

ZERBITZUAREN PRESTAZIOA ARAUTUKO DUTEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA: MERKATARITZA LOKALETARAKO ETA AZOKAKO EKOIZLEENTZAKO ETXEZ ETXEKO ETA TAQUILLA ADIMENDUNETARAKO BANAKETA JASANGARRIA, HIRI-BARRUKO MERKANTZIA BANAKETA TRIZIKLOAREN BIDEZ EGINEZ

1. KONTRATUAREN OBJEKTUA ETA AURREKARIAK

1.1. Kontratuaren xedea

Lizitazio honen xedea da jarraipena ematea triziklo bidezko salgaien hiri-banaketako zerbitzuari, banaketa jasangarria eskainiz bai etxez etxe, bai Beasaingo espazio publikoan eta atarietan instalatutako armairu adimendunei, tokiko saltokiak eta merkatuko ekoizle/saltzaileak plataforma handiekin lehiatu ahal izan daitezen, bai fisikoekin, bai merkataritza elektronikoarekin.

Era berean, zerbitzuak jarraipena egin beharko du eta oinarritzko euskarri teknikoa eman beharko du armairu adimendunak behar bezala mantentzeko eta zerbitzatzeko, gerta daitezkeen gorabeherak enpresa hornitzaileari jakinaraziz eta euskarri tekniko gehigarririk behar ez duten matxurak konponduz.

Bestalde, enpresaren zeregina izango da aktibazio- eta aholkularitza-kanpainak egitea, Beasaingo merkatuko eta merkataritzako ekoizleak banaketa jasangarriaren zerbitzura atxiki daitezen.

1.2. Aurrekariak

Merkataritza elektronikoaren gorakada geldiezinak eta azken miliako azpiegitura ez-eraginkorrak arazoak sortu dituzte udalerrietan, eta pilaketa-arazoak, emisio kutsatzaileak eta erronkak sortu dituzte tokiko merkataritzarentzat. Lehen saiakeran entregatzen ez diren paketeen heren batekin, huts egindako entregak 300 milioi euro harrigarria iristen dira urtero, Estatu mailan.

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGISTRÁ LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE REPARTO SOSTENIBLE A DOMICILIO Y A TAQUILLAS INTELIGENTES, PARA LOCALES COMERCIALES Y PRODUCTORES DEL MERCADO, BASADO EN LA DISTRIBUCIÓN URBANA DE MERCANCÍAS MEDIANTE TRICICLO

1. OBJETO DEL CONTRATO Y ANTECEDENTES

1.1. Objeto del contrato

El objeto de la presente licitación es dar continuidad al servicio de distribución urbana de mercancías mediante triciclo, ofreciendo un reparto sostenible tanto a domicilio, como a las taquillas inteligentes instaladas en el espacio público y portales de Beasain, para ayudar a que los comercios locales y los productores / vendedores del mercado puedan competir efectivamente con las grandes plataformas, tanto físicas como de comercio electrónico.

Asimismo, el servicio deberá hacer seguimiento y dar soporte técnico básico para el correcto mantenimiento y servicio de las taquillas inteligentes, transmitiendo las posibles incidencias a la empresa proveedora de las mismas y solventando averías que no requieran de un soporte técnico adicional.

Por otro lado, será labor de la empresa llevar a cabo campañas de activación y asesoramiento para que los productores del mercado y el comercio de Beasain se adhiera al servicio de reparto sostenible.

1.2. Antecedentes

El imparable auge del comercio electrónico y una infraestructura de última milla ineficiente han generado problemas en los municipios, generando problemas de congestión, emisiones contaminantes y desafíos para el comercio local. Con un tercio de los paquetes que no se entregan en el primer intento, las entregas fallidas alcanzan la sorprendente suma de 300 millones cada año, a nivel estatal.

Kontsumo-ohituren eraldaketak merkataritza elektronikoaren hazkundera bultzatu du. Datu historikoen arabera, Espainiako online transakzioen pisua 2008an % 9,6 izatetik 2022an % 25,3 izatera igaro da, eta 2023-2026 hirurtekorako % 10eko hazkunde gehigarriaren proiektzioa egin da.

