

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA OMNISCANAL – 010, OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN TELEMÁTICA

1. DEPARTAMENTO QUE INICIA EL PROCEDIMIENTO

Departamento de Participación Ciudadana, Transparencia y Centros Cívicos.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la prestación de un servicio de atención ciudadana basado en la accesibilidad, usabilidad y en la omniscanalidad que abarca atención telefónica del 010, oficina de atención ciudadana de San Antonio y atención a los canales electrónicos actuales y aquellos que implemente el Ayuntamiento durante la duración de este contrato.

3. DURACION DEL CONTRATO

Desde el 11 de septiembre del año 2022, al 31 de diciembre de 2025, con posibilidad de prórroga de un año más como máximo.

4. PRESUPUESTO

El presupuesto total del contrato plurianual 2022-2025 es de **1.785.000 euros en total (1.475.206,61 euros + 309.793,39 euros de IVA)**.

5. CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA ANUAL Y DESGLOSE DE IVA

AÑO 2022 (11 de septiembre – 31 de diciembre)

TIPO DE LICITACIÓN: 136.363,64€

IVA: 8.636,36€ (21%)

PRESUPUESTO TOTAL: 165.000 €

AÑO 2023

TIPO DE LICITACIÓN: 446.281 €

IVA: 93.719 € (21%)

PRESUPUESTO TOTAL: 540.000 €

AÑO 2024

TIPO DE LICITACIÓN: 446.281 €

IVA: 93.719 €

PRESUPUESTO TOTAL: 540.000 €

AÑO 2025

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoa buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena Firmado por	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura De Servicio De Información y Atención Ciudadana)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	AJQVCEB734R5USB5YXGEPVFSU	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/01/2022 14:02:04
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/11
 AJQVCEB734R5USB5YXGEPVFSU			

6. LOTES

No hay Lotes.

En base a lo dispuesto en el artículo 99.3 de la ley 9/2017 de 8 de noviembre, de contratos del sector público, se expone a continuación los motivos para justificar la no división del contrato en lotes.

La realización independiente de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato iría en contra del concepto de omnicanalidad en el que se basa el propio proyecto de atención ciudadana del Ayuntamiento, que conceptualiza la atención como un único servicio en si mismo que puede ser prestado por las mismas personas independientemente del canal empleado.

7. DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS

El Ayuntamiento inició la implantación del modelo de atención ciudadana en 1994, con la puesta en marcha de un servicio telefónico único de atención para toda la organización. Este servicio se fue complementando a lo largo de los años con una red de oficinas de atención presencial ubicadas en diferentes edificios municipales y en 2005 puso en marcha los primeros servicios electrónicos en la web municipal.

Desde entonces se ha trabajado en la mejora y evolución de este servicio, teniendo siempre en cuenta las necesidades de la ciudadanía, así como las herramientas existentes en el mercado en cada momento.

Por ello el Ayuntamiento ha ido poniendo a disposición de la ciudadanía diferentes canales de atención, de modo que cada persona pueda elegir en cada momento el canal que más se adecue a sus necesidades o en el que se sienta más cómoda, apostando por la omnicanalidad.

Esta apuesta supone contar con un equipo de trabajo que pueda llevar a cabo atenciones de forma sencilla, accesible y cercana independientemente del canal que la ciudadanía haya elegido.

La finalidad de este contrato, será la definición de procedimientos, gestión del equipo de trabajo y todas aquellas tareas necesarias para conseguir una atención omnicanal y personalizada con los niveles de calidad exigidos y coordinada con el servicio de atención ciudadana y transparencia.

8. ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION A PRESTAR

La empresa adjudicataria prestará al menos los siguientes servicios de atención:

8.1. Atención Telefónica

- Atender llamadas entrantes en el servicio 010 a través de las cuales se facilitará a la ciudadanía información general de la ciudad y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, sobre otras instituciones y trámites asociados a ellas.
- Informar del estado y/o situación de trámites municipales iniciados.
- Recoger y gestionar quejas y sugerencias ciudadanas a través del buzón
- Responder a la ciudadanía sobre las quejas y sugerencias planteadas.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura De Servicio De Información y Atención Ciudadana)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	31/01/2022 14:02:04
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/11
 AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU			

- Ejecutar campañas para recogida de opinión ciudadana sobre actividades y/o nuevos servicios municipales.
- Realizar trámites demandados a través de atención telefónica, utilizando el material y soportes administrativos e informáticos necesarios, según las directrices establecidas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Realizar todos los trámites nuevos que el Ayuntamiento de Vitoria decida implementar en la Atención ciudadana
- Realizar campañas informativas sobre servicios municipales.
- Asesorar a la ciudadanía en el uso de los servicios electrónicos y actuar como primer nivel de resolución de incidencias en la sede electrónica
- Gestión de cita

8.2. Atención Presencial – Oficina de Atención Ciudadana de San Antonio

- Facilitará a la ciudadanía información general de la ciudad y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, sobre otras instituciones y trámites asociados a ellas.
- Informar del estado y/o situación de trámites municipales iniciados.
- Recoger y gestionar quejas y sugerencias ciudadanas a través del buzón
- Responder a la ciudadanía sobre las quejas y sugerencias planteadas.
- Realizar los trámites administrativos que la ciudadanía solicite a través del canal presencial, utilizando el material y soporte administrativo e informático necesario.
- Realizar todos los trámites nuevos que el Ayuntamiento de Vitoria decida implementar en la Atención ciudadana
- Recoger y registrar la documentación dirigida al Ayuntamiento.
- Facilitar impresos y ayudar a su cumplimentación.
- Dar soporte a la ciudadanía en la tramitación electrónica.
- Gestión de cita previa

8.3. Servicio de atención telemática

- Atención y gestión de las comunicaciones y solicitudes recibidas por los canales telemáticos disponibles en cada momento (e-mail, redes sociales, servicios de mensajería, chatbot, asistencia virtual,...)
- Participación en el mantenimiento y gestión del buzón ciudadano
- Participación en el mantenimiento de los contenidos de la web municipal y revisión de la calidad de la información de la web así como de la información sobre el Ayuntamiento publicada en otras webs públicas.
- Cualquier otra función que surja de la implementación de nuevos servicios como la atención virtual.

En general la empresa adjudicataria será responsable de que las personas que formen parte del equipo:

- Realicen un correcto uso del material administrativo e informático.
- Abran y cierren las oficinas según horario establecido por el Ayuntamiento.
- Recojan incidencias y procedan a su derivación según los protocolos establecidos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
 El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
 Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena Firmado por	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura De Servicio De Información y Atención Ciudadana)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/01/2022 14:02:04
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/11



AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

- Asistan a las sesiones de formación y/o reciclaje que se establezcan para el buen funcionamiento del Servicio
- Realicen cualquier otra función, relacionada con la atención a la ciudadanía, que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz decida implementar para el buen funcionamiento del Servicio

9. REQUISITOS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

9.1. Cobertura de puestos

La empresa adjudicataria se subrogará en los derechos y obligaciones contractuales laborales de la plantilla existente en la actualidad, siendo 12 puestos de trabajo que se distribuyen de la siguiente manera:

- 2 puestos de Coordinación
- 10 puestos de operadores/as para atender los puestos de atención presencial, en el teléfono 010, o en atención a canales electrónicos

Además de los servicios habituales pueden darse servicios esporádicos debidos a:

- Ampliaciones esporádicas de horario de oficinas o de atención telefónica con motivo de actuaciones por planes especiales (disponibilidad a demanda de la naturaleza del evento) y por campañas programadas que impliquen ampliación de horario no contemplado en las horas anuales de contrato o refuerzo de personal de atención telefónica, telemática o presencial.
- Otros servicios especiales: encuestas, campañas, etc.
- Formación extraordinaria en atención ciudadana y trámites municipales.

