



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE
HA DE REGIR EL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS
CUYO OBJETO ES LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA 010 EN LA
CIUDAD DE BARAKALDO.**

EXPT. DE GASTO: 202600092

1.- OBJETO DEL CONTRATO:

OBJETO DEL CONTRATO: prestación de los servicios necesarios para la atención del servicio telefónico de Atención Ciudadana "010" del Ayuntamiento de Barakaldo cuyas características y especificaciones vienen determinadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

El objeto del contrato incluye los siguientes hitos principales:

- Gestión de las llamadas que recibe el Ayuntamiento a través de los teléfonos 010, 944789100 y 944789200 ofreciendo información sobre los trámites municipales y extramunicipales, equipamientos y servicios de la ciudad.
- Gestión de los emails que recibe el Ayuntamiento a través de la cuenta de correo electrónico municipal [faz-sac@barakaldo.eus](mailto:haz-sac@barakaldo.eus).
- Gestión de las quejas, avisos, sugerencias, consultas y felicitaciones que se registran en el Ayuntamiento a través del Libro de Atención Ciudadana a través de los canales telefónico, correo electrónico y sede electrónica.
- Gestión de las citas que solicita la ciudadanía a través del aplicativo municipal.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	1/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



- Asistencia en remoto y presencial a la ciudadanía para la realización de trámites a través de las Oficinas Electrónicas Municipales.
- Asistencia a la ciudadanía para la realización de trámites a través de la Sede Electrónica Municipal, APPs y Webs municipales.
- Inscripciones en cursos, talleres y actividades organizadas por el Ayuntamiento de Barakaldo, sus organismos autónomos y sociedades públicas.

2.- DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO.

Los trabajos consisten en la gestión de la información municipal y extramunicipal que los ciudadanos solicitan al ayuntamiento de Barakaldo a través de las **líneas telefónicas** "010" y "944789200", la cuenta de **correo electrónico** municipal "haz-sac@barakaldo.eus"; la gestión de la Centralita municipal (944789100), así como todos aquellos trámites de gestión necesarios para la prestación de un servicio de atención a la ciudadanía de calidad que le sean encomendadas por el Ayuntamiento de Barakaldo.

La gestión del servicio deberá cumplir al menos con los siguientes indicadores de calidad:

- % Llamadas abandonadas: inferior al 10%.
- % Llamadas atendidas en menos de 10 segundos: superior al 80%.
- Tiempo medio de espera: inferior a 15 segundos.

Las tres obligaciones mínimas anteriormente descritas tienen el carácter de esenciales, pudiendo ser causa de resolución del contrato en caso de incumplimiento por el adjudicatario.

Por otro lado, los informes de actividad o seguimiento se presentarán mensualmente al Ayuntamiento con el siguiente contenido mínimo:

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	2/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



ZKIA./NÚM.
2026/002584

DATA/FECHA
31/03/2026

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

- Llamadas telefónicas: número de llamadas recibidas, número y % de llamadas atendidas, tiempo medio de espera en cola, distribución de llamadas por franja horaria, nivel de atención por franja horaria, tipificación por temas.
- Correos electrónicos: nº de correos recibidos y tipificación por temas.
- Número de quejas, sugerencias, avisos, consultas y felicitaciones registradas y contestadas, y tipificación por temas.
- Número de citas gestionadas y tipificación por temas.
- Número de inscripciones en cursos, talleres y actividades realizadas, y tipificación por temas.
- Número de asistencias prestadas a la ciudadanía para la realización de trámites a través de las oficinas electrónicas, clasificadas según modalidad (presenciales o en remoto), y tipificadas por tipos de trámites.
- Número de asistencias prestadas a la ciudadanía para la realización de trámites a través de la Sede electrónica municipal, APPs y Webs municipales, y tipificación por tipos de trámites.

3.- PERSONAL

El servicio se deberá prestar con 7 trabajadoras (6 con jornada al 100% y 1 con jornada al 50%) todas con categoría profesional de "Técnica Administrativo", siendo actualmente todas ellas de género femenino.

3.1.- Perfil del personal

Para la correcta prestación del servicio solicitado se requiere adscribir al servicio el siguiente personal, que constituye en todo caso la dotación mínima de personal.