Errealitate hasiberri horrek presio gehigarria eragiten du hiriak deskarbonizatzeko helburuetan, itomena areagotzen delako, eta saltoki txikien biziraupena zailduko du, funtsezkoa baita tokiko garapen ekonomikorako. Testuinguru berri horretara egokitzeko gaitasuna erabakigarria izango da etorkizunean gizarte- eta ingurumen-arrakasta lortzeko.

"Tori!" ekimenak bultzatuta, eta Beasaingo Udak BasqueCCAM fundazioarekin duen aliantzaren barruan, azken hilabeteetan proiektu pilotu bat ezarri da Beasainen azken miliaren banaketa optimizatzeko postontzi adimendunen bidez eta salgaien hiri-banaketa optimizatzeko ziklogistika-sistema baten bidez, zeinak zerbitzu ematen baitzion bai merkatuari bai udalerriko tokiko merkataritzari.

1.3. Marko arautzailea

- Mugikortasun Jasangarriko 9/2025 Legea, abenduaren 3koa.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Energia Jasangarriko 4/2019 Legea, otsailaren 21ekoa.
- Beasaingo Mugikortasun Jasangarriko Hirigintza Plana 2023-2028.

2. ZERBITZUAREN PRESTAZIO BALDINTZAK

2.1. Zerbitzuaren ezaugarriak

2.1.1. Estaldura eta banaketa-bolumenak

Banaketa Beasaingo hirigunearen barruan eskainiko da, baita Gudugarreta, Salbatore eta Ugartemendi landa-auzoetan ere, erdigunetik gertu daudelako eta orografia haietaraino aldekoa delako.

La transformación de los hábitos de consumo ha impulsado un crecimiento del comercio electrónico. Según los datos históricos, el peso de las transacciones online en España ha pasado de un 9,6% en 2008 a un 25,3% en 2022, con una proyección de crecimiento adicional del 10% para el trienio 2023-2026.

Esta realidad incipiente ejerce una presión adicional sobre los objetivos de descarbonización de las ciudades debido al aumento de la congestión y complicará la supervivencia del pequeño comercio, clave para el desarrollo económico local. La capacidad de adaptarse a este nuevo contexto será determinante para lograr un éxito social y medioambiental en el futuro.

Impulsado por la iniciativa "Tori!" y dentro de la alianza del Ayuntamiento de Beasain con la fundación BasqueCCAM, durante los últimos meses se ha implantado un proyecto piloto para la optimización del reparto de última milla en Beasain a través de buzones inteligentes y la distribución urbana de mercancías mediante un sistema de ciclogística que ofrecía servicio tanto al mercado como al comercio local del municipio.

1.3. Marco normativo

- Ley 9/2025, de 3 de diciembre, de movilidad sostenible.
- Ley 4/2019, de 21 de febrero, de sostenibilidad energética de la Comunidad Autónoma Vasca.
- Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Beasain 2023-2028

2. CONDICIONES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

2.1. Características del servicio

2.1.1. Cobertura y volúmenes de reparto

La distribución se ofrecerá dentro del **casco urbano de Beasain**, así como en los barrios rurales de **Gudugarreta, Salbatore y Ugartemendi**, dada su proximidad

Enpresa esleipendunak egunean 20 entrega egiteko gutxieneko gaitasuna bete beharko du eremu horretan, 4 orduko lanaldietan.

2.1.2. Banatu beharreko produktuen tipologia

Garraiatutako produktuak askotarikoak izan daitezke (elikagaiak, landareak, liburuak, farmazia-produktuak, arropa, etab.).

Haragia eta arraina bezalako produktu freskoak entregatu ahal izango dira, baldin eta hutsean edo tuperrean ontziratuta badaude eta etxean entregatzen badira.

Etorkizunean armairu hoztuak instalatzen badira, adjudikaziodunak haietan produktu freskoak entregatzera zabalduko da zerbitzua.

2.1.3. Banaketa egunak eta ordutegiak

Zerbitzua astelehenetik ostiralera emango da, 4 orduz, 10:00etatik 14:00etara.

Era berean, aparteko merkatuko egunetan ere emango da zerbitzua, hilabete bakoitzeko lehen larunbatean, abuztuan izan ezik. Larunbat horietarako ordutegia 10:00etatik 14:00etara izango da.

