

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DELS
SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA PER ATENDRE LES NECESSITATS DEL CENTRE
COORDINADOR D'EMERGÈNCIES 092, DE LA POLICIA MUNICIPAL DE GIRONA.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. EMPRESA ADJUDICATÀRIA	3
2.2. REQUERIMENTS PREVIS	3
2.3. SUBROGACIÓ DEL PERSONAL	3
2.4. REQUERIMENTS D'ORGANITZACIÓ	4
2.4.1. FUNCIONS DELS PROFESSIONALS	4
2.4.2. PERFILS DELS PROFESSIONALS	4
2.4.3. FORMACIÓ DELS PROFESSIONALS	5
2.4.4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	5
2.5. REQUERIMENTS FUNCIONALS DEL CENTRE COORDINADOR D'EMERGÈNCIA 092 DE LA POLICIA MUNICIPAL	6
2.5.1. FUNCIONS I PROCEDIMENT D'ATENCIÓ TELEFÒNICA	6
2.6. REQUERIMENTS DE QUALITAT	7
2.6.1. QUALITAT DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA	7
3. COMPROMISOS DE L'AJUNTAMENT I DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	8
3.1. TECNOLOGIA	8
3.2. UBICACIÓ FÍSICA	8
3.3. ALTRE MATERIAL	8
3.4. RESPONSABILITATS	8
4. CONDICIONS ECONOMICO ADMINISTRATIVES	9
4.1. TAULA DE SERVEI ANUAL: ESTUDI ECONÒMIC EN BASE A UN CALENDARI ESTÀNDARD	9
4.2. DIMENSIONAMENT D'OPERADORS AL SERVEI SETMANA ESTÀNDARD	9
4.3. ORGANITZACIÓ INTERNA I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	10

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

EL present contracte té per objecte la prestació del Servei d'Atenció Telefònica per atendre les demandes i la gestió del Centre Coordinador d'Emergències de Girona 092, situat a les dependències municipals de la Policia Municipal ubicades al carrer Bernat Bacià 4.

Aquest servei, què es posa a disposició de la ciutadania les 24 hores els 365 dies a l'any, coordina i gestiona la central de trucades que atén situacions d'urgència o emergència d'atenció policial, de manera única i centralitzada.

Les prestacions que s'hauran d'executar en els termes detallats en el present plec, inclouen:

- Recepció, atenció i gestió de trucades.
- Trasl·lat d'informació bàsica
- Introducció de dades al sistema informàtic
- Traspàs d'informació als agents de policia del Centre Coordinador de les peticions que requereixen d'una gestió policial.
- Resolució directa de consultes que no requereixen intervenció policial.

CPV: 79512000-6 – Centre d'atenció telefònica

2. EMPRESA ADJUDICATÀRIA

2.2. REQUERIMENTS PREVIS

No es requereix classificació empresarial obligatòria. No obstant això, opcionalment pot acreditar-se la solvència requerida mitjançant l'acreditació de la classificació administrativa corresponent a: **Grup U, Subgrup 8, Categoria 2**, "Serveis d'informació i assistències telefòniques."

2.3. SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

Vist el previst a l'art.20 del III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de Contact Center, codi de conveni número 99012145012002, publicat al BOE núm. 137, de 9 de juny de 2023, amb la respectives modificacions, als efectes del compliment de les disposicions en matèria de legislació laboral i en compliment del que estableix l'article 130 de la LCSP, s'adjunta com annex a aquest informe la informació facilitada per l'actual empresa contractista en relació amb personal amb el qual presta el servei, la seva categoria, antiguitat, tipus de contracte, jornada, salari brut anual i altres pactes en vigor, així com el conveni laboral que aplica.

Les possibles discrepàncies que puguin resultar de la subrogació de personal provinent de l'anterior contractista seran solucionades exclusivament entre les dues empreses afectades i, si s'escau, les autoritats socials a les que recorrin, sense que aquestes discrepàncies afectin l'Ajuntament de Girona ni la prestació del servei. En aquest sentit, la informació del quadre de subrogació es facilita sense que suposi perjudicar l'existència i l'abast de l'obligació de subrogació.