3.2.1.- Persona Responsable del proyecto

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	3/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



La empresa contratista designará una persona que actuara de Responsable para el proyecto asumiendo el poder de dirección directo de las/os operadoras/es y a la vez servirá de interlocución con el Ayuntamiento de Barakaldo.

3.2.2.- Persona Coordinadora

Una/o de las/os 7 operadoras/es realizará además las funciones de coordinación del equipo operativo.

La persona coordinadora deberá tener una titulación de diplomatura universitaria o superior.

Las funciones principales asignadas al coordinador/a son las siguientes:

- Organizar y coordinar las tareas de las y los auxiliares de información.
- Recabar información de las áreas municipales sobre servicios y procedimientos de competencia municipal.
- Recabar información sobre servicios y procedimientos de competencia extramunicipal.
- Informar a la persona que realice la supervisión de proyecto de cualquier incidencia que pueda afectar al servicio, y proponer acciones de mejora en la gestión del servicio.
- Apoyar la labor de las y los auxiliares de información en la gestión de las llamadas, de la cuenta de correo "HAZ-SAC" y en el resto de tareas objeto del presente contrato.
- Actualización del contenido de las bases de datos municipales, grabación de mensajes del servicio "010" y explotación de estadísticas del servicio.
- Velar continuamente por el cumplimiento de la carga de trabajo existente en cada momento, proponiendo a la persona que realice la supervisión del proyecto las modificaciones de los turnos y tramos de horarios de los Auxiliares de Información en función de las necesidades del servicio.
- Gestionar el protocolo de filtrado de llamadas del Servicio 010 y controlar la derivación o no de las distintas llamadas a las distintas Áreas Municipales y Organismos Autónomos municipales.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	4/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



- Participar en la formación de los nuevos auxiliares de información ejecutando el Plan de Formación Inicial y evacuando un informe de evaluación al final del periodo de formación.

3.2.3.- Persona sub-coordinadora

Una/o de las/os 7 operadoras/es realizará además las funciones de sub-coordinación del equipo operativo.

La persona sub-coordinadora deberá tener una titulación de diplomatura universitaria o superior.

Las funciones a realizar son las siguientes:

- Apoyar a la persona coordinadora en el ejercicio de sus funciones.
- Ejercer las funciones de la persona coordinadora en su ausencia.

3.2.4.- Agentes

La dotación mínima de agentes consistirá en 6 operadoras/es con jornada laboral al 100%, y 1 operador/a con jornada al 50% (total 7 agentes) debiendo garantizar en todo momento la prestación del servicio a la ciudadanía en euskera y castellano.

Los agentes deberán tener una titulación mínima de bachillerato, formación profesional de grado equivalente, o título superior.

Las funciones principales asignadas a las/los operadoras/es son las siguientes:

- Informar a la ciudadanía sobre las campañas y servicios públicos de competencia municipal, así como de los procedimientos administrativos incluidos en el apartado de "Trámites" de la Sede Electrónica Municipal (requisitos, documentación y plazos), y de los servicios ofrecidos a través de la APP Barakaldo.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	5/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



ZKIA./NÚM.
2026/002584

DATA/FECHA
31/03/2026

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

- Informar sobre las actividades de los Organismos Autónomos vinculados o dependientes del Ayuntamiento y empresas municipales que sean de interés general para los ciudadanos.
- Ofrecer información sobre los servicios públicos de competencia extramunicipal que sean de interés general para los ciudadanos.
- Dar información general sobre la ciudad, sus equipamientos, hoteles, restaurantes, comercios, asociaciones...
- Gestionar la cuenta de correo electrónico municipal "HAZ-SAC", de acuerdo con las instrucciones establecidas por el Ayuntamiento.
- Gestión de la Centralita municipal (944789100).
- Proponer la actualización de la información municipal y extramunicipal almacenada en las bases de datos municipales.
- Gestionar las inscripciones de la ciudadanía en los cursos, talleres y actividades organizadas por el Ayuntamiento, sus organismos autónomos y sociedades públicas municipales.
- Asistir a la ciudadanía en la realización de trámites a través de las oficinas electrónicas municipales tanto de manera presencial como en remoto.
- Asistir a la ciudadanía en la realización de trámites y búsqueda de información a través de la Sede Electrónica Municipal, APPs y Webs municipales.
- Gestionar el servicio de gestión de citas previas para el SAC, citas para solicitar ayudas sociales municipales, reservas de recorridos guiados por Barakaldo, inscripción en cursos y talleres municipales para la ciudadanía, así como ejecutar diversos trámites administrativos.
- Reportar a la persona que se encargue de la coordinación cualquier incidencia que pueda afectar al servicio, y remitirle el contenido de la información solicitada por las y los ciudadanos para su validación previa.
- Registrar las consultas, avisos, sugerencias, quejas y felicitaciones de la ciudadanía en la plataforma informática denominada "Libro de Atención Ciudadana".
- Remitir a la ciudadanía las repuestas que los servicios municipales cuelguen en el "Libro de Atención Ciudadana".

