PLIEGO DE BASES TÉCNICAS

SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS Y DE TRÁFICO DE EUSKADI

Donostia - San Sebastian, 1 – 01010 VITORIA-GASTEIZ
Tef. 945 01 87 44 – Fax 945 01 87 50

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS

ÍNDICE

Nº	EPÍGRAFE	Pág.
	PORTADA	1
	ÍNDICE	2
1	OBJETO DEL CONTRATO	3
2	CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	6
3	PERFIL Y FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE PRESTA LOS SERVICIOS	20
4	COORDINACIÓN ENTRE DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y LA EMPRESA CONTRATISTA	24
5	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	25
6	AUDITORÍAS Y CONTROL DE GESTIÓN	28
7	FACTURACIÓN	29

1. OBJETO DEL CONTRATO: Encuadramiento competencial y funcional

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, de conformidad con el Decreto 6/2021, de 19 de enero, por el que se establece su estructura orgánica y funcional, ostenta, entre otras, las siguientes funciones:

- Gestionar el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi y el servicio telefónico de atención de urgencias 112.
- Informar a la ciudadanía sobre el estado del tráfico en las vías públicas.

El Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi es la plataforma base de soporte tecnológico y logístico para comunicar y facilitar la coordinación de los distintos servicios que tengan que intervenir en emergencias de todo tipo conforme a lo que dispongan los Planes de Protección Civil y las tácticas operativas correspondientes.

El Servicio de atención de llamadas de emergencias (denominado SOS DEIAK), a través del número telefónico único 112, tiene por misión recepcionar las llamadas que realice cualquier ciudadano o ciudadana en el territorio de Euskadi, identificar la urgencia o incidente, y transmitir la llamada o la alarma a los servicios o autoridades oportunas de conformidad con la organización interna de cada Administración.

El servicio de atención de llamadas de emergencias no comprende la prestación material de la asistencia requerida por la ciudadanía, que corresponde a las Administraciones y entidades competentes de acuerdo con sus normas de atribución de competencias y de su organización y normas de funcionamiento interno.

La gestión de emergencias en Euskadi se configura como un servicio público esencial, de responsabilidad pública y prestado con medios públicos. En cambio, la atención de llamadas de emergencias es un servicio público que se presta con medios externos a la Administración Pública, de los que ésta se provee a través de un procedimiento de contratación.

La atención de llamadas de emergencias es un servicio de tipo auxiliar o complementario que, de conformidad con la Instrucción Sexta del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de abril de 2014, por el que se aprueban Instrucciones sobre buenas prácticas en la celebración de contratos de servicios, se configura como *Servicios de atención a la ciudadanía que consisten en la interlocución o intermediación con la Administración.*

El acceso al servicio de atención de llamadas de emergencias será universal, gratuito y permanente para todos aquellos que se encuentren en territorio de Euskadi.

Por otra parte, el Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi se encarga de la gestión de la circulación y el tráfico interurbano en la red de carreteras de Euskadi a través de los sistemas y estrategias definidos en el sistema de Gestión de Tráfico.

Gestión de Tráfico consiste en el desarrollo y realización de actuaciones orientadas a supervisar, mediante la monitorización en tiempo real del estado de la circulación y el tráfico interurbano en la Comunidad Autónoma de Euskadi, adoptando las estrategias y medidas de ordenación y regulación del tráfico adecuadas en cada momento para prevenir la congestión circulatoria y garantizar su movilidad y seguridad, así como la detección y pronta respuesta a los incidentes de tráfico en las vías interurbanas de la red de carreteras siguiendo para ello los protocolos establecidos y, en su caso, coordinando los recursos dispuestos para ello. Especialmente, se pretende informar a la ciudadanía de una forma directa, instantánea y resolutiva sobre el tráfico y la seguridad vial de la red viaria vasca, y mejorar la planificación de la gestión del tráfico en Euskadi.

El Servicio de atención de llamadas de tráfico se presta a través del número telefónico de información sobre tráfico 011, que suministra información actualizada y completa sobre la situación del tráfico, las incidencias de cualquier tipo, o las restricciones a la circulación de mercancías peligrosas, vehículos pesados u otro tipo de limitaciones u obstáculos.

De la misma manera que sucede con las llamadas de atención de emergencias, el servicio de atención de llamadas de tráfico no comprende la prestación material de la asistencia requerida por la ciudadanía, que corresponde a las Administraciones y entidades competentes de acuerdo con sus normas de atribución de competencias, organización y funcionamiento interno.

La gestión del tráfico en Euskadi se configura como un servicio público esencial, de responsabilidad pública y prestado con medios públicos. En cambio, la atención de llamadas de tráfico es un servicio público que se presta con medios externos a la Administración Pública, de los que ésta se provee por medio de un procedimiento de contratación.

La atención de llamadas de tráfico es, igualmente, un servicio de tipo auxiliar o complementario que, de conformidad con la Instrucción Sexta del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de abril de 2014, por el que se aprueban Instrucciones sobre buenas prácticas en la celebración de contratos de servicios, se configura como Servicios de atención a la ciudadanía que consisten en la interlocución o intermediación con la Administración.

Sin embargo, a diferencia de las llamadas de SOS DEIAK al número telefónico 112, el número de teléfono 011 de tráfico no es gratuito, pues tiene el coste de una llamada nacional, pero el servicio de información que presta sí es gratuito.

Un concepto funcional clave del objeto de este contrato es el de INTEROPERATIVIDAD: Puesto que los Servicios de Atención Telefónica 112 y del 011 presentan unas características y afinidades de funcionamiento comunes y tienen carácter interoperativo, exigen que el personal de la empresa contratista disponga de un perfil y formación inicial homogéneos, con el objetivo fundamental e indispensable de que dicho personal pueda prestar sus servicios indistintamente en uno u otro número telefónico, en función de las necesidades de la DAEM y de la DT y de las instrucciones recibidas del Departamento de Seguridad.

El personal de la empresa contratista debe reunir las condiciones de perfil y formación inicial que se relacionan en este Pliego.

La financiación de los citados Servicios corre a cargo de los Presupuestos de las Direcciones de Atención de Emergencias y Meteorología (DAEM), y de Tráfico (DT) conjuntamente, dependientes ambas de la Viceconsejería de Seguridad de este Departamento.

2. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

A) ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS 112-SOS DEIAK

Este Servicio tiene como **función operativa** la recepción y gestión de las llamadas de emergencias que los ciudadanos realizan al Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi (número de teléfono 112- SOS DEIAK).