2.4. REQUERIMENTS D'ORGANITZACIÓ

2.4.1. FUNCIONS DELS PROFESSIONALS

L'adjudicatari ha de disposar, dintre del servei, de personal enquadrat en les dues categories professionals següents: Gestor/a telefònica/a i Gestor/a telefònica/a supervisor/a.

Les funcions assignades a cadascun dels perfils professionals són:

Gestor/a telefònica/a supervisor/a:

- Assumir la responsabilitat de la coordinació amb el Servei de Policia Municipal de l'Ajuntament de Girona.
- Vetllar perquè el servei s'ofereixi d'acord amb els requeriments pactats amb l'Ajuntament.
- Ser l'interlocutor entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Girona en temes d'increments i/o disminucions de recursos i organització del servei. Els seus contactes es faran a través del cap de la Policia Municipal o amb la persona en qui aquesta delegui.
- Fer el seguiment del manteniment a un primer nivell de la base de dades d'informació, tot establint sistemes d'actualització de la informació que possibilitin que les dades estiguin al dia.
- Coordinar la formació del personal.
- Coordinar, supervisar i controlar la qualitat del treball dels diferents torns.
- Totes les funcions assignades al gestor/a telefònic/a.
- Altres tasques relacionades amb la seva competència.

Gestor/a telefònica/a:

- Atendre i donar informació telefònica al ciutadà enregistrant el tipus d'informació demanada.
- Resoldre tràmits telefònics de primera instància, derivats al telèfon 092.
- Recollir i desviar trucades adreçades als serveis municipals.
- Actualitzar i depurar la base de dades d'informació de la Policia Municipal.
- Atendre i resoldre comunicacions que es rebin.
- Altres tasques relacionades amb el servei d'acord amb la seva categoria.

2.4.2. PERFILS DELS PROFESSIONALS

Els perfils dels professionals integrats en el centre coordinador d'emergències de la Policia Municipal hauran de respondre als següents paràmetres mínims:

Gestor/a telefònica/a supervisor/a:

- Coneixement de català i castellà, parlat i escrit.*

- Predisposició en els treballs d'atenció telefònica, capacitat de comunicació, objectivitat en les respostes, flexibilitat i capacitat de resolució de problemes.
- Coneixements d'informàtica a nivell d'usuari (sistema operatiu Windows, internet Explorer i Firefox i entorn Office, especialment Outlook, Word i Excel).
- Coneixements del funcionament de l'administració pública.
- Coneixement de la ciutat de Girona (organització territorial, equipaments, infraestructures).
- Coneixements d'atenció telefònica.
- Capacitat d'organització, coordinació, lideratge i resolució de problemes.
- Capacitat en la gestió dels recursos humans.

Gestor/a telefònica/a:

- Coneixement de català i castellà, parlat i escrit *
- Predisposició en els treballs d'atenció telefònica, capacitat de comunicació, objectivitat en les respostes, flexibilitat i capacitat de resolució de problemes.
- Coneixements d'informàtica a nivell d'usuari (sistema operatiu Windows, internet Explorer i Firefox i entorn Office, especialment Outlook, Word i Excel).
- Coneixement del funcionament de l'Administració Pública.
- Coneixement de la ciutat de Girona (organització territorial, equipaments i infraestructures).
- Coneixements en Atenció telefònica.

* Caldrà igualment que els gestors disposin dels coneixements corresponents d'anglès per a casos de substitucions, sempre que l'adjudicatari s'hi hagi compromès a la seva oferta i en els termes que hagi indicat.

2.4.3. FORMACIÓ DELS PROFESSIONALS

Tots els gestors/es telefònics/ques hauran de seguir un pla de formació després d'iniciar la prestació del servei, així com durant la vida del contracte, que serà impartit per personal docent especialitzat en la matèria (atenció telefònica), i d'acord amb el programa de formació presentat per l'empresa licitadora. Aquesta formació anirà a càrrec del propi gestor de l'empresa contractada.