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	6/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



- Cualquier otra función relacionada con la Atención Ciudadana.

3.3.- Requisitos generales

El personal de la empresa adjudicataria en ningún supuesto podrá considerarse con relación contractual, laboral, funcionarial o de naturaleza alguna respecto del Ayuntamiento de Barakaldo, tanto durante la vigencia del contrato, como al término del mismo.

Cuando existan sustituciones del personal, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo al Ayuntamiento y acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente pliego técnico.

4.- CALENDARIO Y HORARIO

El número total de horas de prestación del servicio será de 10.575,5 horas (1.627 horas por operador/a) en cómputo anual, según acuerdo de centro de trabajo. El servicio se prestará durante todos los días del año, excepto domingos y días festivos de carácter oficial, con el siguiente horario:

- De lunes a viernes: de 08.30 h. a 19:00 h. (horario continuado).
- Sábados: de 9:00 h. a 14.00 h. (sólo mañanas).
- Agosto: de 9:00 h. a 15.00 h. (sólo mañanas).

El sábado de la Semana Santa, los sábados del mes de agosto, los sábados inmediatamente posteriores a un viernes festivo, y los días 24 y 31 de diciembre no se prestará el servicio.

La estructura presencial orientativa de las/os informadores será la siguiente, debiendo introducirse los ajustes necesarios para dar cumplimiento al número de horas de prestación del servicio señalado anteriormente:

Horario	De lunes a viernes	Sábados
De 08.30 h a 09.00 h.	3 informadoras/es	

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	7/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



De 09.00 h. a 13.00 h.	7 informadoras/es	1 informador/a (de 09.00 h. a 14.h)
De 13.00h a 15.30h	2-3 informadoras/es	
De 15.30 h. a 19.00 h.	1 informador/a	

La distribución de horarios y turnos concretos, en cuanto al número de trabajadores/as, podrá ser modificada por el Ayuntamiento por necesidades del servicio en función de la demanda ciudadana, o en época de campañas específicas.

5.- INSTALACIONES

La prestación del servicio se hará en los locales que el Ayuntamiento dispone en Barakaldo, C/ Zaballa 3 Bis, sin perjuicio de que el ayuntamiento pueda determinar un lugar diferente para la prestación del servicio.

El Ayuntamiento pone a disposición del adjudicatario para la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato, el uso de las instalaciones y el equipo tecnológico que se describen en este Pliego. Los gastos derivados de la sede oficial del contrato consumo de agua, electricidad, teléfono, gastos de mantenimiento y conservación serán a cargo del Ayuntamiento, así como el mantenimiento de las dotaciones actuales y las que en el futuro se acuerde adquirir, quedando a salvo de lo preceptuado en este párrafo los equipos y medios materiales que pueda aportar en el contratista en su proposición.

Previo al inicio de la ejecución del contrato, el contratista y el servicio de Información y Estadística realizarán un inventario de todos los bienes que tengan tal carácter, comprometiéndose ambas partes a realizar otro Inventario a la finalización del mismo.

El contratista quedará obligado al mantenimiento en buen estado de los bienes, obras e instalaciones, que se pongan a su disposición para la ejecución del contrato, con obligación expresa de resarcir los daños a él imputables que se ocasionaren.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	8/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



Transcurrido el plazo del contrato o, en su caso, rescindido éste, el contratista debe dejar en buen estado de uso y funcionamiento cuantos elementos, mobiliario, aparatos, instalaciones, etc., figuren en el Inventario suscrito oportunamente, respondiendo de los daños y faltas que puedan observarse.

