

ANEXO I

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LA FUNDACIÓN AIC, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SERVICIO DE RECEPCION DEL EDIFICIO FASE 3

1. Objeto del contrato.

Constituye el objeto del contrato la prestación del servicio de recepción, atención de llamadas y tareas administrativas auxiliares en las instalaciones de Fundación AIC en Fase 3, con el fin de realizar los servicios integrales de recepción a personas usuarias tanto internas como externas, así como tareas administrativas auxiliares que su gestión requiera y montaje de salas.

El presente pliego de prescripciones técnicas (“PPT”) tiene por objeto determinar las características técnicas que ha de reunir la prestación del servicio que, en consecuencia, deberá llevarse a cabo conforme a este pliego y conforme a lo dispuesto en el PCAP.

2. Descripción general de la prestación.

La prestación será ejecutada con calidad, rigor y eficacia y con un absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa o indirecta, regulen la misma.

Los servicios a prestar deberán tener el siguiente alcance:

- Atención telefónica y presencial, recepción, registro, distribución y demás relacionados.
- Gestión de la correspondencia y en algunos casos traslado a la herramienta informática, clasificación y posterior distribución, así como la recogida de correspondencia para su envío por mensajero.
- Registro de salidas y entradas. Registro y sellado de todas las entradas, controles de las salidas, registro de datos en casos puntuales (consumos, servicios, etc.)
- Control de accesos y atención presencial general, en su caso, derivación de visitas, puesta en conocimiento de la visita al cliente interno.
- Apoyo a la gestión de salas, reservas, montaje y desmontaje, proyectores, equipo de sonido, etc.
- Supervisión diaria de salas, baños y zonas comunes.
- Apoyo a la gestión de zonas comunes. Apoyo a la colocación de material corporativo en plantas, mantenimiento, organización.
- Gestión de pedidos a catering, incidencias con el servicio de comedor, y demás gestiones asociadas.
- Gestión de incidencias relativas al mantenimiento.
- Apoyo a la gestión del servicio de limpieza del Centro.

- Apoyo a la organización de almacenes / archivo.
- Apoyo a la gestión del parque de vehículos y gestión de reservas de plazas.
- Apoyo a la gestión de llaves, entrega, recogida y seguimiento de calendarios de mantenimiento.
- Gestión de mensajería (envíos, canalización directos, control factura de mensajería).
- Apoyo logístico en reuniones, formación, eventos, jornadas, pruebas de sonido, montajes de sillas, escenarios.
- Apoyo administrativo en registro de datos en las bases de datos de la Fundación.

Fundación AIC establecerá los medios de control que estime convenientes para constatar el total y correcto cumplimiento de la prestación por parte del adjudicatario.

Será obligación del adjudicatario indemnizar por los desperfectos y/o deterioros que provoque en las instalaciones de Fundación AIC o en los elementos que las integran, así como por los daños y perjuicios que pueda causar a terceros, por sí o por personal o medios dependientes del mismo.

El adjudicatario no podrá utilizar, ni directa, ni indirectamente, en su publicidad, ninguna imagen de las instalaciones de Fundación AIC 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 Fundación AIC. Todo lo anterior, sin perjuicio de que sea solicitado y emitido por Fundación AIC el consentimiento que altere tales prohibiciones y que en todo caso habrá de ser previo y expreso.

La empresa adjudicataria deberá respetar los criterios en relación a la atención al cliente tanto interno como externo, así como los procedimientos, que se recojan en los manuales de régimen interno, de los que se informará convenientemente al inicio del contrato.

3. Horario

La empresa adjudicataria deberá garantizar el servicio en el horario laborable de la Entidad Contratante, sin perjuicio de que, al inicio del contrato, el coordinador de la empresa y el responsable de Fundación AIC acuerden el mismo de cara a esa plena garantía del servicio.