Les empreses licitadores hauran d'elaborar el pla de formació que considerin més adient per al desenvolupament del servei. L'Ajuntament de Girona es reserva el dret d'incorporar les esmenes que consideri oportunes.

2.4.4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continuada el poder de direcció inherent a tot empresari sobre el personal integrant de l'equip de treball

encarregat de l'execució del contracte. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors, si s'escau, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com la resta de drets i obligacions que es derivin de la relació contractual entre empleat i empleador, sense que de l'eventual incompliment de les seves obligacions legals o contractuals es pugui derivar cap responsabilitat per part de l'Ajuntament de Girona.

Així mateix, l'adjudicatari garantirà els recursos humans necessaris per a la bona execució de l'objecte del contracte.

La formació i reciclatge formatiu del personal correspondrà exclusivament a l'adjudicatari.

Malgrat que al licitador se l'autoritza a prestar els serveis a les dependències municipals i a utilitzar la plataforma tecnològica de l'Ajuntament de Girona, en cap cas el personal serà municipal ni tindrà cap relació laboral amb l'Ajuntament de Girona.

L'empresa licitadora haurà d'efectuar una previsió de substitucions, contemplant les necessitats d'aprenentatge i adaptació a les funcions concretes a desenvolupar pels teleoperadors/es.

La selecció, formació i aprenentatge derivats del canvi o substitució del personal no hauran d'afectar, en cap cas, la prestació del servei.

L'empresa licitadora haurà de proveir els seus treballadors d'uniformes d'estiu i d'hivern, on constarà en un lloc visible l'anagrama o logotip de l'empresa adjudicatària, de manera que el personal destinat al contracte es distingeixi clarament del personal municipal.

2.5. REQUERIMENTS FUNCIONALS DEL CENTRE COORDINADOR D'EMERGÈNCIA 092 DE LA POLICIA MUNICIPAL.

2.5.1. FUNCIONS I PROCEDIMENT D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

El servei tindrà com a funcions principals la coordinació i la gestió de la central de trucades per atendre les demandes i emergències dirigides al Centre Coordinador d'Emergències.

La intervenció del teleoperador/a s'iniciarà i s'acabarà sempre d'acord amb el procediment que s'estableixi en un protocol d'atenció ciutadana, que haurà de ser validat per l'Ajuntament de Girona partint del protocol proposat pel contractista a la seva oferta.

Aquesta intervenció inclourà les següents tasques:

- Atenció telefònica
- Trasl·lat d'informació bàsica
- Introducció de dades en l'aplicació informàtica
- Traspàs d'informació als agents de policia del Centre Coordinador de les peticions que requereixen d'una gestió policial, o resolució directa de consultes que no requereixen intervenció policial.

L'Ajuntament de Girona disposa per la realització de les tasques d'atenció telefònica de la tecnologia necessària per l'acompliment de les seves funcions.

- Centralita telefònica amb funcionalitat.
- Xarxa local amb accés a la xarxa municipal.
- Ordinadors personals amb software ofimàtic i client per accedir a les aplicacions corporatives i impressores.
- Aplicació de gestió de la informació (Base de dades d'informació).
- Aplicació de contact-center: per gestionar eficientment les tasques pròpies del servei amb eines de control de l'activitat i monitorització.

2.6. REQUERIMENTS DE QUALITAT

2.6.1. CONTROL I QUALITAT DEL SERVEI D'OPERADORS D'ATENCIÓ CIUTADANA

La qualitat dels diferents serveis d'atenció telefònica serà controlada de manera continuada per part de l'Ajuntament de Girona, amb l'objectiu de garantir el compliment de les prescripcions i les clàusules previstes als plecs. Igualment, s'estableix el següent sistema d'indicadors de qualitat, que seran avaluats anualment, l'incompliment dels quals podrà comportar la imposició de penalitats en els termes definits al PCAP:

- Garantir la cobertura dels serveis telefònics a un nivell no inferior al 95%.
- Aconseguir uns temps d'espera dels usuaris inferiors als 15 segons en un 80% dels casos i en cap cas més de 20 segons, millorant l'objectiu inicial.
- No superar el 5% en l'índex d'abandonament o trucades perdudes.