El Ayuntamiento podrá fiscalizar en cualquier momento la ejecución por parte del contratista de las prestaciones objeto del contrato, comprobando la conservación y estado de las distintas instalaciones y la documentación relacionada con el contrato, y en su caso, ordenar al contratista la adopción de medidas necesarias para el cumplimiento de los deberes que le afectan, medidas que podrán ser ejecutadas subsidiariamente por el Ayuntamiento si el contratista no las realiza en el plazo que le conceda para ello, sin perjuicio de otras responsabilidades que se pudieran originar, según el presente Pliego y la legislación vigente en cada momento.

En aplicación del art.312 de la LCSP, a efectos de evitar la confusión de plantillas, los trabajadores de la empresa contratista se identificarán mediante los correspondientes signos distintivos. En la puerta de acceso al espacio donde prestan servicios se deberá colocar un cartel identificativo haciendo referencia al nombre de la empresa y el servicio que presta. La prestación del servicio en las dependencias municipales y el uso de los equipos municipales directamente in situ permite el acceso del personal externo a las aplicaciones municipales en condiciones de ciberseguridad, evitando un acceso desde el exterior que podría aumentar el riesgo de ciberataques a los datos de la ciudadanía depositados en los servidores municipales.

6.- FORMACIÓN

El personal de nuevo ingreso deberá recibir previamente una formación inicial obligatoria, sin la cual el auxiliar de información no podrá prestar el servicio. La duración de la misma deberá garantizar la idónea preparación del personal para la correcta prestación del servicio. La formación inicial, que correrá a cargo de la empresa adjudicataria, versará sobre el siguiente contenido mínimo:

- Organización y competencias del Ayuntamiento de Barakaldo, organismos públicos y sociedades dependientes.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	9/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



- Organización y funcionamiento del servicio de atención a la ciudadanía.
- Manejo de las aplicaciones informáticas municipales necesarias para la prestación del servicio.
- Manejo de los equipos telefónicos.
- Técnicas de atención telefónica
- Cualquier otro necesario para el correcto desempeño de las funciones.

La obligación mínima de formación inicial del personal de nuevo ingreso con carácter previo al comienzo de la actividad tiene el carácter de esencial, pudiendo ser causa de resolución del contrato en caso de incumplimiento por el adjudicatario.

Esta formación estará apoyada por la persona nombrada Coordinadora.

7.- DESCRIPCION DEL MODELO TECNOLÓGICO

DESCRIPCION DEL MODELO TECNOLÓGICO

Los equipos telefónicos e informáticos, así como el material necesario para llevar a cabo el servicio serán por cuenta del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Barakaldo pone a disposición del adjudicatario los siguientes medios tecnológicos:

- Central Municipal ALCATEL ALE_OXE. OmniPCX Enterprise (OXE) de Alcatel Lucent Enterprise (ALE).
- Seis agentes ACD o Automatic Call Distributor (OmniTouch Contact Center).
- Integrado en la central de Alcatel.
- Seis terminales Alcatel-Lucens IP Touch 8038. Uno con casco in-alambrico Jabra y cuatro con cascos in-alambricos Plantronics.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeke URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeke Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	10/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



ZKIA./NÚM.
2026/002584

DATA/FECHA
31/03/2026

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

- Un Terminal Alcatel-Lucens ALE300 con casco inalambrico
- Siete equipos de Sobremesa + 1 Equipo Portatil
- 2 Equipo HP EliteDesk 800 G1 SFF, Monitor 23"-24", Teclado Standard.
- 4 equipos TTL TecnSlim, Monitor 23"-24", Teclado Standard.
- 1 Equipo Lenovo ThinkCentre M920s, Monitor 23"-24", Teclado Standard.

Los equipos de trabajo llevan como mínimo el siguiente software licenciado:

- Windows 10 Pro x64
- Office 2013 Standard
- Antivirus Symantec
- Cliente Lotus Notes
- OmniVista 8770, v2.6 (Para gestión del ACD).

- Equipo Portatil para conexión en remoto para los Sábados

Debido a problemas de acceso a las instalaciones municipales, los sábados el personal trabajará en remoto. Para ello el ayuntamiento ha dotado al servicio de:

- 1 Portátil TTL PORTATIL 15,6" i5/16GB/512GB (Windows 10)
- Licencia Alcatel Softone y cascos con micrófono
- Configuración VPN de conexión remota a los sistemas municipales.

