



Nº expedient	SE CSE 2025/13(A-309)
Assumpte	Contractació del Servei d'atenció telefònica

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

Índex de continguts

Primera. Objecte del contracte.	1
Segona. Tasques del servei :	1
Tercera. Recepció de trucades.....	2
Quarta. Derivació de trucades.	2
Cinquena. Agenda de cites prèvies.	2
Sisena. Registre d'incidències	3
Setena. Informació i Control municipal.	3
Vuitena. Horaris.	3
Novena. Localització del servei.	4
Desena. Mitjans materials i suport tècnic de l'Ajuntament.....	4
Onzena. Idiomes.....	4
Dotzena. Mitjans personals.	4
Tretzena. Formació.....	5
Catorzena. Comunicació entre les parts.....	6
Quinzena . Encarregat del servei.	6
Setzena. Control de qualitat.	6
Dissetena. Responsable del contracte	6
Divuitena. Reunions periòdiques de seguiment del contracte.....	7

Primera. Objecte del contracte.

1.1. L'objecte d'aquesta licitació és la contractació del SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE LA SEU D'URGELL.

1.2. Aquest servei, té com a finalitat l'atenció de totes les trucades telefòniques que arriben a l'Ajuntament de la Seu d'Urgell, a través de la seva línia telefònica 973 35 00 10 i les que truquin directament al 010, dins l'àmbit de la cobertura del municipi.

Segona. Tasques del servei :

Les tasques que inclou el servei són les següents:

DILIGÈNCIA. Aquest plec de condicions el va aprovar la Junta de Govern Local en sessió de 28.04.2025.

*El secretari de l'Ajuntament
Ramon Miñambres Rebés*





1. Rebre totes les trucades telefòniques que arribin a la centraleta de l'Ajuntament de la Seu d'Urgell.
2. Derivar-les a la persona corresponent.
3. Agendar cites prèvies.
4. Registrar incidències.

Tercera. Recepció de trucades.

Al rebre una trucada i despenjar el telèfon es faran les operacions següents:

- a. La resposta inicial ha de ser la que indiqui l'Ajuntament.
- b. Contestar al ciutadà en l'idioma de que ens parli (català o castellà)
- c. Donar la resposta al ciutadà, segons el que ens demanin d'acord amb les previsions indicades en les bases següents.

Quarta. Derivació de trucades.

4.1. Petició adreçada una persona. Si es demana directament per a una persona, es faran les operacions següents:

- a. Cal demanar el nom i el tema a tractar a qui truca.
- b. Cal preguntar al destinatari de qui truca i de quin tema vol tractar.
- c. Si el destinatari accepta la truca, se li derivarà.
- d. Si no l'accepta, o si les extensions estan ocupades, direm al ciutadà si pot trucar més tard.

4.2. Petició adreçada un departament. Si es demana directament per un departament, es faran les operacions següents:

- a. Es derivarà la trucada a les extensions del departament habilitades i que estiguin lliures.
- b. Si les extensions estan ocupades, cal indicar al ciutadà que ha de trucar més tard.
- c. De cada departament cal derivar la trucada directament i a les extensions habilitades i disponibles. Si les extensions estan ocupades, s'indicarà al ciutadà que pot trucar més tard.

4.3. Petició d'informació. Si es demana informació, es faran les operacions següents:

- a. Si es refereix a un assumpte que l'operador conegui, la pot donar directament, sempre i quan sigui una resposta curta que no excedeixi 40 segons aproximadament
- b. Si l'operador no coneix al resposta o aquesta demana una durada superior a la indicada al punt anterior, es derivarà la trucada al departament que millor pugui donar resposta a la consulta .
- c. De cada departament cal derivar la trucada directament i a les extensions habilitades i disponibles. Si les extensions estan ocupades, s'indicarà al ciutadà que pot trucar més tard

DILIGÈNCIA. Aquest plec de condicions el va aprovar la Junta de Govern Local en sessió de 28.04.2025.

