DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Etxegintza
Vivienda

Peñaflorida 14 1º | Tel. 943481765 - 943481194 | etxegintza@donostia.eus | www.donostia.eus/etxegintza
20004 Donostia / San Sebastián

PLIEGO TECNICO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCION TELEFÓNICA PARA AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS EN RELACIÓN CON EXPEDIENTES EN LOS PROGRAMAS DE AYUDAS 3, 4 Y 5 DEL RD 853/2021 Y LAS LÍNEAS 1 Y 2 DE LA ORDEN DE 21 DE JULIO DE 2021 DEL CONSEJERO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL, VIVIENDA Y TRANSPORTES DEL GOBIERNO VASCO, GESTIONADOS POR DONOSTIAKO ETXEGINTZA COMO OFICINA DE REHABILITACIÓN Y ENTIDAD COLABORADORA

Peñaflorida 14 1º | Tel. 943481765 - 943481194 | etxegintza@donostia.eus | www.donostia.eus/etxegintza
20004 Donostia / San Sebastián

1.- OBJETO.

El objeto de este expediente es la contratación de un servicio de atención telefónica e información para la atención a las llamadas y consultas recibidas por la ciudadanía en general o personas interesadas en un expediente de ayudas (telefónica, correo electrónico….), en relación con expedientes en los Programas de ayudas 3, 4 y 5 del RD 853/2021 y las Líneas 1 y 2 de la Orden de 21 de julio de 2021, gestionados por Donostiako Etxegintza como oficina de rehabilitación y entidad colaboradora, o con otras ayudas compatibles con esas.

2.- DESCRIPCION DEL SERVICIO.

2.1 Condiciones generales.

El servicio objeto de licitación, comprende el apoyo en la atención de las consultas recibidas por la ciudadanía en general o personas interesadas en un expediente de ayudas (telefónica, correo electrónico…) en los programas 3, 4 y 5 del Real Decreto 853/2021 de 5 de octubre y líneas 1 y 2 de la Orden de 21 de julio de 2021, gestionados por Donostiako Etxegintza como oficina de rehabilitación y entidad colaboradora, o con otras ayudas compatibles con esas.

Se resumen a continuación de forma general y no exhaustiva, las tareas que comprende, el proceso de atención, sin prejuicio de la remisión a la normativa que regula los programas y líneas de ayudas:

- Atención a las consultas recibidas por la ciudadanía en general o personas interesadas en un expediente de ayudas (telefónica, correo electrónico…).

- Elaboración de informes de seguimiento.

Todos los trabajos objeto de este pliego deberán realizarse siguiendo las pautas marcadas por Donostiako Etxegintza

La prestación será ejecutada con calidad, rigor, y eficacia y con un absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias.

Todas las comunicaciones deberán poder hacerse indistintamente en euskera o castellano, cumpliendo con los criterios lingüísticos de atención a la ciudadanía.

2.2 Medios técnicos para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria proporcionará los medios técnicos que sean necesarios para la correcta prestación del servicio, dotando al menos de los siguientes:

- Llamadas telefónicas:
  - Gestor de grabación de llamadas para garantizar y analizar la calidad del servicio.
  - El número de líneas y equipos de telefonía deben ser los necesarios para soportar altas cargas de trabajo y proporcionar el servicio de forma fluida.

Peñaflorida 14 1º | Tel. 943481765 - 943481194 | etxegintza@donostia.eus | www.donostia.eus/etxegintza
20004 Donostia / San Sebastián

- El sistema de atención telefónica debe proporcionar un mensaje de bienvenida, cola de llamadas, gestión del desbordamiento, gestión de llamadas fuera de horario, distribución de llamadas, etc.