Impresora Multifunción (FOTOCOPIADORA, SCANNER). Dedicada para el servicios SAC-010

Clientes de acceso remoto para trabajo dese casa: en cualquier situación que sea necesario que los agentes del 010 trabajen de

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	11/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



forma remota y no en las instalaciones municipales, la empresa adjudicataria será responsable de dotar al trabajador de los medios necesarios para realizar conexión remota al Ayuntamiento y deberá de dotar como mínimo a su trabajador de:

- Portátil con Windows 10 Pro
- Conexión Banda Ancha, preferentemente con cable a router y no conexión inalámbrica (NO se admite 4G desde un móvil)
- Licencia Alcatel Softone y cascos con micrófono
- La conexión la configurará y facilitará el Ayuntamiento

Se atienden llamadas al cabecera de la central 944789100, llamadas del área metropolitana de Barakaldo al 010 y llamadas fuera de Barakaldo, móviles, etc del 944789200, integrados en el sistema MACROLAN_IBERCOM del Ayuntamiento.

Las autorizaciones de uso y accesos al material y aplicaciones municipales serán de exclusiva responsabilidad del Ayuntamiento de Barakaldo, que autorizará en la forma que tenga por conveniente.

En el caso de que la empresa adjudicataria utilice cualquier tipo de aplicación informática a instalar en los equipos informáticos municipales deberá cumplir con los siguientes requisitos:

-La instalación del software se ajustará a las normas municipales.

-Cualquier software a instalar en los equipos municipales, dispondrá de las licencias necesarias y en vigor hasta la finalización del contrato, licencias que estarán incluidas en el precio de licitación.

-Deberá presentar una memoria explicando las características fundamentales de la aplicación, tanto funcionales como técnicas.

-En el caso de que la aplicación pueda ser utilizada por empleados del Ayuntamiento, será necesario impartir una formación acorde con las necesidades de uso.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	12/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



-La instalación, configuración, parametrización, personalización, carga de datos, pruebas, ... será por cuenta de la empresa adjudicataria.

-La empresa adjudicataria deberá entregar toda la documentación necesaria para el manejo de la aplicación.

El adjudicatario no podrá variar la titularidad de los números de teléfono de atención telefónica del Ayuntamiento, esto es, esos números seguirán v siendo propiedad del Ayuntamiento de Barakaldo (010, 944789200 y 944789100)."

8.-OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

-En cuanto al personal adscrito a la prestación del servicio, la adjudicataria deberá cumplir con lo establecido en la normativa laboral y convenio colectivo que resulte de aplicación. A los efectos previstos en el convenio colectivo aplicable, en lo relativo a la **subrogación del personal**, se **publica** como documentación complementaria la información facilitada por la empresa adjudicataria actual sobre la evolución de los **costes del personal** que presta el servicio (**ver Anexo 1 del art.130.1 LCSP**), así como el **estudio económico**.

La actual empresa adjudicataria indica que la actividad laboral desempeñada por las trabajadoras del servicio "010" en el Ayuntamiento de Barakaldo está sujeta al actual **Acuerdo de Centro de Trabajo**, cuyo texto de publica junto con el presente pliego para conocimiento de todos los licitadores, el cual supone una mejora en las condiciones económicas y laborales respecto al convenio general "Contact Center" (**ver Anexo 2**).

-Facilitar mensualmente (entre los días 1 y 10 de cada mes) al Ayuntamiento de Barakaldo justificación del abono de las nóminas de los operadores asignados al servicio.

-Acreditar mensualmente (entre los días 1 y 10 de cada mes) al Ayuntamiento de Barakaldo que el adjudicatario se encuentra al corriente en el pago de las obligaciones tributarias y de Seguridad Social, así como autorizar expresamente al Ayuntamiento para comprobar la ausencia de deudas con la Tesorería General de la Seguridad Social.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	13/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



-El adjudicatario dispondrá, en todo momento, de personal suficiente y debidamente formado para sustituir al personal que presta el servicio en situación de baja temporal por IT, ausencia, huelga, etc. Tal obligación tiene el carácter de esencial, pudiendo ser causa de resolución del contrato en caso de incumplimiento por el adjudicatario

-Deberá asegurar, en todo momento, la atención en castellano y euskera.

-No interrumpir la prestación del servicio bajo ningún concepto, debiéndose desarrollar el mismo durante todos los meses del año, y durante la jornada prevista.