*El secretari de l'Ajuntament
Ramon Miñambres Rebés*

Per a validar l'autenticitat d'aquesta còpia accedeixi al següent enllaç i introduxi el codi de validació:		
Codi Segur de Validació	06bef3f3315b47759404f7dae79c268f001	
Url de validació	https://tramits.laseu.cat/absis/idi/arx/diarixabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=002	
Metadades	Origen: Origen ciutadà Estat d'elaboració: Original	



Cinquena. Agenda de cites prèvies.

5.1. L'agenda de cites prèvies consisteix en donar cites a ciutadans perquè puguin venir a l'Ajuntament de la Seu d'Urgell o entitats dependents, per ser atesos.

5.2. Per a donar cita prèvia cal de tenir en compte el següent:

- La gestió es farà sobre l'eina web habilitada per l'Ajuntament i per a aquesta finalitat.
- Es comprovarà quin és el primer dia i hora, a partir de la recepció de la trucada, en què hi ha una hora lliure
- S'informarà al ciutadà del primer dia i hora que hi ha disponibles.
- Segons ens respongui el ciutadà, se li donarà aquesta cita o la que més s'adapti a les seves necessitats d'entre les vacants que hi hagi.

Sisena. Registre d'incidències

6.1. Diàriament l'adjudicatari registrarà totes les incidències detectades durant l'atenció telefònica.

6.2. Es consideren incidències, com a mínim les següents:

- Dia, hora i destinatari de les trucades no agafades pel destinatari.
- Dia, hora i número de telèfon d'origen de trucades no ateses més d'un cop
- Dia, hora i número de telèfon d'origen de trucades problemàtiques o amb queixes pel sistema d'atenció telefònica.
- Dubtes o aclariment necessaris que han generat les trucades diàries

6.3. La gestió de les incidències es farà de la forma següent:

- Les gestionarà cada operador
- S'anotaran en un fitxer excel que s'enviarà diàriament i a l'adreça de correu electrònic de contacte amb el Responsable del Contracte.
- L'Ajuntament determinarà el format del full d'excel.
- L'Ajuntament rebrà i analitzarà aquestes incidències.
- A la vista d'aquesta anàlisi, el Responsable del Contracte respondrà diàriament i donarà les instruccions necessàries per la millora contínua del servei i alhora donar resposta d'aquestes al servei d'atenció telefònica.

Setena. Informació i Control municipal.

7.1. El Responsable del Contracte comunicarà l'adjudicatari les absències dels tècnics municipals i donarà les indicacions sobre com tractar les trucades que se'ls adrecin durant l'absència.

7.2. El Responsable del Contracte recollirà les incidències i anomalies que hagin de detectat els serveis municipals en relació al funcionament del servei i trametrà a l'adjudicatari les indicacions per al que ho corregeixi.

DILIGÈNCIA. Aquest plec de condicions el va aprovar la Junta de Govern Local en sessió de 28.04.2025.

*El secretari de l'Ajuntament
Ramon Miñambres Rebés*



7.3. La comunicació es farà mitjançant correu electrònic a l'adreça de contacte indicada per l'adjudicatari.

Vuitena. Horaris.

8.1. L'Horari del Servei d'atenció telefònica serà continu i de 8:30h a 14:30h, de dilluns a divendres i laborables al municipi de la Seu d'Urgell.

8.2. L'adjudicatari és responsable d'esbrinar els dies festius generals a Catalunya. Els dies festius a la Seu d'Urgell els comunicarà el Responsable del Contracte a l'adjudicatari.

8.3. Per es fa constar que, per al 2025 els dies festius locals són els següents:

- 20.01.2025.
- 07.07.2025.

Novena. Localització del servei.

9.1. El Servei d'atenció telefònica de l'Ajuntament de la Seu d'Urgell, incloent tot el personal, es localitzarà a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària del contracte.

9.2. Atès que és possible que els serveis municipals hagin d'acudir ocasionalment a les instal·lacions de l'adjudicatari, el lloc on s'han d'ubicar aquestes ha d'estar a un màxim de 25 k per carretera de l'Ajuntament de la Seu d'Urgell.