El control de la qualitat dels serveis prestats, així com el seguiment d'aquests indicadors, es realitzarà exclusivament mitjançant els següents mecanismes (sens perjudici d'altres sistemes addicionals que hagi pogut preveure el contractista a la seva oferta):

- El rastreig que deixen les aplicacions en el sistema d'indicadors de les trucades ateses, abandonades, trucades per teleoperador/a, temps de connexió per teleoperador/a, temps per accedir al servei, temps de cerca de la informació i altres indicadors que les funcions estadístiques del sistema permeti analitzar, tenint en compte sempre la tipologia de la informació oferta i la tramitació realitzada.
- La figura del 'ciutadà anònim' mitjançant una trucada realitzada sense que la persona s'identifiqui com a controlador, per tal d'obtenir dades objectives (temps de resposta, trucades necessàries per contactar, senyals escoltats, etc.) com de qualitat en el tracte amb el ciutadà.
- L'escolta puntual dels teleoperadors/es per tal de detectar les mancances formatives, i per avaluar el grau de qualitat de la seva atenció.
- La valoració periòdica del servei a partir de la fitxa sobre la valoració del seguiment i rendiment del personal operador, essent els inputs a valorar els que constin a la fitxa tipus aportada pel licitador a la seva oferta. Aquestes fitxes, amb les conclusions del responsable del servei del contractista (supervisor/a), s'hauran de presentar semestralment al responsable del contracte, per tal que els resultats s'estudiïn conjuntament a fi de prendre les oportunes decisions.
- La visita en qualsevol moment, i sense previ avís, en les instal·lacions on es presti el

servei de personal responsable de l'Ajuntament de Girona (degudament identificat) que podrà requerir la informació que consideri convenient per tal de conèixer i avaluar el desenvolupament del servei.

3. COMPROMISOS DE L'AJUNTAMENT I DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

3.1. TECNOLOGIA

L'Ajuntament de Girona posarà a disposició del personal destinat a l'execució del contracte la tecnologia i les aplicacions informàtiques (aplicacions de gestió i aplicació contact-center) per al Servei d'Operadors d'Atenció Ciutadana que s'esmenten en l'apartat 2.5.1.

3.2. UBICACIÓ FÍSICA

Donat el caràcter d'estricta confidencialitat i privadesa tant de les bases de dades utilitzades per al bon funcionament del servei d'atenció telefònica, com dels servidors i programaris municipals que s'han d'utilitzar per al bon funcionament del servei, aquestes bases de dades i programaris són de propietat estrictament municipal, i per tant no poden estar situades fora de l'àmbit municipal. Per això, l'Ajuntament de Girona posarà a disposició de l'empresa adjudicatària l'espai físic necessari per al desenvolupament de les seves activitats, permetent un nombre de llocs de treball dotats del maquinari i programari necessaris, així com del mobiliari corresponent (taules, cadires, armaris, etc.) que serà igual al nombre màxim d'operadors que puguin estar actius. En la mesura del possible aquest espai de treball estarà separat de l'espai de treball del personal propi de l'Ajuntament, per tal d'evitar la confusió de plantilles.

L'Ajuntament assumirà les actuacions necessàries destinades a garantir l'accés d'aquest personal a les instal·lacions municipals.

Per la naturalesa i tipus de tasques a desenvolupar, la totalitat de les activitats objecte de la prestació del servei d'atenció telefònica s'haurà de desenvolupar en instal·lacions pròpies que l'Ajuntament de Girona assignarà.

Aquestes instal·lacions seran les imprescindibles per al desenvolupament i el compliment de l'objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària vetllarà pel bon ús i manteniment de les instal·lacions municipals que se li destinin.

3.3. ALTRE MATERIAL

Totes les despeses associades a material fungible d'oficina seran a càrrec de l'Ajuntament de Girona.

3.4. RESPONSABILITATS

L'empresa adjudicatària es compromet a fer un bon ús de tot el material, tecnologia, així com de l'espai cedit per l'Ajuntament de Girona, fent-se càrrec econòmicament de les despeses derivades de reparacions conseqüència d'un possible mal ús, manipulació o deteriorament exprés.

4. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1. TAULA DE SERVEI ANUAL:

Tipus de servei	Tipus de jornada	Hores de treball anuals		
		Dies	H/dia	Total hores
Serveis ordinaris	Dies laborals (D'acord el conveni, els dissabtes s'entenen com a dies laborals)	307	40	12.280
	Festius normals	8	24	192
	Festius especials (D'acord l'art. 49 del conveni, es consideren festius especials: dv. 25/12/ 2026, dv. 1/1/ 2027 i dc. 6/1/ 2027)	3	24	72
	Diumenges	47	24	1128
Serveis extraordinaris	Bossa d'hores: aproximació extreta de necessitats requerides davant situacions extraordinàries o singulars dels darrera anys (reforç en dates de celebracions, activitats esportives o culturals, Fires de Sant Narcís, manifestacions, baixes, etc)			440
TOTAL				14.112

4.2. DIMENSIONAMENT D'OPERADORS AL SERVEI SETMANA ESTÀNDAR

El dimensionament mínim d'operadors al servei serà segons el següent:

	Dilluns		dimarts		Dimecres		Dijous		Divendres		Dissabte		Diumenge i festius	
Franja horària	O	H	O	H	O	H	O	H	O	H	O	H	O	H
06:00 a 14:00	2	16	2	16	2	16	2	16	2	16	2	16	1	8
14:00 a 22:00	2	16	2	16	2	16	2	16	2	16	2	16	1	8
22:00 a 6:00	1	8	1	8	1	8	1	8	1	8	1	8	1	8
Totals		40		40		40		40		40		40		24

O : Nombre de personal, línies ateses, que es repartiran per igual entre els dos grups de treballadors/es..

H: Total hores segons franja horària.

El servei es pot veure reforçat davant de serveis extraordinaris o singulars.

El servei es divideix entre serveis ordinaris, que queden perfectament identificats a la taula de dimensionament mínim d'operadors al servei, i serveis extraordinaris, que es refereixen a la bossa de 440 hores referents a dies especials o emergències, es distribuïran segons les necessitats indicades pel responsable del contracte per reforçar dies especials com les Fires de Girona, Sant Joan, etc., així com en cas d'emergències o situacions sobrevingudes que puguin requerir un reforç del servei.

La realització de serveis especials es comunicarà generalment a l'empresa adjudicatària amb una antelació mínima de 5 dies naturals.

En el cas de les emergències, atès el seu caràcter imprevisible, no es podran avisar amb

antelació, i la incorporació del personal haurà de fer-se de forma immediata.