Asimismo, en caso de emergencia extraordinaria o catástrofe, deberá atender aquellos teléfonos de información específica que el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco pudiera establecer y, en concreto, el teléfono 900112088 para Atención a Víctimas y Familiares en incidentes con múltiples víctimas (incidentes denominados IMV).

El proceso habitual de operación de atención de llamadas de emergencias abarca la recepción de la petición, la recogida de datos, la tipificación del incidente, el tratamiento de la información y su transferencia vía telemática (aplicación Euskarri) al Área de Gestión Incidental (coordinadores SADAE de la Ertzaintza) y a los Centros de Mando y Control de los organismos implicados en la prestación del servicio. Dependiendo de la naturaleza del incidente, además de los datos, los operadores de Atención Telefónica también les transfieren las llamadas de los ciudadanos.

El Área de Gestión Incidental forma parte de la estructura de SOS DEIAK y tiene como función la coordinación y seguimiento de la emergencia hasta su conclusión, así como el apoyo a los Centros de Mando y Control en las necesidades operativas y de información.

El Servicio de atención telefónica se presta las 24 horas del día durante los 365 días del año en la llamada Sala de Operaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi, o en su caso, en el lugar establecido por la Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología (DAEM), ante la necesidad de una emergencia sobrevenida o por la aplicación de un plan de contingencia que afecte al funcionamiento ordinario del Centro de Coordinación, incluyendo el camión de mando "AK" (vehículo operativo de coordinación y mando *in situ*). Está organizado en turnos de trabajo de acuerdo a las directrices emanadas de la DAEM.

La **función operativa** de Atención de llamadas de emergencias implica una actividad **especializada** (desempeñada por **Gestores/ras)** que consiste en el asesoramiento profesional a incidencias complejas de emergencias que no pueden abordarse de manera rutinaria siguiendo de manera automática un argumentario sistematizado y protocolizado. Para identificar exactamente, discernir y diagnosticar correctamente la incidencia reportada debe desempeñar e interactuar los conocimientos y habilidades adquiridas con el objeto de facilitar a los Responsables de la DAEM la toma de decisiones y la activación de las medidas y recursos de todo tipo que se consideren necesarias o convenientes para resolver la situación de emergencia.

Las tareas más significativas del Servicio de Atención de llamadas de emergencias son:

- Recepción de llamadas de auxilio a través de cualquier medio, ya sea este manual o automático. Principalmente los teléfonos 112 para emergencias y 900112088 para Atención a Víctimas y Familiares.

- Obtener del llamante, siguiendo los procedimientos establecidos, la información necesaria para la correcta localización, tipificación y gestión del incidente.

- Incorporar en el sistema (aplicación Euskarri) la información recogida durante la atención de las llamadas recibidas, generando el correspondiente incidente.

- Discriminar las múltiples llamadas asociadas a un mismo incidente.

- Incorporar al incidente en curso los datos aportados por las nuevas llamadas.

- Transferir al personal especialista (coordinadores SADAE o Mando y Control) aquellas llamadas que por su naturaleza así estén procedimentadas.

- Cumplir con los procedimientos establecidos por la DAEM: operativos, de régimen interno, así como las medidas técnicas y organizativas dispuestas en materia de protección de datos de carácter personal.

El Servicio de Atención de llamadas de emergencias exige también el desarrollo de una función de **Supervisión** (desempeñada por **Supervisores/as,** con independencia de su categoría profesional), que consiste en efectuar, en cada turno de trabajo, el control, seguimiento y supervisión de la actividad de Atención Telefónica desde el punto de vista funcional y operativo, velando por el orden y el buen funcionamiento en la atención de llamadas y en el dispatching de incidentes, acorde a los procedimientos establecidos.

El personal de la empresa contratista que desarrolle la función de Supervisión informará al Responsable de la DAEM de cualquier eventualidad técnica u operativa que afecte al desarrollo del servicio, como por ejemplo:

-Incidentes no rutinarios.

-Llamadas de Autoridades y de Responsables de servicios.

-Incidencias en las instalaciones y en el funcionamiento de los equipos.

-Quejas y reclamaciones atendidas.

Las tareas más significativas de la Supervisión del Servicio de Atención de llamadas de emergencias son las siguientes:

-Coordina el equipo y asigna tareas, les apoya y resuelve dudas.

-Implementa en su grupo los criterios, directrices y procedimientos del Servicio.

-Realiza auditorías de calidad en la Atención Telefónica 112. Tiene capacidad de monitorizar llamadas y de revisar el despacho de incidentes con el fin de implantar buenas prácticas.

-Atiende llamadas "difíciles", quejas y reclamaciones.

-Controla y supervisa la actividad del Servicio (tráfico de llamadas, colas, llamadas abandonadas, desviaciones, etc.) y elabora los informes diarios de actividad del Servicio.

-Garantiza la entrega del turno de trabajo al siguiente relevo (relación de trabajos en curso, eventos relevantes, incidencias técnicas, novedades).

-Detecta necesidades y propone mejoras en los protocolos operativos y procedimientos internos.

Entre las personas que desarrollan las funciones de Supervisión, una de ellas actuará de coordinadora del equipo de supervisión y colaborará estrechamente con los responsables del servicio SOS Deiak en la gestión del sistema de calidad, procedimientos, formación y gestión documental.

a) Dimensionamiento ordinario del Servicio de Atención de llamadas de emergencias 112-SOS DEIAK

El Servicio de Atención Telefónica 112 tiene la característica NON-STOP, prestándose sin interrupción las 24 horas del día, los 365 días del año.

Una semana tipo de calendario de trabajo tiene el desarrollo aproximado que se muestra en las tablas siguientes:

En la primera, los números representan la cuantificación horaria aproximada del Servicio requerido.

En la segunda, los números de la tabla representan a modo referencia una forma de organizar los turnos o equipos de trabajo, todo ello para conocimiento de las empresas licitadoras y sin que tenga carácter obligatorio.

Desarrollo del calendario de trabajo para una semana tipo:

1.- FUNCION: ATENCIÓN DE LLAMADAS 112

HORAS DE SERVICIO SEGÚN FRANJAS							
TIPO DE TURNO	**L**	**M**	**X**	**J**	**V**	**S**	**D**
Mañana = 07h a 15h	56	56	56	56	56	56	56
Tarde = 15h a 23h	40	40	40	40	40	40	40
Tarde especial = 15h a 24h	18	18	18	18	18	18	18
Media jornada D = 09h a 21h	12	12	12	12	12	12	12
Noche = 23h a 07h	32	32	32	32	48	48	32

En esta tabla se representa la cuantificación de horas aproximada del servicio requerido: función de atención de llamadas 112.

