PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA A PRESTAR EN LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MARGEN IZQUIERDA, S.A. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

2.- FUNCIONES BÁSICAS A DESARROLLAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

3.- VESTUARIO DE TRABAJO.

4.- NORMATIVA PARTICULAR DE EXPRESO CUMPLIMIENTO.

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Resulta ser el objeto del contrato la prestación del servicio de recepción y atención telefónica en las instalaciones del CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MARGEN IZQUIERDA, S.A. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA), sitas en 48901 Barakaldo, Avda. Altos Hornos de Vizcaya, 33.

2.- FUNCIONES BÁSICAS A DESARROLLAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La prestación del servicio será realizada por dos (2) personas, de acuerdo al siguiente horario a cumplir durante toda la vigencia del contrato:

- Una (1) persona prestará su servicio de lunes a viernes, laborables: de 08:00 h. a 16:00 h.
- La otra (1) persona prestará su servicio de lunes a viernes, laborables: de 16:00 h. a 22:00 h.

Las funciones básicas a desarrollar durante la ejecución del contrato por cada una de las dos personas serán las siguientes:

- **Recepción de personas.**
  - Gestionar el control de acceso de personas al CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MARGEN IZQUIERDA, S.A. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).
  - Proporcionar información presencial de tipo general.
  - Responsabilizarse del correcto estado de la entrada y mostrador de recepción, cuidando especialmente la imagen del espacio de recepción y hall principal del edificio Ilgner.
  - Informar de las actividades y eventos que tengan lugar en el CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MARGEN IZQUIERDA, S.A. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).
  - Guiar de forma presencial a las personas visitantes para encontrar las dependencias de las empresas ubicadas en el CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MARGEN IZQUIERDA, S.A. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).
  - Avisar de incidencias a otros servicios externos (mantenimiento y limpieza fundamentalmente).

- **Atención de llamadas telefónicas y gestión de centralita telefónica.**
  - Gestionar la centralita telefónica: recepción y distribución de comunicaciones procedentes del exterior, desviándolas al teléfono fijo o móvil del personal del CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MARGEN IZQUIERDA, S.A. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).
  - Actualizar las bases de datos de teléfonos, contactos, ubicaciones, etc. de los departamentos, personas y empresas ubicadas en el CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MARGEN IZQUIERDA, S.A. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).

- **Apoyo al centro de eventos del CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MARGEN IZQUIERDA, S.A. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).**
  - Apoyar en la preparación y supervisión de los espacios de celebración.
  - Entregar credenciales y documentaciones.
  - Controlar la entrada en los espacios de celebración.
  - Gestionar y administrar el préstamo de material electrónico (proyectores, rotuladores, borradores, cables, equipos de traducción, etc.).
  - Atender las necesidades que se adviertan en los espacios de celebración durante el desarrollo del evento.

- **Gestión de correspondencia.**
  - Recepcionar cartas, paquetes y documentos.
  - Clasificar la correspondencia por destinario, según ubicación física de las personas destinatarias.
  - Recoger peticiones de envíos por mensajería y avisar a la empresa de mensajería para su recogida.

- **Gestión de los programas informáticos.**
  - Gestión y control del programa de CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MARGEN IZQUIERDA, S.A. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA) para el control de la paquetería, avisos telefónicos, control de visitas, control de llamadas, control de salas y avisos.
  - Gestión y control del software de las barreras y cámaras (borrar/añadir las matrículas de las diferentes empresas tanto del CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MARGEN IZQUIERDA, S.A. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA), como del Elkartegi y Envac).

- **Formar parte como Equipo de Primera Intervención (EPI) en el Plan de Autoprotección (PAU) de BIC BIZKAIA EZKERRALDEA.**
  - Formar parte del plan de emergencia de la empresa con la realización de tareas indispensables para el mismo en caso de evacuación (avisos telefónicos a servicios de emergencia, parada de ascensor, apertura de puertas, control de acceso…)

- **Covid19.**
  - Control de acceso obligando al cumplimiento de las medidas adoptadas en la empresa derivadas del Covid19, o de posibles alertas sanitarias que se pudieran dar.