4.3. ORGANITZACIÓ INTERNA I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

1. El servei es prestarà a la seu de la Policia Municipal de Girona, situat al carrer Bernat Bacià, número 4.
2. L'activitat dels operadors és de 24 hores, tots els dies de l'any, motiu pel qual s'ha de preveure que el servei quedi sempre cobert (incloent les nits i els festius), d'acord amb el dimensionament mínim establert a l'apartat 4.2.
3. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la presència de personal en el lloc d'operació durant tot l'horari contractat. En cas que, per disposicions legals, convenis, o qualsevol tipus de pacte s'hagués de produir una interrupció de la jornada laboral per descans, l'empresa adjudicatària té l'obligació de no deixar descobert el Servei d'Atenció Telefònica de la manera que consideri més oportuna, especialment durant els períodes de vacances, que s'hauran de preveure amb l'antelació suficient.
4. L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar les dades personals identificatives dels treballadors que causin alta en la prestació dels seus serveis a la seu del carrer Bernat Bacià número 4, així com a comunicar les del personal que causin baixa.
5. La formació del personal serà realitzada per l'empresa adjudicatària d'acord amb el programa de formació que hagi especificat a la seva oferta. Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del centre el personal que hagi de realitzar el curs.
6. En qualsevol moment, per mitjà d'escrit raonat, es pot comunicar a l'empresa adjudicatària la necessitat de substituir alguna de les persones que presten servei al Centre per no adequar-se al perfil exigít. La substitució s'haurà de realitzar amb caràcter immediat. La discordança en el nivell de coneixements tècnics del personal ofert, deduïda del contrast entre els valors especificats en l'oferta i els coneixements reals demostrats en l'execució dels treballs, comportarà la substitució de la persona operadora afectada.
7. El personal de l'empresa adjudicatària que treballi al centre està obligat a complir les prescripcions i ordres internes relatives al funcionament d'aquest servei que aprovi la Prefectura de la Policia Municipal. El supervisor del servei serà l'encarregat de lliurar les instruccions, que s'ajustaran a allò previst als plecs i seran acordades prèviament amb l'empresa quan s'escaigui.
8. Atès que el servei es presta en un centre telefònic d'emergències, l'empresa adjudicatària es compromet a mantenir localitzable durant un torn de treball, el personal sortint del torn anterior, de forma que es poguessin incorporar immediatament i reforçar el personal del Centre en el cas que una emergència extraordinària així ho exigís. Les hores prestades en aquests supòsits es descomptaran de la bossa d'hores prevista a tal efecte.
9. Pel mateix motiu que el punt anterior, l'empresa adjudicatària mantindrà una base de dades actualitzada amb les adreces i els telèfons de tot el personal, a fi que, si hi hagués una gran catàstrofe es pogués comptar amb el major nombre d'operadors qualificats. Les hores prestades en aquests supòsits es descomptaran de la bossa d'hores prevista a tal efecte.

10. Durant tota la vigència del contracte, un/a responsable de l'empresa adjudicatària —la identitat del qual / de la qual serà facilitada per l'empresa— haurà d'estar localitzable telefònicament les 24 hores. Aquesta persona haurà de tenir prou capacitat de decisió per solucionar assumptes relacionats amb les baixes, malalties sobtades, substitucions de personal, etc., i serà l'única interlocutora en tot allò relatiu als temes operatius entre l'empresa adjudicatària i el responsable del contracte, o la persona o persones en qui delegui.
11. L'anterior punt no implica que l'empresa adjudicatària no pugui designar un altre interlocutor/-a amb prou poder per totes les qüestions de gestió del contracte, diàleg sobre temes administratius, etc.
12. L'empresa adjudicatària ha de garantir els canvis de torn, de manera que no es pot abandonar el servei fins que hagi arribat el relleu.
13. L'empresa adjudicatària té la responsabilitat que tots els operadors i operadores coneguin les instruccions operatives rebudes pel responsable de l'empresa, així com de les anotacions en el corresponent llibre d'incidències i instruccions.
14. L'empresa adjudicatària ha d'estar en condicions de modificar, de forma provisional o definitiva, la cobertura inicialment prevista si les necessitats del servei així ho exigeixen, i així li és comunicat per l'Ajuntament. En cas que aquest canvi en la cobertura impliqui un augment o una disminució en el nombre d'hores de servei contractades, l'Ajuntament tramitarà la modificació contractual pertinent.
15. L'empresa adjudicatària accepta que el seu personal se sotmeti als sistemes i controls de qualitat que consten en el plec, i participarà en qualsevol pla de qualitat que s'endequi durant el desenvolupament del contracte.

L'intendent en cap de la Policia Municipal

Joan Jou i Matamala

Girona, en la data de signatura electrònica