Nº DE PUESTOS DE OPERACIÓN DE REFERENCIA							
TIPO DE TURNO	**L**	**M**	**X**	**J**	**V**	**S**	**D**
Mañana = 07h a 15h	7	7	7	7	7	7	7
Tarde = 15h a 23h	5	5	5	5	5	5	5
Tarde especial = 15h a 24h	2	2	2	2	2	2	2
Media jornada D = 09h a 21h	1	1	1	1	1	1	1
Noche = 23h a 07h	4	4	4	4	6	6	4

Se representa una forma de organizar los turnos de trabajo de la función de atención de llamadas 112 (para conocimiento de las empresas licitadoras y sin que tenga carácter obligatorio).

2.- FUNCION: SUPERVISION

HORAS DE SERVICIO SEGÚN FRANJAS							
TIPO DE TURNO	**L**	**M**	**X**	**J**	**V**	**S**	**D**
Mañana = 07h a 15h	16	16	16	16	16	16	16
Tarde = 15h a 23h	16	16	16	16	16	16	16
Noche = 23h a 07h	8	8	8	8	8	8	8
Jornada normal	7	7	7	7	7	0	0

La tabla representa la cuantificación de horas aproximada para la función Supervisión. En términos de puestos de operación podrían equivaler a 2 puestos de operación M y T, 1 puesto N y 1 puesto en jornada normalizada.

Nº DE PUESTOS DE OPERACIÓN DE REFERENCIA							
TIPO DE TURNO	**L**	**M**	**X**	**J**	**V**	**S**	**D**
Mañana = 07h a 15h	2	2	2	2	2	2	2
Tarde = 15h a 23h	2	2	2	2	2	2	2
Noche = 23h a 07h	1	1	1	1	1	1	1
Jornada normal	1	1	1	1	1	1	1

NOTA: De acuerdo con los parámetros de explotación del Servicio, podrá solicitarse la adecuación, reducción o ampliación de la prestación anterior durante el periodo de vigencia del contrato, sin producirse variación alguna en los importes del precio/servicio que determine el referido contrato.

b) Dimensionamiento de refuerzo del Servicio de Atención de llamadas de emergencias 112-SOS DEIAK

Se entiende por refuerzo la garantía, por parte de la empresa contratista, de incrementar la dimensión ordinaria del Servicio, incorporando más puestos de operación en un tiempo máximo de 1:30 horas en situaciones sobrevenidas imprevistas. Se activarán los refuerzos bajo decisión de los Responsables de la DAEM, bien por situaciones planificadas o sobrevenidas:

- Situaciones planificadas: Navidad, Fin de Año, Reyes, Operaciones especiales de Tráfico, Fiestas patronales y, en general, eventos multitudinarios.
- Situaciones sobrevenidas: Fenómenos meteorológicos adversos, Plan especial de Emergencias, Incidentes con múltiples víctimas y, en general, situaciones que dan lugar a un incremento significativo de la actividad telefónica.

La empresa contratista se compromete a disponer permanentemente de un número mínimo de dos puestos de operación en el turno de mañana, dos en el turno de tarde y otros dos en el de noche, durante tres días seguidos, para reforzar el Servicio de Atención Telefónica, en caso de requerirse.

El servicio de refuerzo estará predeterminado y quedará plasmado en el calendario de trabajo. Lógicamente cumplirán con los mismos requisitos, tanto de perfil como de formación, exigidos para el servicio ordinario.

La empresa contratista se hará cargo de los medios y gastos para la localización y contacto con el personal de refuerzo.

Cuando en caso de emergencia extraordinaria o catástrofe se active el Servicio de Atención Telefónica 900112088 para Atención a Víctimas y Familiares en incidentes con múltiples víctimas (IMV), que puede hacerse de forma imprevista, éste será cubierto atendiendo al siguiente criterio:

- En el momento inicial una persona del Servicio de Atención Telefónica 112 se activa como operador del servicio 900112088.

- En un plazo máximo de 1h 30min, la empresa contratista aportará como refuerzo un número de dos puestos de operación y uno de supervisión.

- En un plazo máximo de 6 horas la empresa contratista se compromete a proveer 6 puestos de operación (podrá ser con personas ajenas al servicio ordinario o de refuerzo) con experiencia en atención telefónica en contact center.

- El sistema se irá reduciendo o ampliando en la medida que los Responsables de la DAEM así lo indiquen.

B) ATENCIÓN DE LLAMADAS DE TRÁFICO 011

La función operativa básica del Servicio de Atención Telefónica 011 consiste en:

-Atender las llamadas 011 de información del tráfico que se reciban en el Centro de Gestión del Tráfico de Euskadi (CGTE-ETKZ) provenientes de los usuarios de la red viaria de Euskadi.

La **función operativa básica** (desempeñada por **Teleoperadores/as)** de Atención de llamadas de tráfico implica una actividad no especializada que consiste en el asesoramiento e información primarios a consultas y solicitudes de información sobre el tráfico que pueden abordarse de manera rutinaria siguiendo de manera automática un argumentario sistematizado y protocolizado.

Las tareas más significativas de la función operativa básica de este Servicio son las siguientes:

- Consulta continua de las aplicaciones que integran el Sistema de Información de Tráfico para proporcionar a los usuarios de la red viaria información en tiempo real.

- Identificación, clasificación y atención de la demanda asociada a las llamadas del 011.

- Aplicación de los protocolos de respuesta y de las técnicas operativas de atención de llamadas correspondientes.

-Atención en primera instancia de las llamadas de emergencias 112 recepcionadas en el teléfono 011 por error o confusión de la persona

comunicante. Traspado de la llamada al Servicio 112 SOS DEIAK aportando los datos primordiales de dicha emergencia.

-Desempeño de tareas de naturaleza similar a las anteriormente descritas que los avances tecnológicos permitan desarrollar en el futuro en el Sistema de Información de Tráfico.

- Horario de funcionamiento: las 24 horas/día, todos los días del año.