9.3. Les instal·lacions hauran de disposar de les instal·lacions adequades pel lloc de treball i han de tenir: una taula d'escriptori, una cadira d'escriptori i un PC o portàtil.

9.4. Excepcionalment, en casos d'averia del sistema SIP exterior o talls del servei d'internet, i amb la finalitat de garantia de servei, l'empresa adjudicatària podrà oferir el servei des de les instal·lacions de l'Ajuntament de la Seu d'Urgell i la centraleta de backup prevista a tal efecte.

9.5. En aquest cas, es farà una reunió urgent entre el Responsable del Contracte i l'adjudicatari per analitzar les opcions. La decisió final la prendrà l'Ajuntament.

Desena. Mitjans materials i suport tècnic de l'Ajuntament.

10.1. L'Ajuntament lliurarà i instal·larà les dependències de l'adjudicatari a centraleta telefònica, serà entregada i instal·lada a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.

10.2. A efectes informatius es fa constar que actualment i consta d'una centraleta Asterisk amb FreePBX que permet a l'Ajuntament d'una gran flexibilitat a l'hora de determinar els flux de les diferents trucades i serveis de telefonia.

10.3. A través del seu operador de telefonia, l'Ajuntament disposa d'extensions SIP fora de la xarxa informàtica de l'Ajuntament de la Seu d'Urgell, per tal que es pugui operar una extensió a l'exterior com si estigués dins de la xarxa de veu IP interna. Per

DILIGÈNCIA. Aquest plec de condicions el va aprovar la Junta de Govern Local en sessió de 28.04.2025.

*El secretari de l'Ajuntament
Ramon Miñambres Rebés*





tant, l'adjudicatària només haurà de disposar d'una connexió d'internet de fibra òptica, amb cablejat estructurat, mínim CAT 6, al lloc de treball de les seves instal·lacions. No serveix internet per wifi).

10.4. El suport tècnic per a qualsevol incidència amb el funcionament de la centraleta telefònica, serà per part del servei d'informàtica de l'Ajuntament de la Seu d'Urgell que en monitoritzarà el funcionament i si és necessari, es desplaçarà a les instal·lacions de l'adjudicatari per solucionar les averies que ho requereixin.

Onzena. Idiomes.

11.1. Les persones que atenguin el servei han d'estar en disposició de respondre indistintament i correctament en Català i Castellà.

11.2. Excepcionalment, cas de rebre una trucada en un altre idioma, es podrà derivar al responsable del servei per part de l'Ajuntament.

Dotzena. Mitjans personals.

12.1. Les persones, hauran de ser persones treballadores del Centre Especial de Treball (CET) d'Iniciativa Social.

12.2. Per a oferir el servei d'atenció telefònica de l'Ajuntament de la Seu d'Urgell i en els horaris i dies establerts, l'adjudicatari haurà de tenir com mínim el personal següent:

- a. Dues persones treballadores assignades al servei d'atenció telefònica per cobrir la totalitat de l'horari. Aquestes persones han de tenir una discapacitat acreditada i amb especials dificultats per a la seva inserció laboral segon el barem del Servicio de Empleo Público Estatal.
- b. Una persona treballadora de suport, per a cobrir possibles baixes, vacances... de les dos persones treballadores assignades al servei.
- c. Una persona tècnica, per a dirigir en detall el servei i de suport amb una titulació mínima de cicle formatiu de grau superior o grau universitari en l'àmbit psicosocial.
- d. Una persona treballadora, encarregada del Servei d'Atenció telefònica que també ho serà de la comunicació amb la persona responsable del contracte l'Ajuntament de la Seu d'Urgell. Aquesta persona pot coincidir amb la persona tècnica de suport.

12.3. El contracte és de servei d'atenció telefònica. Per tant, no és aplicable l'article 42 de l'estatut dels treballadors per part d'aquest servei i, al final del contracte no hi haurà successió d'empresa amb els treballadors destinats a aquesta part.