Asimismo, Fundación AIC se faculta para notificar al adjudicatario cambios en el horario habitual por necesidades puntuales del servicio. Dichas ampliaciones puntuales en el horario estipulado no podrán suponer un incremento superior al 15% en el horario acordado, en el transcurso de la semana de que se trate. No superando tal porcentaje, el contratista vendrá obligado a prestar el servicio para atender tales necesidades puntuales por el precio anual propuesto, sin derecho a incremento o reclamación alguna, circunstancia que expresamente acepta y consiente mediante la presentación de oferta a este concurso.

El horario laborable de la Entidad Contratante es de Lunes a Viernes laborables, de 8:00 a 15:00, de manera ininterrumpida.

4. Personal destinado a la ejecución de la prestación.

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para atender el servicio objeto del contrato.

Asimismo, deberá contar con el personal especializado que sea necesario de acuerdo con lo dispuesto al respecto:

- Recepcionistas en número suficiente para dar cobertura tanto al horario de trabajo, como para cubrir vacaciones, bajas e imprevistos. El equipo deberá ser estable para evitar ineficiencias.
- Coordinador/a. Será responsabilidad de esta figura organizar y dar respuesta a las necesidades del servicio.

Perfil profesional asociado a las personas que presten el servicio:

- Título de formación profesional y/o Bachillerato o titulaciones superiores (Diplomatura, licenciatura).
- Formación específica en técnicas de atención al cliente acreditable.
- Nivel alto de inglés y euskera (mínimo B2, o equivalente, en ambos casos)
- Mecanografía y conocimiento de las aplicaciones ofimáticas.
- Aptitud verbal y buena dicción. Correcta expresión escrita.
- Capacidad de escucha y facilidad de comprensión.
- Agilidad mental. Capacidad de toma de decisiones rápidas, con iniciativa y autonomía.
- Control emocional.
- Buena predisposición a la escucha y al dialogo.
- Capacidad de síntesis y razonamiento.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Capacidad de adaptación.
- Sentido de la responsabilidad, disciplina y motivación en el puesto.

No obstante, Fundación AIC podrá adaptar durante la ejecución del contrato las necesidades de intervención en cuanto al número de recepcionistas necesario. Dicha modificación del número de recepcionistas estipulado no podrá suponer un incremento superior al 15% en el horario acordado, en el transcurso de la semana de que se trate. No superando tal porcentaje, el contratista vendrá obligado a prestar el servicio para atender tales necesidades puntuales por el precio anual propuesto, sin derecho a incremento o reclamación alguna, circunstancia que expresamente acepta y consiente mediante la presentación de oferta a este concurso.

Será necesario que durante el horario de atención el servicio esté cubierto de forma permanente, si bien durante periodos festivos, vacacionales (Agosto, Semana Santa, Navidad), y puentes, se podrá considerar la cobertura del horario en función de las necesidades de apertura del centro.

Fundación AIC, a través del responsable del contrato ejercerá el control y vigilancia que estime conveniente con relación al debido cumplimiento por el adjudicatario de todas sus obligaciones y correcta prestación del servicio.

El adjudicatario designará un Coordinador para el contrato, que actuará como interlocutor de la dirección de la empresa adjudicataria. Se encargará de coordinar los calendarios y horarios de trabajo y de cubrir las necesidades que puedan surgir. Esta figura de coordinación gestionará los programas de evaluación de desempeño, formación continua y calidad, obligándose periódicamente a facilitar informes de gestión a la Fundación.

La empresa adjudicataria ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio, tanto en orden al debido desempeño de su cometido como en lo que respecta a la puntualidad y asistencia al trabajo, sustituyéndolo en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias con otro personal cualificado. Asimismo, ejercerá igual control y supervisión respecto al personal especializado.

Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, quien será responsable de todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empresario con arreglo a la legislación laboral y social vigente en cada momento, sin que en ningún caso pueda el citado personal esgrimir derecho alguno en relación con Fundación AIC, ni exigirle responsabilidad de ninguna clase por razón de las relaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados, aún en el supuesto de que las medidas que adopte eventualmente el adjudicatario, incluso el despido, se basen en el incumplimiento, interpretación y otros efectos del contrato.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, en las normas legales sobre seguridad social y en cuantas otras disposiciones complementarias de aplicación estén vigentes o puedan dictarse en lo sucesivo quedando también obligado a cubrir las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad laboral y profesional del personal a su servicio, en la forma y condiciones legalmente establecidas.

Será de cuenta del adjudicatario el abono de los salarios y demás conceptos retributivos, así como las cuotas y demás obligaciones relativas a la Seguridad Social, accidentes de trabajo y mutualidad laboral, de todo el personal empleado en la prestación del servicio.

Durante las vacaciones, permisos, bajas médicas, etc., el adjudicatario estará obligado a sustituir al personal afectado por tales contingencias (desde el mismo momento de la contingencia).

En caso de situación de huelga u otro supuesto de paro laboral, el adjudicatario será responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios.

La sustitución provisional que proponga la adjudicataria del personal del servicio prestado, deberá estar debidamente motivada. Para que cause efectos se requerirá la conformidad del responsable del contrato.

Cualquier modificación que realice la empresa adjudicataria en cuanto al personal que presta el servicio deberá ser aprobada por Fundación AIC. Asimismo, las modificaciones de carácter contractual de dicho personal deberán ser puestos en conocimiento de Fundación AIC.

La empresa adjudicataria tendrá un plan de formación continua en cuestiones específicas del servicio y en técnicas de atención al público.

Las personas que presten el servicio deberán contar con la formación necesaria obligatoria para el desempeño del puesto de trabajo de partida, siendo responsabilidad del adjudicatario que esas personas tengan la formación legal y solicitada en los presentes pliegos a la hora de comenzar a prestar el servicio. Si por algún motivo alguna de las personas que entren a prestar el servicio con el visto bueno de AIC requiriese completar o actualizar su formación, la misma será responsabilidad de las empresas adjudicataria y deberá ser asumida por ésta.

5. Medios materiales para la prestación del servicio.

Fundación AIC proporcionará acceso a los medios informáticos necesarios para que se realice correctamente la prestación del servicio. En caso de que la empresa adjudicataria utilice algún software específico para la realización del reporting, las licencias necesarias

para la utilización del mismo por las personas que presten el servicio en AIC serán responsabilidad de la adjudicataria.

Cualquier otro medio material, tales como uniformes, vehículos o cualquier otro que fuese susceptible de ser utilizado por las personas que desempeñen el servicio, será responsabilidad y correrá a cargo de la empresa prestadora del servicio.

La uniformación del personal que atienda el servicio de recepción deberá ser consensuada por la empresa adjudicataria con Fundación AIC.

6. Relación y obligaciones de carácter laboral.

El personal adscrito a la ejecución de la prestación, con independencia de que el mismo sea personal propio del adjudicatario, dependerá única y exclusivamente de éste y no tendrá vinculación alguna con Fundación AIC.

El adjudicatario está obligado a que todo el personal que preste el servicio, esté dado de alta en el correspondiente sistema de la Seguridad Social. Del mismo modo, está obligado a cumplir, en relación con dicho personal, el resto de obligaciones de carácter laboral que establezca la legislación vigente (estando incluidas las referidas a prevención de riesgos laborales).

Todos los gastos derivados del cumplimiento de tales obligaciones, así como los tributos del referido personal y cualquier otro gasto vinculado al mismo, serán asumidos por el adjudicatario.

En el desarrollo de los trabajos, será responsabilidad del adjudicatario velar porque su personal atienda a toda la normativa de obligado cumplimiento que en cada momento sea aplicable a la actividad.

LEYRE RUIZ Firmado digitalmente por
BIZKARGU LEYRE RUIZ
ENAGA - BIZKARGUENAGA -
14258879Y 14258879Y
Fecha: 2023.07.27
16:41:33 +02'00'

Leire Ruiz

Responsable de Infraestructuras