Si por necesidad de nuevos puestos de operadores/as o por ampliaciones del servicio, se requiriera nuevo personal, éste sería contratado a la misma empresa adjudicataria con el coste que esta haya presentado en su oferta económica.

La empresa adjudicataria será la responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias,... de manera que el servicio quede siempre cubierto con 12 puestos.

La empresa adjudicataria es la responsable de la selección del nuevo personal según los perfiles que se indican en el presente pliego.

La coordinación deberá ser realizada de forma presencial durante la jornada laboral completa (en la actualidad de 8:00 a 20:00), a través de los puestos de coordinación. La totalidad de los puestos deberán estar cubiertos **en todo momento** con personas con la formación necesaria.

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de sustituciones del personal adscrito al servicio diferenciando coordinadores/as y operadores/as para poder dar cumplimiento al requerimiento anterior.

9.2. EQUIPO DE TRABAJO

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura De Servicio De Información y Atención Ciudadana)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	31/01/2022 14:02:04
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/11



AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU

La empresa deberá contar en su estructura con personal suficiente (administración, formación, calidad, ...) para la adecuada ejecución del presente contrato. Además contará expresamente con los siguientes puestos:

9.2.1 1 PUESTO JEFATURA DE PROYECTO

Requisitos:

- Experiencia contrastada de más de 5 años en servicios similares

Funciones:

- Implantar las políticas generales y desarrollar las pautas y directrices del servicio
- Establecer los objetivos cualitativos y cuantitativos junto con la jefatura del servicio municipal.
- Estudiar y presentar propuestas de mejora de funcionamiento del servicio.
- Ser interlocutor de la empresa con la jefatura de servicio del Ayuntamiento
- Supervisar la actividad y resultados del personal.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones del contrato y la calidad del servicio prestado.
- Elaborar y presentar información de seguimiento de la prestación del servicio.
- Identificar incidencias de importancia y canalizarlas con el objeto de darles una solución.
- Elaborar un plan de formación y supervisar su cumplimiento.

9.2.2 2 PUESTOS DE COORDINACION (dedicación exclusiva al proyecto)

Requisitos

- Experiencia contrastada en servicios similares
- Conocimientos y experiencia en:
 - o Coordinación de equipos multidisciplinares.
 - o Organización y coordinación de grupos.
 - o Resolución de incidencias
 - o Habilidades de liderazgo
 - o Administración pública, preferentemente municipal.
 - o Formación a grupos
 - o Inglés hablado y escrito.
 - o Euskera hablado y escrito.
 - o Habilidades sociales para el trato directo con el público.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena Firmado por	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura De Servicio De Información y Atención Ciudadana)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	AJQVCEB734R5USB5YXGEPVFSU	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/01/2022 14:02:04
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	5/11



AJQVCEB734R5USB5YXGEPVFSU

- Conocimiento exhaustivo de la ciudad de Vitoria-Gasteiz y de la organización y funcionamiento interno de su Ayuntamiento.

Funciones

- Serán las personas interlocutoras entre el personal de la Empresa y la unidad de Atención Ciudadana.
- Informar a la Jefatura de Atención Ciudadana de la marcha actual del proyecto y del personal adscrito
- Supervisar el cumplimiento de los protocolos implantados.
- Detectar incidencias en la tramitación, con la ciudadanía....etc. que serán transmitidas a la persona interlocutora del Ayuntamiento para posibles mejoras o modificaciones
- Recabar información o datos requeridos por diferentes departamentos municipales a petición de la Jefatura de la unidad.
- Controlar y supervisar las tareas encomendadas para que se realicen de la forma indicada.
- Conocer detalladamente los trámites administrativos.
- Conocer detalladamente las aplicaciones informáticas.
- Detectar problemas en los contenidos del trabajo.
- Transmitir al equipo de trabajo las instrucciones de la Jefatura de la Unidad.
- Realizar el seguimiento de la calidad del servicio y del equipo
- Planificar la distribución de los RRHH para la consecución de los objetivos fijados en cada momento.
- Apoyar la labor del personal según las necesidades.
- Participar en la pre-selección de personal cuando sea necesario.
- Impartir formación de personas para su incorporación al equipo de trabajo.
- Llevar a cabo la supervisión y evaluación de los/las trabajadores/as del equipo y del cumplimiento de sus tareas y funciones.
- Realizar informes de seguimiento del personal que presta el servicio.
- Realizar informes estadístico
- Impartir formación continua por cambios en la tramitación, por reciclaje de personal.
- Detectar necesidades de formación o deficiencias conceptuales del personal.
- Servir de apoyo al equipo de trabajo en la resolución de cualquier duda sobre el trámite en el momento de la atención.
- Resolver conflictos que surjan en la atención a la ciudadanía

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
 El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
 Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena Firmado por	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura De Servicio De Información y Atención Ciudadana)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/01/2022 14:02:04
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	6/11
			
AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU			

- Resolver conflictos que puedan surgir entre los miembros del equipo.
- Elaborar los calendarios de trabajo, vacaciones, permisos.....etc., de acuerdo al convenio vigente en la empresa adjudicataria y de acuerdo a las necesidades del Servicio.
- Realizar la distribución de los horarios y movimientos del personal entre la oficina presencial y el teléfono y el canal electrónico en función de necesidades especiales o requerimientos de la Jefatura.
- Informar puntualmente a la empresa adjudicataria de la marcha del desarrollo del proyecto.
- Realizar el control y seguimiento de los partes de trabajo.
- Gestionar las altas/bajas y sustituciones del personal para garantizar en todo momento la cobertura de la totalidad de los puestos.
- Elaborar informes requeridos.
- Canalizar peticiones de material, impresos.....
- Realizar encuestas de clima laboral y satisfacción
- Realizar un seguimiento diario de las atenciones para ajustar la organización de los recursos humanos a la demanda ciudadana.
- Abrir y cerrar las oficinas según horario establecido por el Ayuntamiento.

9.2.3 10 PUESTOS DE OPERADORES/AS DE ATENCION

Requisitos:

- Formación profesional o experiencia contrastada en servicios similares.
- Conocimientos y experiencia en:
 - o Tareas de información y atención al público, telefónica y/o personalizada. Administración pública, preferentemente municipal.
 - o Manejo de aplicaciones de gestión, bases de datos documentales, de gestión y microinformática.
 - o Euskera hablado y escrito.
 - o Inglés hablado y escrito.
- Habilidades sociales para el trato directo con el público.
- Conocimiento exhaustivo de la ciudad de Vitoria-Gasteiz y, en particular, de la organización y funcionamiento interno de su Ayuntamiento.

Funciones:

- Facilitarán información general y/o personalizada y llevarán a cabo los trámites administrativos que la ciudadanía solicite, a través de los diferentes canales de atención, utilizando el material y soporte administrativo e informático necesario

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoa buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura De Servicio De Información y Atención Ciudadana)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	31/01/2022 14:02:04
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/11
 AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU			

- Recoger y registrar la documentación dirigida al Ayuntamiento.
- Recoger y gestionar quejas y sugerencias ciudadanas a través del buzón ciudadano
- Colaborar en el mantenimiento de los sistemas de información municipales, así como la web municipal.
- Dar soporte a la ciudadanía en la tramitación electrónica.
- Recoger incidencias y proceder a su derivación según los protocolos establecidos.
- Realizar campañas.
- Asistir a las sesiones de formación y/o reciclaje que se establezcan para el buen funcionamiento del Servicio
- Realizar cualquier otra función, relacionada con la atención a la ciudadanía, que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz decida implementar para el buen funcionamiento del Servicio
- Ejecutar campañas para recogida de opinión ciudadana sobre actividades y/o nuevos servicios municipales.
- Realizar campañas informativas sobre servicios municipales.
- Recoger incidencias y procede a su derivación según los protocolos establecidos

9.3. INFORMES

De acuerdo con las directrices emanadas de la Jefatura de la unidad de atención ciudadana municipal se realizarán, al menos, los siguientes informes y estadísticas:

- o Informe diario de la cobertura de puestos. Dimensionamiento de servicios, puestos ocupados e incidencias en el servicio.
- o Dimensionamiento del servicio. Informe mensual de la personas/horas realizadas.
- o Estadísticas mensuales, trimestrales y anuales.
- o Informes de propuestas de mejora en la planificación o desarrollo del servicio.
- o Informes del resultado de la Interacción ciudadana: Preguntas frecuentes, sinónimos utilizados, nuevas demandas, etc.
- o Informes de las incidencias.

9.4. FORMACION

La empresa adjudicataria diseñará y ejecutará un plan de formación tanto inicial como continua y de reciclaje del personal que preste el servicio. Toda la formación inicial, continua y para el reciclaje será con cargo a la empresa adjudicataria.

El contenido de la formación tendrá que tener en cuenta la omnicanalidad del servicio.

El Ayuntamiento podrá solicitar introducir mejoras en el plan de formación en áreas específicas.

9.5. IDENTIFICACION DIGITAL

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura De Servicio De Información y Atención Ciudadana)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	31/01/2022 14:02:04
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/11
 AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU			

El acceso a determinados sistemas de información necesarios para prestar el servicio objeto de este contrato, hacen necesario el uso de la TMC (tarjeta municipal ciudadana) o de certificado electrónico por parte de coordinadores y operadores. Por ello dichas personas trabajadoras deberán poseer la Tarjeta Municipal Ciudadana y en caso necesario obtener el certificado electrónico que determine el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

9.6. HORARIO

TELÉFONO "010".-

El servicio funcionará, de forma ininterrumpida, durante todo el año, excepto domingos y días festivos de carácter oficial, con el siguiente horario:

- Lunes a Viernes: de 8:00 h. a 20:00 h.
- Sábados: de 8:00 h. a 14:00 h.

La distribución inicial de horarios y turnos, en cuanto a número de operadores/as, la efectuará la empresa adjudicataria una vez adjudicado el contrato teniendo en cuenta horas punta y horas valle dependiendo de la demanda ciudadana. La propuesta deberá ser aprobada por el Ayuntamiento. La empresa adjudicataria deberá proponer cambios y mejoras en la distribución de horarios y turnos en función de la demanda ciudadana a lo largo del contrato.

El Ayuntamiento por razones de interés público, se reserva la posible ampliación y/o reducción de días y horarios, si así se estimara oportuno, cabiendo la posibilidad de dotar al mes de agosto de un tratamiento especial.

OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA.-

El servicio funcionará durante todo el año, excepto sábados, domingos y días festivos de carácter oficial con el siguiente horario en la mayoría de las oficinas:

- Lunes a Viernes: de 8:30 a 19:30

El Ayuntamiento se reserva la posible apertura /cierre de oficinas o ampliación/reducción/cambios de horarios, si así se estimara oportuno, cabiendo la posibilidad de dotar al mes de agosto de un tratamiento especial.

La apertura de nuevas oficinas de diferente situación y naturaleza pueden requerir horarios de atención diferenciados.

9.7. LUGAR DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS

El personal contratado, realizará su trabajo en las dependencias municipales. No se descarta que a lo largo del contrato estas condiciones puedan cambiar y parte o el total del servicio pueda llevarse a cabo en dependencias de la empresa adjudicataria.

9.8. SERVICIOS EXTRAORDINARIOS (fuera de horario y refuerzos)

La empresa adjudicataria estará obligada a prestar servicios fuera del horario establecido que tendrán consideración de "servicios de refuerzo" cuando ocurran circunstancias excepcionales a criterio del Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia. Así mismo el Ayuntamiento, en caso necesario y para periodos concretos podrá solicitar el refuerzo del servicio con más agentes. El precio de la hora de refuerzo deberá ser ofertado por la empresa en este concurso.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena Firmado por	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura De Servicio De Información y Atención Ciudadana)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación)	AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/01/2022 14:02:04
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	9/11
 AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU			

En caso de ser necesario se podrá solicitar a la empresa adjudicataria personal para impartir formación sobre trámites municipales, a otros grupos de interés. Estas personas deberán ser conocedoras de TODOS los trámites municipales y deberán contar con una experiencia de al menos dos años como coordinador/a u operador/a.. En el caso de que las personas a que a las que se les asigne ésta labor de formación estén ocupando un puesto de coordinador/a o de operador/a de información, éstas deberán ser sustituidas durante el tiempo que dure dicha formación. El precio hora se contabilizará como hora de refuerzo.

9.9. IDENTIFICACION ANTE LOS CIUDADANOS

Todas las personas contratadas por la empresa adjudicataria para prestar el servicio objeto de este contrato deberán identificarse con su nombre y primer apellido al inicio de la atención y en cualquier momento que su interlocutor/a lo requiera.

9.10. CALIDAD DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria llevará a cabo bajo los criterios de calidad determinados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y elaborará un plan global de supervisión cuyo objetivo será la mejora continua del servicio. Los resultados de dicho plan serán utilizados por la empresa adjudicataria para preparar, proponer e implantar mejoras en el servicio.

9.11. CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria firmará un contrato de confidencialidad con el Ayuntamiento como responsable del tratamiento de datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria estará sujeta a lo que determina la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, cuando en el cumplimiento del contrato y en nombre del Ayuntamiento deban recoger, tener acceso o gestionar datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria será responsable de que los empleados a su cargo respeten la confidencialidad de los datos, y seguirán todas las normas y procedimientos marcados al respecto desde el servicio de Atención Ciudadana y transparencia.

El/la responsable de Seguridad de Datos del Ayuntamiento tendrá libre acceso esta documentación y podrá verificar in situ cualquier aspecto relacionado con la protección de datos de carácter personal.

10. OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS DE CONTRATACIÓN

La empresa adjudicataria deberá notificar al Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia toda modificación de personal con respecto al proyecto adjudicado.

El proyecto de trabajo presentado por la empresa adjudicataria estará sometido a las variaciones y adaptaciones que se dispongan desde el Ayuntamiento para garantizar la total adecuación del mismo a los objetivos.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener las reuniones de coordinación que fuesen necesarias con las personas responsables designadas por el Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia, así como a seguir en todo momento las orientaciones que de orden general le sean formuladas por dicho servicio.

El Ayuntamiento se reserva la posibilidad de introducir los cambios que considere oportunos en relación al funcionamiento de los servicios por causa de interés público.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
 El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
 Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena Firmado por	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura De Servicio De Información y Atención Ciudadana)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/01/2022 14:02:04
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	10/11



AJQVCEB734R5USB5YXGXPVFSU



Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

11. MEDIDAS A TOMAR ANTE DIFERENTES SITUACIONES SANITARIAS

La puesta en marcha y prestación de los servicios estará condicionada a la situación sanitaria que se esté produciendo en cada momento. Por lo tanto, la empresa licitadora deberá tener en cuenta que, en función de la norma que se encuentre en vigor, podrá verse obligada a:

- a) Establecer medidas preventivas de higiene.
- b) Modificar las actividades y la prestación del servicio para que puedan adaptarse a dichas medidas.
- c) Obligar al uso de mascarilla, tanto al personal como al público asistente.
- d) Limitar el aforo conforme a lo que establezca la normativa en vigor.
- e) Suspender determinadas actividades.

12. PROYECTO DE GESTIÓN

Las empresas licitadoras deberán presentar un proyecto para la gestión del servicio, teniendo en cuenta los objetivos y criterios que se reflejan en este pliego.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena Firmado por	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura De Servicio De Información y Atención Ciudadana)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	AJQVCEB734R5USB5YXGEPVFSU	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/01/2022 14:02:04
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	11/11



AJQVCEB734R5USB5YXGEPVFSU