelación necesaria para llevar a cabo la programación del servicio.

13. Seguridad y confidencialidad

Además de las obligaciones contenidas en este Pliego, la adjudicataria queda obligada a tratar de forma confidencial y reservada la información recibida, así como a tratar los datos conforme a las instrucciones que se indiquen por la Dirección Municipal del Proyecto.

La adjudicataria no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceras personas, dato alguno de los trabajos contratados, ni publicar, total o parcialmente, el contenido de los mismos sin autorización expresa por escrito de la Dirección Municipal del Proyecto. Se compromete a custodiar de forma cuidadosa la documentación que se le entregue para la realización del trabajo, a fin de que ésta no llegue a terceras personas.

La adjudicataria y todo el personal que intervenga en la ejecución del contrato, quedan sujetos a la obligación de guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos, datos y otros elementos a los que tengan acceso con motivo de la prestación del servicio, con sometimiento a lo dispuesto en la normativa vigente en protección de datos. En todo caso, garantizará que el acceso a datos personales solo pueda ser realizado por las personas estrictamente imprescindibles para el cumplimiento de las tareas inherentes al presente contrato.

Esta obligación deberá quedar reflejada expresamente en todos los contratos de la empresa con los y las trabajadoras de la plataforma de servicio 010.

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, la adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse del incumplimiento de esta obligación, por lo que el Ayuntamiento repercutirá en la adjudicataria los costes correspondientes a las sanciones o indemnizaciones que pudieran derivarse directa o indirectamente por el deficiente o negligente tratamiento de los datos de carácter personal por parte de la adjudicataria.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

14. Seguimiento y coordinación

El Ayuntamiento de Bilbao, sin necesidad de previo aviso, podrá personarse en las instalaciones donde se preste el servicio y recabar del p de la responsable de la Plataforma y de agentes y supervisores o supervisoras cuanta información estimen pertinente.

Bilbao a 7 de mayo de 2026

LA JEFA DE SUBAREA DE INFORMACION

Y ATENCION ADMINISTRATIVA

LA SUBDIRECTORA DE

ATENCIÓN CIUDADANA

LA DIRECTORA DE ATENCIÓN

Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=Y3kpjdsbZY6wFxgJSUS1eQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Miren Gotzone Zaldunbide Solaun	Sinatua	07/05/2026 16:15:38
	Zuzendariordea Subdirector/a - Idoia Amorrortu Huergo	Sinatua	07/05/2026 12:23:21
	Sailatalburua Jefe/a de Subárea - Iera Azcarate de la Cruz	Sinatua	07/05/2026 11:47:10
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		