El Servicio de Atención de llamadas de tráfico exige también el desarrollo de una **función operativa especializada** (desempeñada por **Gestores/ras)** que implica una actividad consistente en el asesoramiento profesional a incidencias complejas de tráfico (accidentes de tráfico, episodios de nevadas o hielo en la carretera, obstáculos que ponen en riesgo la circulación, etc.) que no pueden abordarse de manera rutinaria siguiendo de manera automática un argumentario sistematizado y protocolizado. Para identificar exactamente, discernir y diagnosticar correctamente la incidencia de tráfico reportada debe desempeñar e interactuar los conocimientos y habilidades adquiridas con el objeto de facilitar a los Responsables de la Dirección de Tráfico la toma de decisiones y la activación de las medidas y recursos de todo tipo que se consideren necesarias o convenientes para resolver el incidente de tráfico.

Además de esa función operativa especializada, se desarrollan también las siguientes actuaciones:

-Difusión de la información referente a eventos que tengan o puedan tener afección en la circulación de la red viaria interurbana de Euskadi (accidentes, retenciones, obras en calzada, pruebas deportivas, estado meteorológico o fechas con restricciones especiales de circulación), alimentando de forma continua la página Web de la Dirección de Tráfico (*www.trafikoa.euskadi.eus)* así como el canalTwitter de la Dirección de Tráfico *(@Trafikoa EJGV*)

- Realizar el seguimiento de todos los incidentes activos e informar puntualmente de su evolución hasta su resolución a través de distintas aplicaciones informáticas e informes de situación.

Entre las tareas más significativas de la función **Operativa especializada** cabe citar las siguientes:

- Actuar ocasionalmente como refuerzo de los puestos operativos básicos del Servicio cuando se produzca un incremento extraordinario en el número de llamadas.

- Atender y actualizar la información contenida en las aplicaciones informáticas integradas en el Sistema de Información de Tráfico.

- Seguimiento y documentación de las actuaciones de tráfico abiertas en tiempo real (aplicación Euskarri.)

- Realización de informes sobre el desarrollo del trabajo.

- Actualización de los ficheros informáticos de bases de datos GIS.

- Vigilancia de las imágenes del circuito cerrado de cámaras de carretera CCTV a efectos de recabar información actualizada de la situación del tráfico.

- Difusión de información de tráfico mediante los Paneles informativos de Mensajería Variable, siguiendo los protocolos establecidos por los Responsables de la DT.

- Desempeño de tareas de naturaleza similar a las anteriormente descritas que los avances tecnológicos permitan desarrollar en el futuro en el Sistema de Información de Tráfico.

- Horario de funcionamiento: las 24 horas/día, todos los días del año.

El Servicio de Atención de llamadas de tráfico exige, además, el desarrollo de una función de **Supervisión** (desempeñada por **Supervisores/as,** con independencia de su categoría profesional) que consiste en:

- Supervisar la labor tanto de las personas que desempeñan las funciones operativas básicas y especializadas, estableciendo las líneas de trabajo más eficaces y eficientes para que el grado de integración de dichas funciones sea óptimo.

- Informar a los Responsables de la DT de cualquier eventualidad técnica u operativa que afecte al desarrollo del Servicio, como por ejemplo:

-Incidentes no rutinarios.

-Llamadas de Autoridades y de medios de comunicación.

-Incidencias en las instalaciones y en el funcionamiento de los equipos.

-Quejas y reclamaciones atendidas.

Entre las tareas más significativas que corresponden a esta función de **Supervisión** cabe citar las siguientes:

- Supervisión de las llamadas, avisos y comunicaciones recibidas sobre cualquier incidente que tenga o pueda tener afección en la fluidez del tráfico de la red viaria interurbana de Euskadi.

- Supervisión de la información contenida en las aplicaciones informáticas integradas en el Sistema de Información de Tráfico.

- Dimensionar de forma adecuada el personal operativo básico y especializado en situaciones especiales como nevadas, fechas de Operación Salida/Retorno del verano u otras circunstancias especiales (ferias, conciertos, festividades, etc.)

- Realización de informes de llamadas recibidas, detallando el Nivel de Servicio ofertado y demandado, duración de las llamadas, tipología de las consultas, procedencia de las llamadas, idioma empleado, etc.

- Supervisión de la aplicación de los protocolos de respuesta y de las técnicas operativas correspondientes a este Servicio.

- Comprobar la información obtenida por el personal operativo, contrastarla con las bases de datos correspondientes, y poner en su conocimiento aquellos detalles de interés para su difusión a los usuarios de la red viaria.

- Recibir y adiestrar en el desempeño de sus tareas a las nuevas incorporaciones de personal, tanto operativo básico como especializado.

- Seguimiento de averías del equipamiento de tráfico desplegado en la red viaria interurbana (cámaras CCTV, paneles de mensaje variable PMVs, estaciones de aforos, etc.)

- Supervisión de los mensajes difundidos a través de los PMVs.

- Realización de auditorías de calidad del Servicio operativo, con carácter semestral, y elaboración de los informes correspondientes incluyendo propuestas de mejora.

- Especial vigilancia en el cumplimiento de las normas gramaticales, semánticas y de género, en los mensajes o tuits del Twitter de la DT, para los dos idiomas oficiales de la CAPV.

- Horario de funcionamiento: desde las 08:00 horas a las 17:00 horas, de lunes a viernes. Disponibilidad mediante teléfono móvil las 24 horas del día, los 365 días del año.

El Servicio de Atención de llamadas de tráfico exige, finalmente, el desarrollo de una función de **Responsable de Sala,** con el carácter de responsable de servicio, que consiste en:

- Puesta en conocimiento de los Responsables del CGTE-ETKZ y de la Dirección de Tráfico de cualquier incidente con afección al estado del tráfico, a efectos de que dichos Responsables puedan activar las medidas de gestión de tráfico que correspondan.

- Seguimiento de los datos que las estaciones de aforos instaladas en la red viaria y conectadas con el CGTE-ETKZ recogen en tiempo real, con la finalidad de que la información sobre los flujos de tráfico esté actualizada.

Entre las tareas más significativas que desempeña la función de **Responsable de Sala** se encuentran las siguientes:

- Recogida de datos para la elaboración de informes estacionales de densidades de tráfico.

- Intercambio de información sobre el estado del tráfico rodado con otros Centros de control del tráfico dependientes de otras Instituciones tanto dentro de la CAPV (Diputaciones Forales y Autopistas) como fuera de ella (DGT-Valladolid, Centro de Coordinación de Hendaia)

- Colaboración y apoyo al personal encargado de la Supervisión del Servicio en el desempeño de las tareas de Supervisión anteriormente enumeradas.