- Puestos de trabajo informáticos:
  - El número de puestos de trabajo provistos estará en consonancia con el número de personas adscritas al servicio.
  - Se contarán con un número suficiente de equipos de sustitución en stock en previsión de tareas de mantenimiento, averías o refuerzos puntuales del servicio.
  - Los PC's tendrán menos de 3 años de antigüedad y contarán con sistema operativo Windows 10, antivirus, antimalware y herramientas ofimáticas.
  - Los discos duros, pendrives y demás unidades de almacenamiento con datos del servicio susceptibles de salir de las dependencias de la empresa adjudicataria estarán cifrados.
  - Conexión de banda ancha a Internet fibra simétrica mínimo 300 mbps.
  - Router avanzado con dirección IP fija.
  - Conexión a herramientas de Donostiako Etxegintza a través de VPN con protocolo de cifrado (proporcionada por Donostiako Etxegintza)
- Seguridad de la información y la información:
  - La empresa adjudicataria velará por que las herramientas informáticas proporcionadas a su personal para la prestación del servicio se utilicen solo por parte del personal asignado y única y exclusivamente para actividad profesional.
  - La empresa adjudicataria debe disponer de una política de copias de seguridad y recuperación de información diseñada para hacer frente a contingencias, incluidos ataques de ransomware.
  - Los sistemas operativos y las aplicaciones estarán siempre debidamente actualizados.

2.3. Alcance de los servicios. Hitos y objetivos aplicables al servicio.

Tras la formalización del contrato, se iniciará la ejecución, que exigirá una puesta en marcha inicial, para la posterior prestación del servicio, que comprenderá la totalidad de tareas objeto del mismo.

Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio, la puesta en marcha del servicio y la entrega del mismo al finalizar el contrato.

2.3.1 Puesta en marcha del servicio.

Previo al inicio de la prestación de los servicios, los perfiles asignados por la adjudicataria para prestar el servicio deberán disponer del conocimiento suficiente en relación a las ayudas y servicios que gestiona Donostiako Etxegintza, los procesos de tramitación, sus fases y la diferente tipología de documentación solicitada, la tipología de beneficiarios de los diferentes programas y líneas, las operativas internas del servicio, el tratamiento a realizar en las diferentes aplicaciones de gestión de expedientes de tramitación internas, las pautas y buenas prácticas necesarias para la prestación de un

Peñaflorida 14 1º | Tel. 943481765 - 943481194 | etxegintza@donostia.eus | www.donostia.eus/etxegintza
20004 Donostia / San Sebastián

buen servicio de atención, y conocerán las aplicaciones de tramitación de expedientes web utilizadas por las personas solicitantes.

En el plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de la firma del contrato la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para la efectiva puesta en marcha del servicio, comprobación del funcionamiento de las herramientas informáticas, y resolución de cuantas cuestiones se planteen respecto a la normativa vigente en materia de las ayudas que van a ser gestionadas.

Los requisitos para la puesta en marcha del servicio requieren:

- Reunión de inicio.
- Entrevista con las personas responsables de las ayudas en Donostiako Etxegintza.
- Para ello, Donostiako Etxegintza trabajará de forma conjunta con la adjudicataria en:
- Formación: se procurará que personal propio de Donostiako Etxegintza realice, en su caso, sesiones de formación específicas.
- Documentación relativa a los programas y líneas de ayuda.
- Instrucciones de la operativa a seguir.

Una vez realizada la formación al equipo la adjudicataria documentará la relación de dudas y necesidades identificadas, que serán analizadas por Donostiako Etxegintza, y en caso de ser necesario se plantearán nuevas sesiones específicas para la resolución de las mismas…)

En todo caso tras la puesta en marcha del servicio, cualquier formación que sea necesaria para atender los posibles cambios de personas adscritas al servicio correrán por cuenta exclusiva de la adjudicataria.

2.3.2 Descripción y alcance de los servicios.

Las tareas que comprende el servicio, contendrán las siguientes prestaciones:

1- Atención y difusión. Información general a la ciudadanía (requisitos de los programas y líneas, beneficiarios, plazos, …etc)