12.4. En el termini d'un mes a comptar des de l'inici de la prestació del servei, l'adjudicatari haurà de comunicar formalment a l'Ajuntament de la Seu d'Urgell, el nom de totes les persones que treballen per a aquest contracte, el tipus de contracte que tenen, les retribucions. Qualsevol canvi que es produeixi haurà de comunicar-lo formalment en el termini màxim d'un mes.

DILIGÈNCIA. Aquest plec de condicions el va aprovar la Junta de Govern Local en sessió de 28.04.2025.

*El secretari de l'Ajuntament
Ramon Miñambres Rebés*





12.5. L'adjudicatari haurà d'assumir totes les despeses de personal que es derivin del contracte (retribucions, seguretat social i altres).

12.6. L'Ajuntament no tindrà cap relació laboral o de qualsevol altra índole amb el personal de l'empresa concessionària durant la vigència del contracte, i, per tant, seran a compte de l'empresa concessionària totes les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats respecte al seu personal.

12.7. Tot el personal haurà d'estar donat d'alta en la Seguretat Social i l'adjudicatari haurà d'estar al corrent del pagament de les corresponents quotes i de les retribucions del personal. L'Ajuntament podrà reclamar a l'empresa la documentació que acrediti aquesta obligació

Tretzena. Formació.

13.1. El responsable del servei d'atenció telefònica, rebrà formació d'actualització i protocols necessaris, per part de personal de l'Ajuntament per tal de garantir el nivell de qualitat òptim que requereix el servei.

13.2. La realització de les sessions la fixarà el Responsable del Contracte atenent a les novetats importants que requereixin formació. Aquests canvis es comunicarien a l'adreça de correu electrònic de contacte.

13.3. El responsable del servei de l'empresa adjudicatària, haurà de fer extensible la formació a la resta del seu equip.

13.4. La formació es farà inicialment a les instal·lacions de l'Ajuntament de la Seu d'Urgell. Malgrat això, si funcionament és millor, es podrà fer a les instal·lacions de l'adjudicatari.

Catorzena. Comunicació entre les parts.

14.1. Les comunicacions de detall entre les parts, es faran per mitjans electrònics via eMail o per telèfon.

14.2. Amb aquesta finalitat el contacte de l'adjudicatari envers l'Ajuntament es farà per les vies següents:

- Correu electrònic: atenciotelefonica@aj-laseu.cat
- Extensió telefònica 8026

14.3. El contacte de l'Ajuntament envers l'adjudicatari es farà a l'adreça de correu electrònic que aquest indiqui. Si diu una altra cosa, l'adreça de referència serà la que consti al DEUC.

14.4. Cas que qualsevol de les dues part canviï l'adreça o telèfon ho comunicarà a l'altra part amb 2 dies hàbils d'antelació, com a mínim.

DILIGÈNCIA. Aquest plec de condicions el va aprovar la Junta de Govern Local en sessió de 28.04.2025.

*El secretari de l'Ajuntament
Ramon Miñambres Rebés*

Signatura 1 de 1
Ramon Miñambres Rebés
30/04/2025

Per a validar l'autenticitat d'aquesta còpia accedeixi al següent enllaç i introduxi el codi de validació:		
Codi Segur de Validació	06bef3f3315b47759404f7dae79c268f001	
Url de validació	https://tramits.laseu.cat/absis/idi/arx/diarixabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=002	
Metadades	Origen: Origen ciutadà Estat d'elaboració: Original	



Quinzena . Encarregat del servei.

15.1. Les comunicacions ordinàries de seguiment del contracte entre l'Ajuntament i l'empresa es realitzaran mitjançant la figura de l'encarregat del servei.

15.2. L'adjudicatari, en el termini màxim de quinze dies naturals des de la formalització del contracte, haurà d'identificar l'encarregat del servei, que ha de tenir capacitat per a entendre i analitzar els documents del contracte i el desenvolupament de la concessió.

15.3. L'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol variació (inclosos el casos de vacances i baixes) en la identitat de les persones citades. Aquesta comunicació es podrà fer la reunió periòdica de seguiment i control prevista en aquest plec de condicions.

Setzena. Control de qualitat.