- Horario de funcionamiento: las 24 horas/día, todos los días del año.

a) Dimensionamiento ordinario del Servicio de Atención de llamadas de tráfico 011

El Servicio de Atención de llamadas al número telefónico 011, en su **función operativa básica**, tiene la característica NON-STOP, prestándose sin interrupción las 24 horas del día, los 365 días del año.

Una semana tipo de calendario de trabajo tiene el desarrollo aproximado que se muestra en las tablas siguientes. En la primera, los números representan la cuantificación horaria aproximada del Servicio requerido. En la segunda, los números de la tabla representan, a modo referencia, la forma en que se organizan los turnos y equipos de trabajo actualmente, todo ello para conocimiento de las empresas licitadoras y sin que tenga carácter obligatorio o definitivo.

NIVEL APROX. DEL SERVICIO (HORAS)

	L	M	X	J	V	S	D
M	16	16	16	16	16	16	16
T	16	16	16	16	16	16	16
N	8	8	8	8	8	8	8

M = Mañana- de 7:00 a 15:00
T = Tarde - de 15:00 a 23:00
N = Noche- de 23:00 a 7:00

Nº ACTUAL PUESTOS DE OPERACIÓN

	L	M	X	J	V	S	D
M	2	2	2	2	2	2	2
T	2	2	2	2	2	2	2
N	1	1	1	1	1	1	1

NOTA: De acuerdo con los parámetros de explotación del Servicio, podrá solicitarse la adecuación, reducción o ampliación de la prestación anterior durante el periodo de vigencia del contrato, sin producirse variación alguna en los importes del precio/servicio establecidos en el contrato.

La **función operativa especializada** del Servicio de llamadas de tráfico tiene también la característica NON-STOP, prestándose sin interrupción las 24 horas del día, los 365 días del año.

Una semana tipo de calendario de trabajo tiene el desarrollo aproximado que se muestra en las tablas siguientes. En la primera, los números representan la cuantificación horaria aproximada para el desempeño de esta función. En la segunda, los números de la tabla representan, a modo referencia, la forma en que se organizan los turnos y equipos de trabajo actualmente, todo ello para conocimiento de las empresas licitadoras y sin que tenga carácter obligatorio o definitivo.

NIVEL APROX. DEL SERVICIO (HORAS)

	L	M	X	J	V	S	D
M	32	32	32	32	32	24	24
T	32	32	32	32	32	24	24
N	24	24	24	24	24	24	24

M = Mañana- de 7:00 a 15:00
T = Tarde - de 15:00 a 23:00
N = Noche- de 23:00 a 7:00

Nº ACTUAL PUESTOS DE COORDINACIÓN

	L	M	X	J	V	S	D
M	4	4	4	4	4	3	3
T	4	4	4	4	4	3	3
N	3	3	3	3	3	3	3

NOTA: De acuerdo con los parámetros de explotación del servicio, podrá solicitarse la adecuación, reducción o ampliación de la prestación anterior durante el periodo de vigencia del contrato, sin producirse variación alguna en los importes del precio/servicio que determine el referido contrato.

Respecto del dimensionamiento ordinario de la **función de Supervisión**, su horario de funcionamiento es desde las 08:00 horas a las 17:00 horas, de lunes a viernes. En la actualidad el número de puestos es de 1 abarcando parte del turno de Mañana y del de Tarde, entre lunes y viernes.

Respecto del dimensionamiento ordinario de la **función de Responsable de Sala,** su horario de funcionamiento es de 24 horas/día, todos los días del año. En la actualidad el número de puestos es de 1 por cada turno de Mañana, Tarde y Noche.

b) Dimensionamiento de refuerzo del Servicio de Atención de llamadas de tráfico 011

Se entiende por refuerzo la garantía, por parte de la empresa contratista, de incrementar la dimensión ordinaria del Servicio, incorporando más **puestos de operación básica** en un tiempo máximo de 1:30 horas, ante incidencias de gran envergadura en la red viaria que provocan un gran incremento en el volumen de llamadas atendidas en el número telefónico 011. Se activarán los refuerzos bajo decisión de los Responsables de la DT.

La empresa contratista se compromete a disponer permanentemente del personal que sea necesario, capaz de reforzar el Servicio de Atención Telefónica 011 (a modo de aproximación en la actualidad este Servicio se encuentra cubierto con 4 puestos).

La empresa contratista se hará cargo de los medios y gastos para la localización y contacto con el personal de refuerzo.

Por otra parte, para los casos de episodios de grandes nevadas o cualquier otra situación de urgencia o emergencia de tráfico que se produzca en las carreteras, puede ser necesario reforzar el número de puestos que integran el Servicio hasta completar un máximo de 20 puestos.

Para la **función operativa especializada**, se entiende por refuerzo la garantía de incorporar más personal en un tiempo máximo de 1:30 horas, ante incidencias de gran envergadura en la red viaria que provocan un gran incremento en el volumen de llamadas al 011 que requieren ser atendidas. Se activarán los refuerzos bajo decisión de los Responsables de la DT.

La empresa contratista se compromete a disponer permanentemente del personal que sea necesario capaz de reforzar la plataforma de gestión incidental requerida (a modo de aproximación en la actualidad este Servicio se encuentra cubierto con 2 puestos).

La empresa contratista se hará cargo de los medios y gastos para la localización y contacto con el personal de refuerzo.

El servicio de refuerzo estará predeterminado y quedará plasmado en el calendario de trabajo. Lógicamente cumplirán con los mismos requisitos, tanto de perfil como de formación, exigidos para el servicio ordinario.

Por otra parte, para los casos de episodios de grandes nevadas, o cualquier otra situación de urgencia o emergencia de tráfico que se produzca en las carreteras, puede ser necesario reforzar el número de personas que desempeñan la función operativa especializada hasta completar un máximo de 10 puestos.

c) Dimensión global en horas de los Servicios de atención de llamadas de emergencias 112 y de tráfico 011

El Servicio, como ya se ha indicado, tiene la característica de ser ininterrumpido, 24 horas los 365 días del año. Por ello, aproximadamente, la cobertura de un puesto de operación conlleva un mínimo de 5 personas. No obstante, las licitadoras deberán prever contingencias como bajas y licencias, eventos y operaciones especiales, meteorología adversa y, en general, dispositivos de riesgo previsibles que impliquen refuerzos de servicio.