- Recogida, gestión y/o derivación de todas las consultas, peticiones, trámites
- Atender las llamadas entrantes en el teléfono proporcionado por Donostiako Etxegintza, y desvió al técnico competente en función del protocolo establecido.
- Informar de la existencia de los respectivos Programas y Líneas de ayudas a la Rehabilitación del programa Next Generation EU a la ciudadanía y de la posibilidad de solicitar las ayudas asociadas, bien directamente, bien a través de las personas que administren las respectivas comunidades de propietarios de los edificios residenciales.
- Gestión de citas: registrar y revisar citas solicitadas por la ciudadanía)
- Informar, orientar y asesorar a las posibles personas solicitantes de las ayudas, a través de cualquier canal de comunicación establecido (teléfono, email, web, etc.), con el objeto de aclarar dudas y orientar sobre las condiciones y requisitos de las ayudas, así como asistencia telemática en la formalización de la solicitud electrónica.
- Información sobre la línea de ayudas del Ayuntamiento de Donostia compatible con la anterior.
- Información particular en detalle sobre situación de solicitudes y expedientes.
- Asistencia y ayuda en el uso de las aplicaciones para las solicitudes, cumplimentación de datos, certificados electrónicos y otros.
- Registro de documentación/información en las herramientas informáticas (cualquiera que sea

Peñaflorida 14 1º | Tel. 943481765 - 943481194 | etxegintza@donostia.eus | www.donostia.eus/etxegintza
20004 Donostia / San Sebastián

su origen)
- Generar avisos de cumplimiento de plazos, de presentación de documentación, etc.
- En general, tareas de carácter general encaminadas a atender al interesado/a.

La prestación será ejecutada con calidad, rigor y eficacia, y con cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que de forma directa o indirecta, regulen la misma, principalmente en lo que respecta a los procesos de ejecución a adoptar.

2.3.3 Niveles de servicio.

Los niveles de servicio que se deberán garantizar como mínimo son:

- El 90% de las llamadas deben ser respondidas en menos de 30 segundos y el 95% en menos de 60 segundos. El resto accederán a un buzón telefónico.
- El 100% de los mensajes recibidos en el buzón telefónico deben responderse, como máximo dentro del primer día laborable siguiente al de su recepción.
- El 90% de las consultas recibidas a través del correo electrónico deberán responderse en 2 días laborales y el resto en 10 días laborales.

De manera excepcional, y previa justificación por parte del adjudicatario, Donostiako Etxegintza podrá flexibilizar los niveles mínimos de servicio, si se acreditaran condiciones sobrevenidas al normal funcionamiento en la gestión de los programas y líneas de ayudas, que supusieran una carga de trabajo por encima de lo previsto.

2.4 Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos.

Elaboración de informes de seguimiento y transparencia de la evolución de los Programas y de las Líneas:

La adjudicataria deberá remitir, con una periodicidad mínima mensual al responsable del contrato de Donostiako Etxegintza, un informe detallado de seguimiento, en el que se dé cuenta del estado de atención a los solicitantes de información y cumplimiento de los términos de contrato.

3.- CONDICIONES DEL SERVICIO. LUGAR Y HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO.

1.- La prestación del servicio se realizará en las instalaciones de la empresa adjudicataria, que contará con un espacio adecuado en el que ubicar las áreas de atención, de manera que se favorezca un servicio debidamente coordinado y colaborativo.

La adjudicataria deberá contar con los dispositivos, recursos y herramientas tecnológicas necesarias para la prestación del servicio.

La formación en los contenidos, procesos, procedimientos y herramientas de trabajo de su personal correrá a cargo de la adjudicataria, que garantizará en todo momento la atención bilingüe (euskera y castellano) de los componentes del equipo.

Una vez finalizado el contrato, la adjudicataria deberá entregar a Donostiako Etxegintza, todas las aplicaciones, sistemas, bases de datos, registros de actividades del servicio que se encuentren en alguna BD del adjudicatario, herramientas, documentación tanto en soporte material como informático,

Peñaflorida 14 1º | Tel. 943481765 - 943481194 | etxegintza@donostia.eus | www.donostia.eus/etxegintza
20004 Donostia / San Sebastián

elaboradas durante y para la prestación del servicio, documentación referente a los servicios objeto del contrato, así como garantizar el borrado de todos los ficheros que pudieran existir en sus equipos informáticos con cualquier dato de carácter personal.

2.- El horario previsto para el servicio de atención no presencial al interesado es: De lunes a viernes de 9:00h a 14:00h.