3.- VESTUARIO DE TRABAJO.

Será obligación del contratista uniformar a todo el personal con un uniforme adecuado durante las horas en las que se realice el servicio. Deberá proporcionar anualmente dos equipamientos de invierno y dos de verano, con distintivo (logotipo) de la empresa, para cada una de las personas empleadas a su cargo. La provisión y sustitución de dichos uniformes correrá a cargo del adjudicatario en su integridad y deberá constar la aprobación de BIC Bizkaia Ezkerraldea.

4.- NORMATIVA PARTICULAR DE EXPRESO CUMPLIMIENTO.

El contrato al que se refiere este Pliego es de naturaleza privada y durante su ejecución deberá cumplir las siguientes normas:

- Instrucción 1/96, de 1 de marzo, de la Agencia de Protección de Datos sobre ficheros automatizados establecidos con la finalidad de controlar el acceso a los edificios.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

BALDINTZA TEKNIKO BEREZIEN AGIRIA, PROZEDURA IREKIAREN BIDEZ, EZKERRALDEA ENPRESAK GARATZEKO ZENTROA SA (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA) ENPRESAREN BULEGOETARAKO TELEFONO ARRETA ETA HARRERA ZERBITZUA KONTRATATZEKO

BALDINTZA TEKNIKO BEREZIEN AGIRIA

1.- KONTRATUAREN XEDEA.

2.- KONTRATUA EGIKARITZEAN BETE BEHARREKO OINARRIZKO EGINKIZUNAK.

3.- LANEKO JANTZIAK.

4.- NAHITAEZ BETE BEHARREKO ARAUDI BEREZIA.

1.- KONTRATUAREN XEDEA.

Barakaldoko (48901 Barakaldo, Bizkaia) Bizkaiko Labe Garaiak hiribideko 33. zenbakian dagoen EZKERRALDEA ENPRESAK GARATZEKO ZENTROA SAren (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA) bulegoetarako telefono arreta eta harrera zerbitzua ematea da kontratuaren xedea.

2.- KONTRATUA EGIKARITZEAN BETE BEHARREKO OINARRIZKO EGINKIZUNAK.

Zerbitzua bi (2) pertsonak emango dute, kontratuaren indarraldi osoan bete beharreko ordutegi honen arabera:

- Pertsona batek (1) astelehenetik ostiralera egingo du lan, laneguneta: 08:00etatik 16:00etara.
- Besteak (1) astelehenetik ostiralera egingo du lan, laneguneta: 16:00etatik 22:00etara.

Kontratua gauzatzean, bi pertsonek bete beharreko oinarrizko eginkizunak honako hauek izango dira:

- **Pertsonen harrera.**

- Pertsonak Ezkerraldeko Enpresa-Garapenerako Zentrora sartzeko kontrola kudeatzea. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).
- Aurrez aurreko informazio orokorra ematea.
- Sarreraren eta harrera-mahaiaren egoera egokiaz arduratzea, Ilgner eraikineko harrera-gunearen eta atondo nagusiaren irudia bereziki zainduz.
- EZKERRALDEKO ENPRESA-GARAPENERAKO ZENTROan egiten diren jardueren eta ekitaldien berri ematea. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).
- Bisitariei aurrez aurre gidatzea, EZKERRALDEKO ENPRESA-GARAPENERAKO ZENTROAN dauden enpresen bulegoak aurkitzeko. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).
- Gorabeheren berri ematea kanpoko beste zerbitzu batzuei (mantentze-lanak eta garbiketa, batez ere).

- **Telefono-deiei erantzutea eta telefonogunea kudeatzea.**
  - Telefonogunea kudeatzea: kanpotik datozen komunikazioak jasotzea eta banatzea, eta EZKERRALDEKO ENPRESA-GARAPENERAKO ZENTROko langileen telefono finko edo mugikorrera desbideratzea. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).
  - EZKERRALDEKO ENPRESA-GARAPENERAKO ZENTROAN dauden sailen, pertsonen eta enpresen telefonoen, kontaktuen, kokapenen eta abarren datu-baseak eguneratzea. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).

- **EZKERRALDEKO ENPRESA-GARAPENERAKO ZENTROAren ekitaldi-zentroari laguntzea. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA).**
  - Ospakizun-guneak prestatzen eta gainbegiratzen laguntzea.
  - Egiaztagutunak eta dokumentazioak ematea.
  - Ospakizun-guneetako sarrera kontrolatzea.
  - Material elektronikoaren mailegua kudeatzea eta administratzea (proiektoreak, errotuladoreak, zirriborroak, kableak, itzulpen-ekipoak, etab.).
  - Ekitaldian zehar ospakizun-guneetan hautematen diren beharrei erantzutea.

- **Korrespondentzia kudeatzea.**
  - Gutunak, paketeak eta dokumentuak jasotzea.
  - Korrespondentzia hartzailearen arabera sailkatzea, hartzaileen kokapen fisikoaren arabera.
  - Mezularitza bidezko bidalketa-eskaerak jasotzea eta mezularitza-enpresari jakinaraztea, jaso ditzan.

- **Programa informatikoak kudeatzea.**
  - EZKERRALDEKO ENPRESA-GARAPENERAKO ZENTROAren programa kudeatzea eta kontrolatzea (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA), paketeak, telefono-abisuak, bisiten kontrola, deien kontrola, aretoen kontrola eta abisuak kontrolatzeko.
  - Oztopoen eta kameren softwarearen kudeaketa eta kontrola (enpresa desberdinen matrikulak ezabatu/gehitu, bai EZKERRALDEKO ENPRESA-GARAPENERAKO ZENTROARENAK, S.A. (BIC BIZKAIA EZKERRALDEA), bai Elkartegi eta Envac-enak).

- **BIC BIZKAIA EZKERRALDEAren Autobabes Planean (AP) Lehen Esku Hartzeko Talde (LEHT) gisa parte hartzea.E**
  - Enpresaren larrialdi-planean parte hartzea, eta, ebakuazio-kasuetan, horretarako ezinbestekoak diren lanak egitea (larrialdi-zerbitzuetarako telefono-abisuak, igogailua gelditzea, ateak irekitzea, sarrera-kontrola).

- **Covid-19.**
  - Sarbidea kontrolatzea, eta, horretarako, Covid-19aren ondorioz enpresan hartutako neurriak edo egon daitezkeen osasun-alertak betetzera behartzea.

3.- LANEKO JANTZIAK.

Kontratistaren betebeharra izango da langile guztiak uniforme egokiarekin batzea zerbitzua ematen den orduetan. Urtero neguko bi ekipamendu eta udako beste bi eskaini beharko ditu, enpresaren bereizgarriarekin (logotipoa), bere ardurapeko langile bakoitzarentzat. Uniforme horiek esleipendunak bete eta ordezkatuko ditu, oso-osorik, eta BIC Bizkaia Ezkerraldearen onarpena jaso beharko du.

4.- NAHITAEZ BETE BEHARREKO ARAUDI BEREZIA.

Agiri honek aipatzen duen kontratua pribatua da, eta egikaritzen den bitartean honako arau hauek bete beharko ditu:

- 1/1996 Instrukzioa, martxoaren 1ekoa, Datuak Babesteko Agentziarena, eraikinetarako sarbideak kontrolatzea helburu duten fitxategi automatikoei buruzkoa.
- 1720/2007 Errege Dekretua, abenduaren 21ekoa, Datu pertsonalen babesari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa garatzeko Araudia onartzen duena.
- 31/1995 Legea, azaroaren 8koa, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoa.
- 54/2003 Legea, abenduaren 12koa, laneko arriskuei aurrea hartzeari buruzko araudia aldatzeko dena.
- 171/2004 Errege Dekretua, urtarrilaren 30ekoa, 1995eko azaroaren 8ko 31/1995 Legearen 24. artikulua garatu duena, laneko arriskuen prebentzioei buruzkoa, enpresa jarduerak koordinatzeko arloan.