De acuerdo con el dimensionamiento expresado en los cuadros anteriores y, teniendo en cuenta las referidas contigencias, la dimensión global de estos Servicios en número de horas es, aproximadamente, la siguiente:

- Función operativa básica de tráfico: 14.000 horas

- Función operativa especializada de emergencias y de tráfico: 86.500 horas

- Función de supervisión de emergencias y de tráfico: 22.000 horas

- Funciones de Responsable de Sala de tráfico: 9.000 horas.

3. PERFIL Y FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE PRESTA LOS SERVICIOS

A. PERFIL

a) Funciones operativas básicas y especializadas de los teléfonos de atención de llamadas de emergencias 112 y de tráfico 011

- Título de Bachiller Superior, BUP, FP2 o equivalente.

- Experiencia mínima de un año en trabajos de atención telefónica en plataformas Contact-Center.

- Aptitud verbal y buena dicción. Correcta expresión escrita.

- Mecanografía: rapidez de escritura sobre el teclado, por encima de 200 pulsaciones por minuto.

- Agilidad mental.

- Empatía

- Práctica en el manejo de aplicaciones ofimáticas.

- Control emocional y capacidad de control en situaciones de estrés.

- Capacidad de síntesis y razonamiento (identifica y diferencia las incidencias reportadas por los usarios mediante la interacción de los conocimientos adquiridos).

- Predisposición para el trabajo en equipo.

- Sentido de la responsabilidad, disciplina y motivación por el puesto.

b) Funciones operativas especializadas del servicio de Atención de llamadas de emergencias y de Tráfico

Además de las características de perfil ya mencionadas en el anterior apartado se requiere:

-Práctica en el manejo de aplicaciones ofimáticas.

-Control emocional y capacidad de control en situaciones de estrés.

-Capacidad de síntesis y razonamiento (identifica y diferencia las incidencias reportadas por las personas usuarias mediante la interacción de los conocimientos adquiridos)

-Predisposición para el trabajo en equipo.

-Sentido de la responsabilidad, disciplina y motivación por el puesto.

c) Funciones de Supervisión del servicio de Atención de llamadas de emergencias y de tráfico

Además de las características de perfil ya mencionadas en el anterior apartado se requiere:

- Una experiencia mínima de tres años en plataformas Contact Center.

- Capacidad de liderazgo, organización y coordinación de equipos de trabajo

-Capacidad didáctica, de organización de la información y documentación

- Dominio de técnicas de auditoría en la atención telefónica

- Destrezas en el manejo de redes sociales.

d) Funciones de los Responsables de la Sala de Tráfico

Además de las destrezas y habilidades enumeradas en los anteriores apartados, se requiere Formación universitaria en Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática, Ingeniería de las Tecnologías de Telecomunicaciones o titulaciones afines.

Acreditación del Perfil

Para acreditar los perfiles a), b), c) y d) descritos, la empresa adjudicataria aportará Curriculum Vitae del personal dedicado a prestar estos Servicios, acreditando mediante título o certificación oficial la

titulación requerida. Respecto a la experiencia y demás requisitos de perfil podrá acreditarse mediante cualquier medio admisible en Derecho o mediante una Declaración responsable de la empresa adjudicataria.

El Departamento de Seguridad podrá exigir, en cualquier momento, la sustitución de personal de la empresa contratista destinado a la prestación de estos Servicios que no acredite el cumplimiento de los requerimientos de perfil y formación citados.

B.- FORMACIÓN ESPECÍFICA

El personal de la empresa contratista destinado a la prestación de estos Servicios deberá realizar una formación específica, con la profundidad adecuada a la función y tareas de cada perfil, que será impartida por la Academia Vasca de Policía y Emergencias de acuerdo con sus Planes de Estudios. Es requisito necesario para poder desempeñar estos Servicios el haber superado esta formación específica. Serán de cuenta de la empresa contratista los gastos económicos que ocasione esta formación específica. Las horas de impartición de esta Formación específica se considerarán horas de trabajo efectivo, y serán remuneradas como tales por el Departamento de Seguridad. Mientras se desarrolle esta Formación específica la empresa contratista deberá proveer personal adecuado para sustituir al que se encuentre recibiendo dicha Formación.

La formación específica abarcará los siguientes ámbitos:

- Marco legal e institucional de la gestión de Emergencias.

- Sistema Vasco de Atención de Emergencias, su misión, composición, organización y funcionamiento.

- Principales riesgos de la CAPV.

- Clasificación y tipificación de la demanda: Tipos de Incidentes, Tácticas Operativas, Planes de Emergencia.

- Alertas tempranas: hidrología y meteorología adversa.

- Titularidad y distribución territorial de los medios y recursos disponibles en la CAPV para hacer frente a las Emergencias.

-Técnicas de atención telefónica de llamadas de urgencia y de emergencia. Procedimientos operativos.

- Manejo de terminales de telecomunicación (telefonía y radio).

- Aplicaciones informáticas "EUSKARRI" y "ZUTABE" que dan soporte a la coordinación operativa.

- Geografía Física y Política de la CAPV. Toponimia. Infraestructuras de la CAPV referentes a la red viaria, ferrocarril, instalaciones portuarias y aeroportuarias.

- Cartografía y sistemas GIS. Coordenadas.

- Criterios de eficacia y de calidad del servicio.

- Normativa sobre la Protección de Datos de Carácter Personal.

- Salud y Seguridad laboral.

Esta formación será convalidable parcial o completamente, homologable y certificable por la Academia Vasca de Policía y Emergencias, según la normativa vigente.

Las personas trabajadoras que en el momento de la adjudicación de este contrato ya hayan recibido esta Formación específica no estarán obligadas a cursarla de nuevo. Las nuevas incorporaciones de personal trabajador quedarán obligadas a cursar y superar esta formación específica cuando así lo establezca su empresa, una vez que el Departamento de Seguridad manifieste su conformidad con el cronograma de formación presentado por la contratista.

Respecto del personal que actualmente esté prestando estos Servicios sin haber recibido todavía esta Formación específica y que vaya a continuar prestándolos a partir de la nueva adjudicación del contrato, con la finalidad de garantizar la interoperatividad de los mismos, la empresa contratista debe proponer al Departamento de Seguridad un Curso-Puente ajustado a las necesidades complementarias de Formación específica que requiera el citado personal, e impartido también por la Academia Vasca de Policía y Emergencias.