Sin perjuicio de ello, la empresa adjudicataria, deberá tener disponibilidad para la ampliación o disminución de horarios en situaciones excepcionales por apertura o cierres de programas o líneas, y en base a circunstancias imprevistas.

4.- MEDIOS MATERIALES Y EQUIPO DE TRABAJO.

4.1 Adscripción de medios.

La adjudicataria estará obligada a adscribir a la prestación del servicio los medios personales y materiales exigidos como requisito mínimo de solvencia en esta licitación para ejecutar el contrato.

El personal adscrito a la prestación del servicio, dependerá exclusivamente del contratista, que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleador, y ejercerá de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empleador sobre el personal adscrito. Y deberá proceder, en función de las necesidades del servicio, a la adaptación del dimensionamiento del equipo al alza o a la baja de los perfiles solicitados por Donostiako Etxegintza con el debido plazo de preaviso.

Los diferentes perfiles deberán acreditar la titulación, experiencia y nivel de euskera, que se exige en la carátula, como requisito mínimo de solvencia técnica.

Las funciones de los diferentes perfiles son las que se indican a continuación.

Funciones del perfil coordinador:

*Control y gestión del servicio y de los equipos.

- Asignación, distribución y control de la carga de trabajo.
- Coordinación entre las áreas de actuación que permitan una prestación del servicio eficaz y coordinada de cara a la ciudadanía y a Donostiako Etxegintza.
- Resolución de consultas e incidencias, analizando las que puedan darse en el servicio y el personal adscrito no pueda resolver en primer nivel y requieran de un mayor análisis.
- Supervisión de las tareas pendientes.
- Supervisión de todas las acciones realizadas y las peticiones de información atendidas.
- Si fuera necesario, realizar tareas de atención y validación.
- Conocer detalladamente las aplicaciones informáticas.

*Realizar un seguimiento del servicio y presentar propuestas de mejora del mismo.

- Detectar problemas en los contenidos del trabajo.

Peñaflorida 14 1º | Tel. 943481765 - 943481194 | etxegintza@donostia.eus | www.donostia.eus/etxegintza
20004 Donostia / San Sebastián

- Trasmitir al equipo de trabajo las instrucciones de la responsable de servicio de Ventanilla única
- 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 estadísticos
- Impartir formación continua por cambios en la tramitación, por reciclaje de personal.
- Detectar necesidades de formación o deficiencias conceptuales del personal.
- Resolver conflictos que surjan en la atención a la ciudadanía
- Gestionar las altas/bajas y sustituciones del personal para garantizar en todo momento la cobertura de la totalidad de los puestos.
- Elaborar informes requeridos.

*Coordinación con la persona responsable de las ayudas de Donostiako Etxegintza:

- Preparar y mantener reuniones de seguimiento y coordinación periódicas.
- Elaboración, análisis y valoración de informes de seguimiento, mensuales, semanales, diarios…etc.
- Apoyo en la preparación de auditorías de calidad del servicio.
- Comunicar cualquier tipo de incidencia o necesidad surgida durante la prestación del servicio.
- Valoración del personal y posibles sustituciones, así como su dimensionamiento. Funciones del perfil de atención a la ciudadanía.
- Atender las llamadas o emails, recibidos por la ciudadanía, responder a sus consultas, en materia de ayudas de los diferentes programas o líneas (beneficiarios, requisitos, plazos…).
- Información particular (situación de un expediente concreto, explicación de subsanaciones, petición de claves…).
- Solventar las quejas o reclamaciones.
- Ser el/la interlocutor/a válido/a entre el personal de la Empresa y ETXEGINTZA
- Informar a la responsable de Etxegintza de la marcha actual del proyecto y del personal adscrito.
- Supervisar el cumplimiento de los protocolos implantados.

Peñaflorida 14 1º | Tel. 943481765 - 943481194 | etxegintza@donostia.eus | www.donostia.eus/etxegintza
20004 Donostia / San Sebastián

- Detectar incidencias en la tramitación, con el ciudadano, etc. que serán transmitidas a la persona interlocutora de Etxegintza para posibles mejoras o modificaciones
- Recabar información o datos requeridos.
- Conocer detalladamente los trámites y la información.
- cualquier otra tarea de carácter general encaminada a atender a las personas interesadas.

Funciones del perfil de atención a la ciudadanía.

- Atender las llamadas o emails, recibidos por la ciudadanía, responder a sus consultas, en materia de ayudas de los diferentes programas o líneas (beneficiarios, requisitos, plazos…).
- Información particular (situación de un expediente concreto, explicación de subsanaciones, petición de claves…).
- Asistencia y soporte (uso de aplicaciones, cumplimentación de datos, uso del certificado electrónico…).
- Solventar las quejas o reclamaciones.
- Cualquier otra tarea de carácter general encaminada a atender a las personas interesadas.

4.2. Cambios en la composición del equipo de trabajo o de medios materiales.

La sustitución de los medios materiales indicados solo podrá realizarse previa comunicación al responsable del contrato, para que compruebe que, a través de los documentos aportados que lo acrediten, que el medio propuesto reúne los requisitos exigidos y dé su autorización en el plazo de 7 días hábiles.

Si el responsable del contrato concluye que dicho medio no reúne los requisitos, lo comunicará por escrito a la contratista, con indicación de los motivos en que se fundamenta su decisión. La contratista podrá proponer otro medio.

Con el objeto de garantizar la solvencia técnica de las personas que prestan el servicio, los cambios de componentes del equipo de trabajo deberán ser informados por escrito a la persona responsable del contrato y estarán sujetos a las siguientes condiciones:

1. Justificación detallada y suficiente, explicando el motivo por el que se suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo

(salvo en caso de incapacidad laboral temporal), con indicación de la persona que se pretende sustituir y el motivo de la sustitución.

2.- Presentación de una persona profesional con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir acompañada de los documentos que lo acrediten.

En el plazo de 7 días hábiles el responsable del contrato autorizará la sustitución, o en el caso de que concluya que la persona candidata no reúne los requisitos, lo comunicará por escrito al contratista, con indicación de los motivos en que se fundamenta su decisión. El contratista podrá proponer a otra persona candidata.

El traspaso de conocimientos a la persona nueva que se incorpore al equipo correrá a cargo de la empresa adjudicataria, no pudiendo ser facturable.

Peñaflorida 14 1º | Tel. 943481765 - 943481194 | etxegintza@donostia.eus | www.donostia.eus/etxegintza
20004 Donostia / San Sebastián

5.- CONFIDENCIALIDAD.

1.- La empresa adjudicataria deberá guardar secreto profesional y confidencialidad de toda actividad que realice en la ejecución del encargo y de las obligaciones asumidas, no pudiendo revelar ni divulgar, el contenido y ejecución de este contrato a menos que haya sido relevado de esta obligación de forma expresa y por escrito por parte de Donostiako Etxegintza.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar, ni directa, ni indirectamente, en su publicidad, ninguna imagen de las instalaciones de Donostiako Etxegintza o de los bienes muebles (o de cualquier otro tipo) contenidos en las mismas, así como tampoco el nombre, marca, logotipo u otro signo distintivo, propio de Donostiako Etxegintza. Todo lo anterior, sin perjuicio de que sea solicitado y emitido por Donostiako Etxegintza el consentimiento que altere tales prohibiciones y que en todo caso habrá de ser previo y expreso.

Quedan expresamente prohibidas, sin autorización de Donostiako Etxegintza, las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación relacionado con la actividad prestada.

La documentación que Donostiako Etxegintza proporcione y la que esta elabore, relativa a la prestación del servicio tendrá carácter confidencial, no pudiendo proporcionar a terceros, datos, o información alguna sin autorización escrita de Donostiako Etxegintza, y estando, por lo tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de Donostiako Etxegintza, como de los resultados obtenidos de los servicios prestados.

La empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Junto con el contrato de servicios, se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la normativa vigente de protección de datos.

Duración: 5 años desde el conocimiento de esa información.

2.- Corresponde a Donostiako Etxegintza la titularidad de la documentación (escrita audiovisual o por cualquier medio) derivada de la relación con las personas solicitantes de las ayudas, dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado, que la entidad adjudicataria elabore en cualquier fase del desarrollo del contrato y sea derivado de la gestión técnica del contrato.