16.1. L'Ajuntament de la Seu d'Urgell, podrà establir els controls de qualitat i satisfacció entre els usuaris del servei d'atenció que consideri adients sense avisar prèviament a l'adjudicatari.

16.2. L'Ajuntament de la Seu d'Urgell, comunicarà a l'adjudicatari el resultat dels controls per tal que pugui fer les actuacions de millora que pertoquin.

16.3. Si aquests controls indiquen en més de 3 ocasions un grau baix de satisfacció per sota del 50%, L'Ajuntament de la Seu d'Urgell, podrà imposar sancions a l'adjudicatari.

16.4. A més l'adjudicatari podrà establir altres sistemes voluntaris de control del nivell de qualitat.

Dissetena. Responsable del contracte

17.1. Als efectes del que preveu l'article 62 LCSP el Responsable del Contracte serà el cap de l'Oficina d'atenció al ciutadà. En la seva absència ho serà el cap del padró.

17.2. El responsable del contracte tindrà les funcions definides a l'article 52 del Text refós de la Llei de contractes del Sector Públic i com a mínim tindrà les atribucions següents:

- Dictar les instruccions de detall per a assegurar el compliment correcte del contracte assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte amb el representant de l'adjudicatari.
- Realitzar el seguiment material de l'execució del contracte, per constatar que el contractista compleix les seves obligacions d'execució en els termes acordats al contracte.
- Verificar l'efectiu compliment de les obligacions de l'adjudicatari en matèria social, fiscal i mediambiental,
- Promoure les reunions que resultin necessàries a fi de solucionar qualsevol incident que sorgeixi en l'execució de l'objecte del contracte, sens perjudici de

***DILIGÈNCIA.** Aquest plec de condicions el va aprovar la Junta de Govern Local en sessió de 28.04.2025.*

*El secretari de l'Ajuntament
Ramon Miñambres Rebés*





la seva resolució de l'Ajuntament pel procediment contradictori que estableix l'article 97 del Reglament General de la Llei de Contractes de les administracions públiques.

- e. Proposar la imposició de penalitats per incompliments contractuals.
- f. Informar als expedients de reclamació de danys i perjudicis que hagi suscitat l'execució del contracte.

17.3. Si l'Ajuntament no diu una altra cosa, totes les comunicacions entre adjudicatari i Ajuntament vinculades a l'organització dels treballs es faran a través del Responsable del Contracte. Aquesta previsió s'entén sense perjudici de que l'alcalde o la Junta de Govern Local puguin prendre els acords que pertocuin en relació al desenvolupament del contracte.

Divuitena. Reunions periòdiques de seguiment del contracte.

18.1. L'encarregat designat per l'adjudicatari haurà de mantenir reunions periòdiques de seguiment del contracte amb el Responsable del contracte o persona que el substitueixi ocasionalment.

18.2. Les reunions es faran a les dependències de l'Ajuntament, com a mínim, un cop cada 6 mesos.

18.3. En aquestes reunions, el Responsable del contracte farà un seguiment del compliment del contracte d'acord amb una acta amb el format que consideri adient i que hauran de signar les dues parts. Com a mínim el contingut de la informació serà el següent:

- a. Identificació nominal de tots treballadors afectes al servei i acreditació de que han rebut les retribucions. Si no hi ha canvis, serà suficient indicar-ho així.
- b. Gestió de l'atenció telefònica
- c. Incidències detectades i solucions proposades
- d. Seguiment de la qualitat del servei
- e. Altres ocupacions i incidències
- f. Requeriments de l'empresa concessionària a l'Ajuntament.

18.4. Si l'Ajuntament li ho reclama, l'adjudicatari haurà de lliurar-li còpia dels documents acreditatius d'estar al corrent de pagament de les nòmines i de les quotes de la TGSS. Aquesta informació estarà protegida per la normativa sobre protecció de dades.

DILIGÈNCIA. Aquest plec de condicions el va aprovar la Junta de Govern Local en sessió de 28.04.2025.

*El secretari de l'Ajuntament
Ramon Miñambres Rebés*