Abuztuan, Pazko Astean eta Gabonetan (Gabon gauetik Errege egunera arte, biak barne) ez da banaketa-zerbitzurik egongo, ezta jaiegun ofizialetan ere.

Kontratua gauzatzen den bitartean, ordutegia eta egutegia zerbitzuaren

al centro y la orografía favorable hasta los mismos.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con una capacidad mínima de reparto de 20 entregas diarias en dicho ámbito en jornadas de 4 horas.

2.1.2. Tipología de productos a repartir

Los productos transportados podrán ser de tipología variada (alimentación, plantas, libros, productos farmacéuticos, ropa, etc.).

Se podrán entregar productos frescos como carne y pescado, siempre y cuando se encuentre envasados al vacío o en tupper y la entrega sea a domicilio.

En caso de que se instalen taquillas refrigeradas en el futuro, el servicio se ampliará a la entrega de productos frescos en las mismas por parte de la adjudicataria.

2.1.3. Días y franjas horarias de distribución

El servicio se prestará de lunes a viernes, en horario de 4 horas, de 10:00 a 14:00.

Asimismo, se prestará servicio los días de mercado extraordinario, coincidiendo con el primer sábado de cada mes, exceptuando el mes de agosto. El horario para dichos sábados será de 10:00 a 14:00.

No habrá servicio de distribución el mes de agosto, la Semana de Pascua ni en Navidades (desde nochebuena hasta el día de Reyes, ambos inclusive) ni los días festivos oficiales.

El horario y el calendario podrán ser ajustados a lo largo de la

beharren arabera doitu ahal izango dira, enpresa adjudikazioduna eta Udala ados jarri ondoren. Doikuntza horiek ezingo dute kontratuan aurreikusitako urteko orduen guztizkoa gainditu, ezta murriztu ere.

2.1.4. Adjudikaziodunaren eskura dauden espazioak

Beasaingo Udalak trizikloa gordetzeko eta kargatzeko lokal bat emango dio enpresa adjudikaziodunari, Telleriako Kale Nagusiko 9. zenbakian dagoen udal-biltegian.

Korrente-hargunea enpresaren eskura egongo da, eta hornidura elektrikoak ez du kosturik izango enpresarentzat.

2.1.5. Eskaerak kudeatzea

Enpresa adjudikaziodunak azken erabiltzaileen eta merkatarien zerbitzu-eskaera kudeatuko du. Horretarako, telefono-zenbaki bat izan beharko du, eta telefono-deiei eta Whatsappeko mezuei erantzun beharko die zerbitzu-ordutegian.

Tokiko saltokiak eta hornitzaileak bidalketa bat eskatu aurretik atxiki beharko zaizkio zerbitzuari. Horretarako, Beasaingo Udaleko Merkataritza Saileko udal-teknikariari jakinarazi beharko dio, eta hark banatzaileari jakinaraziko dio.

Adjudikaziodunak kudeaketa operatibo nahikoa izango du, bidalketak taldekatu eta karga-zikloan garraiatu ahal izateko, espezifikazio teknikoan eta ibilbideen optimizazioaren arabera.

ejecución del contrato en función de las necesidades del servicio, previo acuerdo entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento. Dichos ajustes no podrán superar ni minorar el total de horas anuales previstas en el contrato.

2.1.4. Espacios a disposición de la adjudicataria

El Ayuntamiento de Beasain facilitará a la empresa adjudicataria un local para la guarda y la recarga del triciclo, que estará ubicado en el almacén municipal ubicado en Kale Nagusia 9 (Telleria).

La toma de corriente estará a disposición de la empresa y el suministro eléctrico no tendrá coste para la misma.

2.1.5. Gestión de los pedidos

La empresa adjudicataria gestionará la solicitud del servicio por parte de los usuarios finales como de los comerciantes. Para ello deberá contar con un número de teléfono y atenderá tanto a llamadas telefónicas como mensajes de Whatsapp durante el horario de servicio.

Los comercios locales y proveedores, deberán adherirse al servicio de manera previamente a solicitar un envío. Para ello deberá notificarlo a la técnica municipal del Departamento de Comercio del Ayuntamiento de Beasain, quien se comunicará con la persona repartidora.