4. COORDINACIÓN ENTRE EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y LA EMPRESA CONTRATISTA

La empresa contratista designará:

-Una persona como **Directora del proyecto** en toda su globalidad: selección, formación, desarrollo de la función, gestión del personal y calidad. Durante toda la vigencia del contrato este interlocutor ejecutivo estará localizable vía teléfono de forma permanente.

Con carácter mensual se reunirá personalmente con los Responsables de Emergencias SOS-DEIAK y del CGTE-ETKZ de Tráfico, en las instalaciones de Txurdinaga, para tratar los aspectos más relevantes en cuanto a calidad del servicio, desempeño de tareas, análisis de incidencias, adopción de posibles medidas correctoras si procediera, etc.

Con carácter previo a la reunión, adelantará vía e-mail un Orden del Día de los temas concretos a tratar en dicha reunión. En función de la naturaleza y envergadura de los aspectos a analizar en la misma, podrán participar también las personas titulares de las Direcciones de Atención de Emergencias y Meteorología, y de Tráfico.

-Una segunda persona como **Responsable de la prestación del servicio** cuyas funciones estarán orientadas a la gestión del personal (calendarios de trabajo, desarrollo de los programas de formación, de las auditorías de calidad, integración de mejoras, etc.) y a la gestión documental de los procedimientos y criterios operativos, así como su implantación efectiva.

Esta persona tendrá disponibilidad permanente y se reunirá semanalmente con los Responsables departamentales de los Servicios en las instalaciones de Txurdinaga.

La disponibilidad permanente, la asistencia a las reuniones y, en general, el desempeño de las funciones señaladas para ambas figuras, forman parte de la propia prestación objeto del contrato, motivo por el cual no podrán suponer ningún sobrecoste económico añadido.

En función de la naturaleza o complejidad de las cuestiones a tratar, la empresa contratista podrá sustituir a la persona designada como Directora del proyecto, o a la nombrada para gestionar el personal, en las reuniones a celebrar con el Departamento de Seguridad, previa conformidad de éste.

5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 Calendarios de trabajo

La empresa contratista debe garantizar al Departamento de Seguridad que los calendarios de trabajo de su plantilla de personal son adecuados y suficientes para una completa e íntegra prestación de los Servicios, conforme a los Niveles de Servicio que se han descrito en los apartados anteriores En situaciones no rutinarias (emergencias graves sobrevenidas, episodios de nieve, etc.) o cuando el volumen de la demanda lo requiera, los Responsables de la DAEM o de la DT lo comunicarán al interlocutor de la empresa para que tome las medidas adecuadas e incremente el número de servicios a prestar.

En aras de garantizar la calidad del Servicio y por su aspecto crítico, en cada turno de trabajo de SOS-DEIAK no podrá haber más de un 20% de personas trabajadoras que tengan menos de 6 meses de experiencia en el Servicio de Atención de llamadas 112.

De acuerdo con los parámetros de explotación del servicio, los citados Responsables departamentales podrán exigir a la empresa contratista la adecuación de la prestación anterior durante el periodo de vigencia del contrato. Asimismo, podrán acordar, de manera fija o temporal, la prestación adicional de servicios, que serán abonados según el precio/servicio determinado en el contrato.

Por la experiencia acumulada, los días que se relacionan a continuación serán objeto de un calendario ampliado que se detallará con antelación suficiente: Operaciones Salida y Retorno establecidas por la Dirección de Tráfico; Fiestas patronales de Vitoria-Gasteiz, festividad de San Ignacio de Loyola, Aste Nagusia-Semana Grande de Donostia y Bilbao; Puente de San Prudencio y el 1 de mayo en Araba, y Festivos especiales como Navidad, Nochevieja y Semana Santa.

La empresa contratista tiene que garantizar la dimensión establecida para los Servicios durante las 24 horas de cada día, y todos los días del

año, incluidos los cambios de turno y descansos, obligándose igualmente a cubrir cuantas abstenciones o bajas laborales se produzcan, motivadas por cualquier causa, de modo que siempre quede garantizada la totalidad de los servicios. Es obligación de la función de Supervisión del Servicio disponer en todo momento del calendario actualizado del personal destinado a la ejecución de este contrato.

Quedan terminantemente prohibidas, salvo autorización previa y expresa del Departamento de Seguridad, las intervenciones, comunicaciones o manifestaciones de cualquier miembro de la empresa contratista en medios de comunicación social, públicos o privados, ya sea de manera visual, oral o escrita, así como por Internet u otros medios electrónicos, telemáticos o informáticos, sobre temas, asuntos o noticias obtenidas o relacionadas con los Servicios prestados en la ejecución de este contrato.

5.2 Lugar de la prestación de los Servicios

Con carácter habitual, la prestación de los Servicios tendrá lugar en el edificio "Txurdinaga", de Bilbao, situado en la calle Doctor Ornilla nº 1-A. La naturaleza del objeto de este contrato demanda que se presten en ese edificio integrado en la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

También podrán prestarse, a criterio del Departamento de Seguridad, motivado por eventos especiales o contingencias técnicas que exijan activar centros de respaldo, en el edificio "La Torre", de Vitoria-Gasteiz, sito en el Portal de Foronda, o en el edificio "Rotonda" de Erandio.

Además, podrá prestarse servicio por medio del camión de mando "AK" (vehículo operativo con tecnología avanzada para coordinar las actuaciones de grupos operativos en el lugar de la emergencia. Equivale a desplazar el Centro de Coordinación de Emergencias al lugar del incidente).

Los desplazamiento temporales y excepcionales desde Txurdinaga hasta estos otros lugares de prestación de los servicios, serán computados como horas de servicio abonables en la forma que se determina en el apartado de Facturación.

5.3 Plataforma tecnológica

En el desempeño de sus tareas, los operadores emplearán las técnicas y los medios informáticos y de comunicaciones propios de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco, respetando estrictamente las instrucciones para su funcionamiento. La plataforma tecnológica será propiedad del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

5.4 Mobiliario y equipamiento

El mobiliario (mesas, sillas, etc.) será propiedad del Departamento de Seguridad, al igual que el conjunto de equipamiento hardware y software que constituye el puesto de trabajo. La empresa contratista deberá aportar los siguientes medios a su personal: ordenador y programas necesarios para las tareas de gestión propias (auditorías, control de presencia, etc.), así como los micro cascos de uso individual empleados por su personal, y el material fungible de oficina (libretas de notas, material de escritura, etc.). Los medios citados serán aportados, mantenidos y sustituidos por la empresa contratista.