-Incorporar la figura de un supervisor/jefe de proyecto que asuma la función de dirección del equipo operativo e interlocución directa con el Ayuntamiento.

-Retirar temporal o definitivamente aquellos trabajadores que no sean idóneos, en su caso, 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.

-Comunicar al Ayuntamiento cualquier variación y/o incidencia en el servicio.

-Acreditar, en la forma que se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la efectiva contratación de un **seguro de responsabilidad civil** en el ejercicio de su actividad.

-Ejecutar el contrato con sujeción a los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas Particulares y a las órdenes dadas por el Ayuntamiento.

9- CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN: CRITERIOS AMBIENTALES y PROTECCIÓN DE DATOS.

La empresa contratista desarrollará prácticas lo más respetuosas con el medio ambiente. La información del servicio que deba facilitarse al Ayuntamiento, como informes o cualquier otra documentación, deberá realizarse a través de vías electrónicas con la finalidad de reducir el uso del papel. Asimismo se adoptarán prácticas que

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	14/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



minimicen las emisiones, el impacto en el medio ambiente y favorezcan en lo posible el ahorro de energía.

Igualmente se establece como condición especial de ejecución la obligación de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211.

A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar declaración responsable asumiendo el compromiso del cumplimiento de ambas condiciones especiales de ejecución.

En consecuencia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 192.1 de la LCSP, su incumplimiento podrá dar lugar a penalidades. En caso de incumplimiento de cualquiera de las referidas condiciones especiales de ejecución se le impondrá al adjudicatario una penalidad del 1% del precio del contrato (IVA excluido), descontándole el importe resultante de las facturas.

10.- CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario y todo el personal que intervenga en la ejecución del servicio queda obligado a tratar de forma confidencial y reservada la información recibida, utilizando los datos de carácter personal únicamente para satisfacer el objeto del presente contrato, quedando totalmente prohibida cualquier comunicación o cesión de los datos de carácter personal a terceros sin el previo consentimiento del ayuntamiento de Barakaldo y con sometimiento a lo dispuesto en la legislación vigente en protección de datos de carácter personal.

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, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse del incumplimiento de esta obligación.

11.- FORMA DE PAGO

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	15/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



El precio de las prestaciones que integran el servicio se facturará mensualmente, siendo la cuantía, el resultado de dividir el precio total de adjudicación entre los meses de duración del contrato.

12.-PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados, salvo aquellos de software libre, licenciado o cedidos por otras instituciones o administraciones, serán propiedad del Ayuntamiento de Barakaldo.

Dicho derecho comprenderá la reproducción (copia total o parcial), distribución, divulgación, comunicación pública y transformación de los productos obtenidos.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	16/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos como referencia siempre que cuente para ello con la autorización expresa por escrito del Ayuntamiento de Barakaldo.

13.- SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Para garantizar las responsabilidades que, con motivo de la ejecución del contrato, puedan derivarse frente a terceros, queda la persona, empresa o entidad adjudicataria obligada a la suscripción de un seguro de responsabilidad civil para hacer frente a eventuales daños a terceros.

El importe mínimo de dicha póliza será de 300.000,00 euros.

La justificación del cumplimiento de esta obligación por parte de la persona, empresa o entidad adjudicataria consistirá en la presentación ante el Ayuntamiento del condicionado general y particular del contrato del seguro suscrito, así como del justificante de abono de la prima, que se realizará dentro del mes siguiente a la notificación de la adjudicación del contrato y antes de la formalización del mismo.

14. DOCUMENTACIÓN A APORTAR POR LOS LICITADORES.

Los licitadores deberán incorporar la siguiente documentación:

ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 1: de conformidad con lo que establezcan los Pliegos de Condiciones Administrativas Particulares.

ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 2:

En este archivo electrónico nº 2, se incluirá la oferta económica conforme al anexo II del PCPA.

Asimismo, se incluirán en la oferta los criterios relacionados con la calidad y valorables en cifras o porcentajes.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	17/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			



ZKIA./NÚM.
2026/002584

DATA/FECHA
31/03/2026

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

Firmado electrónicamente

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ASIER RODRIGUEZ RODRIGUEZ (Jefe Del Servicio De Información y Estadística)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043	Eguna eta ordua Fecha y Hora	05/02/2026 12:58:51
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	18/18
 a95750b2-1744-4103-bf95-5adb00476043			