El adjudicatario contará con una gestión operativa suficiente que posibilite la agrupación de envíos, se transporte en el ciclo de carga de conformidad con sus especificaciones técnicas y la optimización de las rutas.

Kudeaketa hori datuak arin eta segurtasunez biltzea bermatuko duten tresna digital egokietan oinarrituko da. Datuen babesari eta tratamenduari buruzko araudiaren arabera, adjudikaziodunak hilerok bildu eta partekatu beharko ditu Udalarekin baldintza-agiri honetako 2.2.4 apartatuan («Hileko jarraipen-txostenak») zerbitzuaren helburuetarako soilik jasotako datuak. Ondoren, datuak ezabatu edo anonimizatu egingo dira, azken kasu horretan, datuak estatistika-helburuetarako edo zerbitzua hobetzeko erabiltzeko.	Dicha gestión estará apoyada en herramientas digitales apropiadas que garanticen la recopilación ágil y segura de datos. De conformidad con la normativa sobre protección de datos y su tratamiento, el adjudicatario deberá recopilar y compartir mensualmente con el Ayuntamiento los datos recogidos en el apartado 2.2.4 “Informes de seguimiento mensual” del presente pliego para los fines exclusivos del servicio. Posteriormente, se procederá a su supresión o anonimización con el fin, en este último caso, de utilizar los datos con fines estadísticos o para la mejora del servicio.
2.2. Enpresa esleipendunaren betebeharrak 2.2.1. Prozesu operatiboa eta kudeaketakoa Enpresa adjudikaziodunak zerbitzu operatibo eta kudeaketa-zerbitzu osoa eman beharko du bidalketak jasotzen direnetik azken entrega egin arte, honako hauek kontuan hartuta: - Zerbitzuak eta bidalketak jaso beharko ditu, bai azokan, bai dagokion saltokian, azken erabiltzailearekin edo tokiko merkataria/ekoizlearekin bestela hitzartzen denean izan ezik. - Zerbitzuak kudeatu eta bidalketak jaso beharko ditu etorkizuneko HUB/mikroHUBetan, etxera edo armairu adimendunetara eramateko. - Eguneroko banaketa-ibilbideak prestatu beharko ditu. - Tokiko ekoizleen edo saltokien bidalketak banatu beharko dizkie bezeroei, bai eta tokiko merkatarien/ekoizleen artean ere. Banaketa horiek merkataritza-lokaletarako, etxeko lokaletarako edo armairu adimendunetarako izan daitezke, bai espazio publikoan daudenetarako, bai	2.2. Obligaciones de la empresa adjudicataria 2.2.1. Proceso operativo y de gestión La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio operativo y de gestión completo desde la recepción de los envíos hasta su entrega final considerando los siguientes: - Deberá realizar los servicios y la recogida de los envíos, tanto en la Azoka como el comercio correspondiente, salvo acordado de otro modo con la persona usuaria final o el comerciante / productor/a local. - Deberá realizar la gestión de los servicios y la recogida de los envíos, en futuros HUBs / microHUBs para su entrega a domicilio o a taquillas inteligentes. - Deberá realizar la confección de rutas de reparto diarias. - Deberá realizar el reparto de envíos de productores o comercios locales a sus clientes, así como entre comerciantes / productores locales. Estos repartos podrán ser a locales comerciales, a domicilio o a taquillas inteligentes, tanto las situadas en el

bizitegi-eraikinetako atarietan daudenetarako. - Enpresa esleipendunak ezarri beharreko kudeaketa-sistema datuak hartzea ahalbidetzen duten tresna digitalen bidez egin beharko da. - Udalak armairu hoztuak jartzen baditu, enpresa esleipendunak produktu hoztuak banatzeko zerbitzua kudeatu beharko du. Zerbitzu hori kasu hauetan emango da: - o Merkataritza/Azoka -> Leihatila hoztua - o HUB/mikroHUB hoztua -> armairu hoztua - o HUB/mikroHUB hoztua -> etxera - Leihatila adimendunean entregatzen bada, banatzaileak dagokion app-a erabili beharko du boxa irekitzeko, bidalketa entregatzeko eta bezeroari entregatzeko jakinarazpena egiteko. - Armairu adimendunak edo bezeroaren sinadura app-ean baliozkotuta entregatu izanaren proba. - Erabiltzaileei arreta ematea - Tokiko saltoki eta ekoizleei aholkularitza ematea, banaketa jasangarriko zerbitzura atxiki daitezen. - Tokiko saltoki eta ekoizleei aholkularitza ematea, produktuak merkaturatzeko tresna digitalak ezar ditzaten. 2.2.2. Karga-zikloaren horniduraren eta mantentzearen ezaugarriak - Christiania Bikes model P-BOX eredua, edo antzekoa. - Salgaiak garraiatzeko ahalmena ez izatea 80 kg-tik beherakoa. - Pedalei eragiteko laguntza elektrikoa, gehienez ere 250 w-ko potentzia izendatua duena eta indarrean dagoen araudiaren barruan dagoena, pedalei eragiteko ziklo lagundu gisa (EPAC). - Karga-zikloa modu egokian baino ezingo da erabili, eta ezingo da erabili	espacio público como en los portales de los edificios residenciales. - El sistema de gestión a implantar por la empresa adjudicataria deberá ser realizada mediante herramientas digitales que posibiliten la toma de datos. - En el caso de que el Ayuntamiento implante taquillas refrigeradas, la empresa adjudicataria deberá gestionar el servicio de reparto de productos refrigerados, dicho servicio se daría en las siguientes casuísticas - o Comercio / Azoka -> A taquilla refrigerada - o HUB / microHUB refrigerado -> taquilla refrigerada - o HUB / microHUB refrigerado -> a domicilio - En los casos en los que la entrega se haga en taquilla inteligente, la persona repartidora deberá utilizar la APP correspondiente para la apertura del box, la entrega del envío y la notificación de entrega al cliente. - La prueba de entrega mediante validación en la APP de las taquillas inteligentes o firma del cliente. - La atención a las personas usuarias - Asesoramiento a comercios y productores locales para su adhesión al servicio de reparto sostenible - Asesoramiento a comercios y productores locales para la implementación de herramientas digitales para la comercialización de sus productos. 2.2.2. Características del suministro y mantenimiento de ciclo de carga - Modelo Christiania Bikes model P-BOX, o similar. - Capacidad de transporte de mercancías no inferior a 80kg. - Asistencia eléctrica en el pedaleo, con un máximo de potencia de 250w nominales y que esté dentro de la normativa vigente como ciclo de pedaleo asistido (EPAC). - El ciclo de carga únicamente deberá ser usado de forma adecuada y no
--	---

kontrataturakoez bestelako
helburuetarako, kontratazio-agiri
hauen arabera.

2.2.3. Betebehar orokorrak

- Enpresa esleipendunak ezin izango die inolako zenbatekorik kobratu zerbitzuaren erabiltzaileei horiek emateagatik. Esleipendunak eskaini nahi lituzkeen zabalduetako zerbitzuengatik ere ezingo da zenbatekorik kobratu.
- Enpresa adjudikaziodunak zerbitzu hori logistika- eta banaketa-enpresei azken hiri-miliako zerbitzua ematearekin konbinatu ahal izango du, udalerrian lagundu ahal izatearekin batera, betiere esleitutako zerbitzuaren kalitatea kaltetzen ez bada. Enpresa horien bidalketek lehentasuna izango dute beti banaketa-ibilbideetan.
- Enpresa adjudikazioduna arduratuko da garatzen duen zerbitzuaren kalitateaz, eta lan-arloan, lan-arriskuen prebentzioaren arloan eta laneko segurtasun eta higienearen arloan aplikatu beharreko araudia beteko du, eta, gutxienez, betetze hori bermatzen duten elementuak emango ditu.
- Erabiltzaileei eta banatzaileari arreta ematean, zerbitzua euskaraz eta gaztelaniaz emango dela bermatu beharko da, eta lehentasuna emango zaio beti euskarari.
- Enpresa adjudikaziodunaren betebeharra izango da Udalak eskatutako zerbitzuari buruzko datuak eta informazioa ematea, hileko entregagai gisa, bai eta Udalak dei ditzakeen jarraipen-bilerak ere. Datuak partekatu eta tratatuko dira, betiere DBEOren eta DPBEDBLOren arabera, hertsiki araututako esparru batean eta proiektuaren helburu eksklusiboetarako.

podrá ser utilizado para fines diferentes a los contratados en base a los presentes pliegos de contratación.

2.2.3. Obligaciones de carácter general

- La empresa adjudicataria no podrá cobrar importe alguno a las personas usuarias del servicio por la prestación de los mismos. Tampoco podrá cobrarse importe alguno por servicios ampliados que la adjudicataria quisiera ofrecer.
- La empresa adjudicataria podrá combinar este servicio con la prestación del servicio de última milla urbana a empresas de logística y distribución con las que pueda colaborar en el municipio, siempre y cuando no menoscabe la calidad del servicio adjudicado, cuyos envíos tendrán siempre preferencia en las rutas de reparto.
- La empresa adjudicataria responderá de la calidad del servicio que desarrolle y cumplir con la normativa aplicable en materia laboral, de prevención de Riesgos laborales, de Seguridad e Higiene en el Trabajo y facilitar como mínimo aquellos elementos que garanticen dicho cumplimiento.
- La atención a las personas usuarias, así como la persona repartidora, deberán garantizar la prestación del servicio tanto en euskera como en castellano, priorizando siempre el euskera.
- Será obligación de la empresa adjudicataria aportar datos e información del servicio solicitados por el Ayuntamiento en forma de entregables mensuales, así como las reuniones de seguimiento que puedan convocarse por el Ayuntamiento. Los datos se compartirán y tratarán, siempre con conformidad con el RGPD y la LOPDGGDD, en un marco estrictamente regulado y para los fines exclusivos del proyecto.

2.2.4. Hileko jarraipen-txostenak Enpresa esleipendunak jarraipen-txosten bat aurkeztu beharko du hiler, honako datu eta informazio hauek jasoko dituen: - Zerbitzuaren erabiltzaileen eta bidalketen hartzaileen harremanetarako datuak. - Garraiatzen den produktu-mota. - Non jasoko den eta nora bidaliko den. - Entregatzeko eta/edo jasotzeko eguna eta ordutegia. - Eguneko bidalketen kopurua. - Entregatutako eta entregatzeak huts egindako bidalketen kopurua, eguneko. - Entrega-konstantziak. - Gorabeherei eta atzerapenei buruzko informazioa. - Informazio-zeregin osagarriei buruzko informazioa. - Ekipoen mantentzeari eta konponketari buruzko informazioa. - Oharrak: Txosten horiek formatu digitalean entregatu beharko dira Udalak izendatutako posta elektronikoa, dagokion hilaren hurrengo hilaren 5a baino lehen.	2.2.4. Informes de seguimiento mensual La empresa adjudicataria deberá presentar un informe de seguimiento mensual que incluirá los siguientes datos e información: - Datos de contacto de las personas usuarias del servicio y de las personas destinatarias de los envíos. - Tipo de producto que se transporta. - Punto de recogida y destino del envío. - Día y franja horaria de entrega y/o recogida. - Número de envíos diarios. - Número de envíos entregados y con entrega fallida, diarios. - Constancias de entrega. - Información sobre incidencias y retrasos. - Información sobre tareas complementarias de información. - Información sobre el mantenimiento y la reparación de los equipos. - Observaciones: Estos informes deberán ser entregados en formato digital al correo electrónico designado por el Ayuntamiento antes del día 5 del mes siguiente al mes correspondiente.
2.3. Tori! proiektuarekin komunikatzeko eta lankidetzan aritzeko betebeharrak Enpresa esleipendunak zerbitzuaren ordutegian lagundu beharko du Beasaingo Udalak egin ditzakeen azken miliako Tori! banaketa-zerbitzuaren komunikazio- eta sustapen-ekintzetan. Erabiltzaileekiko portaeraren ereduagarritasuna eta zerbitzuaren kalitatea funtsezko faktoreak izango dira zerbitzuaren atzeraelikadura positiboa bermatzeko.	2.3. Obligaciones de comunicación y colaboración con el proyecto Tori! La empresa adjudicataria deberá colaborar durante el horario del servicio en las acciones de comunicación y promoción del servicio de distribución de última milla Tori! que el Ayuntamiento de Beasain pueda realizar. La ejemplaridad del comportamiento con las personas usuarias y la calidad del servicio serán un factor clave para garantizar la retroalimentación positiva del servicio.
2.4. Zerbitzua emateak dakartzan erantzukizunak	2.4. Responsabilidades derivadas de la prestación del servicio

- Enpresa esleipenduna izango da hirugarrenei eragin diezaiekeen edozein kalteren erantzule bakarra, baldin eta kalte horiek edozein kideren jokabidearen, ekarritako elementu teknikoen egoera txarraren edo kontratua gauzatzeko jardueren ondorio badira.
- Enpresa adjudikazioduna izango da bidalketen arduraduna, jasotzen direnetik azken entregatzera arte, eta bere gain hartu beharko ditu zerbitzua ematetik eratorritako erreklamazioetan eska dakizkikeen erantzukizunak.
- Udala ez da inola ere izango zerbitzua ematetik erator daitezkeen kalte material eta pertsonalen erantzule.

2.5. Bezeroaren arretarako zerbitzua

- Enpresa kontratistak bezeroarentzako arreta-sistema bat izan beharko du, astelehenetik ostiralera, merkataritza-ordutegian.
- Enpresa kontratistak telefonoa, posta elektronikoa eta web-domeinua izan beharko ditu bezeroaren arreta-zerbitzua emateko.

2.6. Zerbitzua emateko aseguruak

- Enpresa esleipendunak erantzukizun zibileko aseguru bat jarri beharko du zerbitzuaren eskura, administrazio-baldintzen pleguaren karatulan zehaztutako zenbatekoarekin.
- Polizaren zenbatekoa kontratistaren kontura izango da.

2.7. Zerbitzua ematearen kontrola eta ikuskapena

- Beasaingo Udalak kontratuaren jarraipena egiteko behar den ahalmena izango du, eta enpresa kontratistak emandako zerbitzua ikuskatu eta kontratua behar bezala betetzen den aztertu ahal izango du.

- La empresa adjudicataria será la única responsable de cualquier desperfecto o daño que pudiera causar a terceros cuando se deriven de la conducta propia de cualquiera de sus miembros, del deficiente estado de los elementos técnicos aportados o de las actuaciones propias de la ejecución del contrato.
- La empresa adjudicataria será la responsable de los envíos desde la recepción hasta su entrega final, debiendo asumir las responsabilidades que pudieran exigírsele en las reclamaciones derivadas de la prestación del servicio.
- El Ayuntamiento en ningún caso será responsable de los daños materiales y personales que pudieran derivarse de la prestación del servicio.

2.5. Servicio de atención al cliente

- La empresa contratista deberá disponer de un sistema de atención al cliente disponible de lunes a viernes en horario comercial.
- La empresa contratista deberá contar con teléfono, correo electrónico y dominio web para facilitar el servicio de atención del cliente.

2.6. Seguro para la prestación del servicio

- La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del servicio un seguro de responsabilidad civil detallado por importe detallado en la carátula de los pliegos de condiciones administrativas.
- El importe de la póliza correrá a cuenta de la contratista.

2.7. Control e inspección de la prestación del servicio

- El Ayuntamiento de Beasain dispondrá de la facultad necesaria para realizar el seguimiento del contrato, pudiendo inspeccionar el servicio prestado por la empresa contratista y examinar el correcto cumplimiento del mismo.



- Enpresa kontratistak teknikari bat izendatuko du plantillan, udal-kontratuaren arduradunarekin solaskide izango dena. 2.8. Izaera pertsonaleko datuen tratamendua - Enpresa kontratistak une oro bete beharko ditu nahitaez bete beharreko lege-alderdiak, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoari, hura garatzeko araudiari eta Segurtasun Eskema Nazionalari dagokienez.	- La empresa contratista designará dentro de la plantilla a un técnico que será interlocutor con el responsable del contrato municipal. 2.8. Tratamiento de datos de carácter personal - La empresa contratista deberá cumplir en todo momento con los aspectos legales de obligado cumplimiento en relación con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo y el Esquema Nacional de Seguridad.
---	---

Plegu hau 2026/06/25an Tokiko Gobernu Batzordeak onartu du / El presente pliego ha sido aprobado por la Junta de Gobierno Local el 25-06-2026.