5.5 Uniformidad

Se contempla la posibilidad de que las Direcciones (DAEM/DT) establezcan criterios de uniformidad para identificar las diversas actividades funcionales desarrolladas por los distintos colectivos. Dicha uniformidad será por cuenta de la contratista.

5.6 Plan de Transición a implementar

Con el objetivo de asegurar la continuidad, sin perturbaciones, de los Servicios, la empresa que resulte ser adjudicataria de este contrato deberá establecer con la empresa hasta ahora contratista, en el caso de que sean diferentes, el adecuado relevo en la prestación de los mismos.

A tal fin, la nueva empresa adjudicataria, antes de comenzar a ejecutar el contrato, deberá presentar al Departamento de Seguridad un documento que recoja, concretando y actualizando el Plan de Transición

propuesto en su Oferta Técnica con la colaboración de la contratista saliente, describiendo las actividades y tareas requeridas para realizar esa transición, hitos, plazos, y las condiciones en que se llevará a cabo la subrogación del personal trabajador cumpliendo lo establecido por la normativa laboral que resulte de aplicación de manera que no se perjudique la normal prestación de estos Servicios a la ciudadanía.

6. AUDITORÍAS Y CONTROL DE GESTIÓN

La empresa contratista deberá realizar auditorías internas y externas, y de control de calidad, que permitan realizar un control exhaustivo de la gestión que se está desarrollando y un seguimiento exacto de la calidad con la que se estás prestando los Servicios, orientadas también a la detección de líneas de mejora.

Los objetivos específicos de estas auditorías y de control de la calidad de gestión, son los siguientes:

- Identificar y corregir errores.
- Establecer acciones correctivas para evitar que se repitan
- Realizar propuestas de mejora relativas a herramientas y procedimientos.

El control de gestión de la calidad se concreta en la realización de análisis cualitativos y cuantitativos en relación con la prestación de los Servicios y, como resultado, conducirá a un conjunto de medidas concretas de mejora.

Se exige a la empresa contratista la realización de, al menos, las siguientes auditorías:

- Realización de una auditoría mensual sobre calidad de las llamadas atendidas (números telefónicos 112 y 011). Esta auditoría se realizará en base a monitorizaciones, auditándose 10 llamadas de cada operador telefónico. El formulario de evaluación contemplará dos bloques: a) habilidades comunicativas, y b) análisis y gestión. El sistema de evaluación será binario. De todo ello se generará un informe que incluirá

también la relación de mejoras detectadas con su propuesta de actuación correspondiente.

- Realización de un informe ejecutivo semestral de Control de Gestión que integre la información de las auditorías mensuales anteriores. La estructura del informe contendrá un primer apartado de evaluación individual, otro de evaluación global de los Servicios, un tercero con las propuestas de mejora realizadas y el tratamiento dado a las mismas y, por último, se realizará un análisis comparativo con respecto al anterior informe.

- Realización de una auditoría externa o encuesta anual sobre satisfacción y grado de conocimiento de la ciudadanía en relación con los Servicios prestados. El tamaño de la muestra garantizará un nivel de confianza de, al menos, un 95%, y un margen de error no superior al 5%, en la hipótesis de máxima variabilidad de la población.

7. FACTURACIÓN

La empresa contratista tiene derecho al abono de los trabajos que realmente haya ejecutado, con sujeción a la Resolución de adjudicación y al Contrato suscrito con la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

El precio de los Servicios incluye el coste total de los mismos de acuerdo con la oferta económica presentada por la empresa contratista, que incluye los gastos generales y de estructura de la entidad, el beneficio industrial, y las tasas, precios públicos y demás tributos que deba satisfacer la empresa por la ejecución de este contrato.

En todo caso, en la factura se indicará como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que deba soportar el Departamento de Seguridad.

La facturación se efectuará con carácter mensual, a mes vencido, presentando las correspondientes facturas expedidas con los requisitos legales exigidos, sobre la base de los Servicios efectivamente prestados cada mes, ordinarios y de refuerzo, que se acreditarán mediante los estadillos que la empresa contratista deberá remitir a las Direcciones citadas, al objeto de recabar su Visto Bueno. Dichos estadillos detallarán los Servicios prestados diariamente, concretando la relación de horas

trabajadas en cada rango horario y por parte de cada perfil de puesto de trabajo.

Se facturará de manera separada a la Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología y a la Dirección de Tráfico, en función de los Servicios que correspondan a cada una de esas Direcciones.

En los casos de desplazamientos del personal destinado a la prestación de los Servicios desde la sede de Txurdinaga hasta otros edificios situados en otras localidades, las horas de dichos servicios se computarán desde la salida de Txurdinaga hasta el regreso a dicha sede.

En Txurdinaga (Bilbao), firmado digitalmente

MAIDER LARRAÑAGA ANTIA - 72458213W

Firmado digitalmente por MAIDER LARRAÑAGA ANTIA - 72458213W
Fecha: 2022.02.18 13:58:25 +01'00'

MAIDER LARRAÑAGA

Responsable Gestión de Riesgos y Emergencias
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y METEOROLOGÍA

Firmado digitalmente por JON JOSEBA AIZPURUA ANTIA - 34082727Q
Fecha: 2022.02.16 16:32:58 +01'00'

JON AIZPURUA

Responsable Centro Gestión de Tráfico de Euskadi
DIRECCIÓN DE TRÁFICO

ANEXO I

EN CUMPLIMIENTO DE LO PRECEPTUADO EN EL ARTÍCULO 130 DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO, SE INFORMA QUE LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS QUE ACTUALMENTE ESTÁN PRESTANDO LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO TIENEN RECONOCIDO EL DERECHO DE SUBROGACIÓN DE SUS CONTRATOS DE TRABAJO EN CASO DE CAMBIO DE ENTIDAD EMPLEADORA, AL AMPARO DEL II CONVENIO COLECTIVO DE ÁMBITO ESTATAL DEL SECTOR DE CONTACT CENTER (ANTES TELEMARKETING).

CON LA FINALIDAD DE POSIBILITAR LA CORRECTA EVALUACIÓN DE LOS COSTES LABORALES QUE IMPLICA LA CITADA SUBROGACIÓN, SE INFORMA QUE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO QUE ESTÁN PRESTANDO ESTOS SERVICIOS SON LAS SIGUIENTES: