

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSERJERÍA/TELEFONISTA PARA EL EDIFICIO DEL INSTITUTO IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTAGANCEDO

CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

1. DEFINICION OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la contratación es la prestación de los servicios de recepción y conserjería en la sede de la Fundación IMDEA SOFTWARE. El servicio deberá prestarse en inglés siempre que sea requerido.

Están incluidos todos los gastos y factores de valoración que según los documentos contractuales y la legislación vigente sean por cuenta del adjudicatario, así como las tasas y los tributos de cualquier índole.

El contenido del presente Pliego revestirá carácter contractual, por lo que deberá ser firmado, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

2. CENTRO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Lugar: Edificio IMDEA Software en el Campus de Montagancedo s/n. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

3. ALCANCE Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Duración del servicio: del 1 de abril de 2019 al 31 de marzo de 2020 con posibilidad de prórrogas anuales por dos años adicionales.

1. Obligaciones en la prestación del servicio.

- a. Los referidos servicios de recepción y conserjería, en adelante, auxiliar de servicios, se realizarán en horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.
- b. El personal asignado para la prestación del servicio deberá ser aprobado previamente por IMDEA Software.

El personal deberá tener conocimientos de inglés que le permitan atender una llamada telefónica y a los visitantes extranjeros. La Fundación IMDEA Software podrá comprobar el nivel de inglés requerido y, en caso de no ser suficiente, solicitar el cambio del personal asignado.

Cualquier sustitución del personal que preste el servicio objeto del contrato deberá ser autorizada por el responsable de la Fundación IMDEA, independientemente de la obligación formal de comunicar dicha sustitución.

- c. La empresa adjudicataria dispondrá de uno o varios responsables de supervisión, coordinación y control del servicio que se presta, velando por el cumplimiento del servicio y en general, por lo estipulado en este pliego. Las

**PLIEGO DE CLÁUSULAS JURÍDICAS QUE HA DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA EN EL EDIFICIO DE IMDEA
SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTGANCEDO**

personas designadas como interlocutores por parte de la empresa, deberán disponer de un sistema de localización inmediata, vía telefónica, diariamente y durante el horario que requiera el servicio.

La empresa comunicará a la Fundación IMDEA Software el nombre y apellidos de las personas que prestarán el servicio e informará oportunamente y con antelación de todos los cambios de personal.

- d. La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad contractual efectiva como empresario, en relación con sus trabajadores y manteniendo a estos dentro del ámbito de su poder de dirección en la ejecución del servicio.

La empresa adjudicataria cumplirá con la normativa de aplicación en materia laboral, de seguridad social, accidentes, seguridad e higiene en el trabajo y tributaria. Así mismo facilitará, a requerimiento de la Fundación IMDEA Software, la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha normativa vigente.

La formación del personal adscrito al servicio corresponde a la empresa. Con carácter obligatorio todo su personal deberá conocer el Plan de Emergencia del Centro y los Protocolos que para los puestos serán facilitados por la Fundación IMDEA Software a la empresa. La empresa se hará cargo de información al trabajador y deberá facilitar el registro de entrega de la misma al trabajador a la Fundación IMDEA Software.

Las horas de formación no serán facturadas como horas de trabajo y los gastos de cualquier curso de formación correrán a cargo del adjudicatario. La empresa adjudicataria se obliga a aportar, para la ejecución del servicio, el personal necesario con la formación y experiencia adecuada para desarrollar los trabajos satisfactoriamente, quedando la Fundación IMDEA Software eximida de toda responsabilidad respecto a dicho personal, especialmente en todo lo concerniente a salarios, Seguridad Social, indemnizaciones, accidentes laborales y demás contingencias laborales y civiles que corresponderá al adjudicatario.

En los casos de ausencia de las personas que presten el servicio, por motivo de enfermedad, vacaciones o cualquier otra causa, ésta no supondrá interrupción del mismo, procediendo la empresa adjudicataria a la sustitución inmediata por otro trabajador de, al menos, igual cualificación.

**PLIEGO DE CLÁUSULAS JURÍDICAS QUE HA DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA EN EL EDIFICIO DE IMDEA
SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTÉGANCEDO**

El adjudicatario garantizará la confidencialidad de toda la información, y documentación manejada en la ejecución del contrato, sin que pueda, en ningún caso, hacer uso de los mismos fuera de las dependencias de la Fundación IMDEA Software.

- e. La empresa adjudicataria se compromete a realizar el pago de nóminas, incluyendo todos los conceptos salariales devengados, de la totalidad de los auxiliares de servicio que presten su servicio en las instalaciones de la Fundación IMDEA Software. En caso de ser necesario, la entidad adjudicataria se compromete a llevar una contabilidad separada para realizar los correspondientes pagos.
- f. Cuando la prestación del servicio no se esté realizando de manera adecuada, la Fundación IMDEA Software podrá exigir al adjudicatario la sustitución de cualquier trabajador de los asignados a cada uno de los centros objeto del presente pliego. El adjudicatario se compromete a realizar esta sustitución en el plazo de una semana.
- g. El personal adscrito al contrato lo estará de una forma permanente sin cambios, salvo las sustituciones obligadas por enfermedad, accidente, permisos o vacaciones, disciplina o necesidad empresarial; debiendo ser sustituidos inmediatamente, de tal modo que el servicio quede cubierto en todo momento.
- h. Necesidades sobrevenidas. El contratista dispondrá de personal formado para cubrir cualquier suplencia de forma inmediata. Si esta necesidad fuera imputable a la Fundación (tareas extraordinarias que requirieran de personal de apoyo), el contratista dispondrá de personal formado para cubrir esa necesidad en el tiempo convenido entre las partes.
- i. Cualquier cambio de personal debido a las causas expuestas deberá ser comunicado, a la mayor brevedad posible a la Fundación; con indicación expresa la causa, de los nombres de las personas designadas para la sustitución y su calificación profesional, que, en ningún caso, será inferior a la requerida en el presente pliego, así como los días a sustituir.
- j. Mensualmente se entregará un informe con los partes de trabajo firmados y sellados por la empresa adjudicataria adjuntos. El informe dará detalle de los trabajos realizados por cada persona, incidencias y demás aspectos de la calidad de los servicios prestados.

PLIEGO DE CLÁUSULAS JURÍDICAS QUE HA DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA EN EL EDIFICIO DE IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTGANCEDO

Junto con este informe se presentará una declaración por apoderado de la empresa, en la que se haga constar el abono de los salarios a los trabajadores asignados al servicio así como de los seguros sociales correspondientes.

2. Funciones:

El perfil de personal asignado al servicio es recepcionista-telefonista-auxiliar administrativo, con un claro predominio de la atención al público.

1. Gestionar las conexiones y comunicaciones telefónicas entre los interlocutores internos y externos en la Fundación:
 - a) Recogiendo y actualizando las referencias e informaciones relativas a la organización de la Fundación, sus departamentos, áreas y personal a ellas asignado, mediante el seguimiento de las mismas con objeto de disponer de la información necesaria para ofrecer un buen servicio.
 - b) Estableciendo los enlaces y comunicaciones telefónicas entre interlocutores internos y externos a la empresa, mediante la utilización de los equipos existentes y la aplicación de las técnicas oportunas.
 - c) Controlando el funcionamiento y actividad del servicio, mediante el seguimiento de sus incidencias y el registro de las conexiones realizadas.
2. Efectuar labores de acogida y asistencia a los visitantes de la Fundación:
 - a) Acogiendo a los visitantes a su llegada, filtrando los contactos a mantener y orientando y registrando los mismos y sus posteriores salidas, con objeto de controlar y regular adecuadamente el acceso a los locales de la Fundación del personal externo a la misma.
 - b) Asistiendo a los visitantes, ofreciendo apoyo relativo a las comunicaciones, informaciones o servicios diversos que requieran.
 - c) Efectuando labores de mantenimiento operativo general del área de recepción.

**PLIEGO DE CLÁUSULAS JURÍDICAS QUE HA DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA EN EL EDIFICIO DE IMDEA
SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTÉGANCEDO**

- d) Efectuando el control de los vehículos que acceden a las instalaciones en las que presten sus servicios, con anotación de los datos identificativos de los mismos (matrícula, marca, modelo...).
3. Efectuar labores de asistencia, custodia y apoyo administrativo básico diverso.
- a) Recoger, clasificando y distribuyendo el correo a los diferentes servicios/personas de la Fundación de modo que se garantice su puntual recepción y circulación interna. Además de tareas de archivo y generales propias de auxiliar administrativo.
 - b) Custodiar las llaves y tarjetas de acceso que deban permanecer en la recepción.
 - c) Manejo aparatos reprográficos, informáticos y cualquier otro necesario para el desarrollo de sus funciones
 - d) Verificación del estado de la instalación en caso de activación de la alarma contra incendios o anti-intrusión y seguimiento del protocolo de actuación que entregue la Fundación.
4. Labores de apoyo al personal de mantenimiento del edificio.
- a) Apoyo en el traslado de mobiliario cuando así sea requerido.
 - b) Apoyo en labores que no requieran una formación específica ni supongan un riesgo adicional al de la prestación del servicio cuando así sea requerido.

Otros:

- Exigencia del cumplimiento de las normas del establecimiento (las normas internas establecidas, y que se respeten y usen adecuadamente las instalaciones y mobiliario del centro) que no conlleve la realización de acciones coactivas o de control de identidad o de efectos personales de las personas que puedan incurrir en tales conductas.
- Velar porque las instalaciones queden en el estado adecuado en los horarios de cierre, inspeccionando el edificio/centro e instalaciones, una vez vacíos de personal.

PLIEGO DE CLÁUSULAS JURÍDICAS QUE HA DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA EN EL EDIFICIO DE IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTGANCEDO

- Confirmar el estado de las instalaciones en el horario de inicio del servicio. Informar a servicio gestor dentro de la Fundación IMDEA Software ante cualquier anomalía, desperfecto o incidencia que pudiera observar en las instalaciones.

3. Medios humanos y materiales.

3.3.a) Uniformidad y medios materiales

El personal que preste el servicio irá provisto de uniformidad de prendas de vestir facilitadas por la empresa adjudicataria, así como de una tarjeta identificativa y un teléfono móvil. Deberá mantener una apariencia limpia y aseada y cumplir en todo momento con las reglas generales de disciplina, buen comportamiento y horario de trabajo.

En la tarjeta identificativa se hará constar: nombre y apellidos del trabajador, la empresa a la que pertenece y la categoría profesional. Dicha tarjeta irá validada por la Fundación IMDEA. Todo el personal la llevará siempre visible en los lugares donde esté desarrollando su labor profesional. El uniforme será adecuado a la institución a la que presta servicios, dedicada a la investigación al más alto nivel. La Fundación podrá exigir modificaciones en el uniforme propuesto por la adjudicataria si considera que no ofrece una imagen adecuada.

3.3.b) Perfil del personal asignado al contrato.

Las empresas licitantes deberán adjuntar en su oferta curriculum vitae de cada trabajador propuesto, tanto fijos como suplentes para los relevos derivados de bajas o descansos reglamentarios, figurando los datos académicos y profesionales. Se exigirá que, si resulta el adjudicatario, los currículums del personal que efectivamente sea asignado para realizar el servicio en la Fundación IMDEA Software, sean los mismos o equivalentes que aquellos presentados en la oferta. Los candidatos seleccionados deben contar con el visto bueno de la Fundación. Como datos personales únicamente se asignará un código de referencia y la fecha de nacimiento, siendo obligatoria la experiencia previa en puestos similares.

3.3.c) Formación.

El personal dedicado a la ejecución del servicio que se contrata deberá estar formado en el uso y manejo de los medios técnicos que deba utilizar

PLIEGO DE CLÁUSULAS JURÍDICAS QUE HA DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA EN EL EDIFICIO DE IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTGANCEDO

para el desempeño de su labor. Así mismo, tendrá conocimientos mínimos de inglés que permitan la realización de su trabajo en caso de que no pueda realizarse en español. El personal deberá disponer en todo caso de experiencia suficiente y adecuada, considerando como tal haber prestado servicios similares. Para garantizar la correcta prestación del servicio se diferenciará la formación y experiencia:

- Conocimientos medios de inglés, los suficientes para atender a una visita o una llamada telefónica de habla no local.
- Experiencia en atención al público.
- Experiencia en atención telefónica.
- Experiencia en servicios de recepción en instituciones similares.
- Responsabilidad y capacidad para seguir un método de trabajo.
- Formación en secretariado, auxiliar administrativo o equivalente.
- Facilidad de adaptación a las nuevas tecnologías, y conocimientos de ofimática a nivel de usuario y de mensajería electrónica.

3.3.d) Condiciones adicionales.

El personal de la empresa adjudicataria elaborará, para cada turno, partes diarios escritos en los que se detallará pormenorizadamente la actividad realizada durante el servicio, haciendo hincapié en aquellas incidencias que hayan observado durante su turno de trabajo, especificando la hora en la que tuvo lugar y realizando una descripción de lo acontecido. Los partes serán enviados a los responsables designados por la Fundación al finalizar cada servicio. Independientemente de la información escrita que la empresa adjudicataria facilite al servicio gestor dentro de la Fundación de cualquier incidencia relevante, se mantendrá informado verbal y puntualmente a los responsables del mismo, quienes determinarán en cada momento las acciones a seguir. Toda aquella documentación originada por intervenciones del personal de la empresa contratada será considerada propiedad de la Fundación IMDEA, no pudiendo, en consecuencia, ser facilitada a ninguna otra persona o entidad sin consentimiento expreso de aquella.

PLIEGO DE CLÁUSULAS JURÍDICAS QUE HA DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA EN EL EDIFICIO DE IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTGANCEDO

4. Prevención de riesgos laborales.

La entidad que resulte adjudicataria deberá estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la Ley. En un plazo no superior a quince días naturales desde la comunicación de la adjudicación, la entidad deberá aportar la documentación relativa a la evaluación de riesgos y planes de prevención de todos los puestos de trabajo necesarios para la prestación del servicio en el edificio. Asimismo, antes del comienzo de su actividad deberá comunicar los nombres de las personas que actúen como delegados de prevención.

4. RESPONSABILIDAD.

La Fundación IMDEA Software declina todo tipo de responsabilidad civil o penal fuera del alcance de los límites establecidos en la legislación de aplicación y en las pólizas de seguro correspondientes contratadas por actitudes del personal de la empresa adjudicataria, de las compañías de seguros o de cualquier entidad pública o privada con la que tenga contacto por causa de actitudes o comportamientos ilícitos, injuriosos, difamatorios, amenazadores, vulgares, obscenos, blasfemos, ofensivos, agresivos, violentos, discriminatorios (por motivos de nacimiento, étnicos, raciales, sexuales, religiosos, ideológicos, de opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social) o censurables por cualquier otra razón, incluidas, a título orientativo pero no exhaustivo, aquellas conductas que fomenten comportamientos que puedan incurrir en sanciones civiles o penales o que vulneren cualquier legislación aplicable de ámbito local, regional, nacional o internacional.

5. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para verificar el cumplimiento de los preceptos del contrato objeto de esta contratación se establece un sistema de control de calidad de la prestación del servicio basado en:

- La Dirección de la Fundación será la encargada de realizar el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de los contratos. La Fundación designará un Encargado de Seguimiento que velará por el cumplimiento del contrato

PLIEGO DE CLÁUSULAS JURÍDICAS QUE HA DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA EN EL EDIFICIO DE IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTEGANCEDO

pudiendo comprobar al personal asignado por la empresa y su trabajo en todo momento. En caso de incumplimiento lo hará saber a la empresa adjudicataria.

- La empresa adjudicataria garantizará en todo momento que el servicio se presta en las condiciones contratadas, para ello, elaborará un sistema para la supervisión del citado servicio por medio de supervisores de la empresa. De estas inspecciones o visitas al centro, darán cuenta al responsable del servicio gestor dentro de la Fundación, por medio de informes del estado del servicio y su evolución en el tiempo a modo de controles de Calidad internos sobre la ejecución del contrato.

- La Dirección, si lo estima conveniente, podrá requerir a la empresa adjudicataria para que subsane en el plazo máximo de tres días los defectos, insuficiencias técnicas, errores materiales, omisiones o infracciones de preceptos reglamentarios que les sean imputables de acuerdo con las conclusiones del informe a que se refiere el párrafo anterior. Si transcurrido ese plazo las deficiencias no han sido corregidas, la Dirección podrá proceder con las penalizaciones que correspondan.

6. MEMORIA

Los licitadores deberán presentar una memoria en papel y en formato digital, que contenga los siguientes aspectos:

- Descripción de las características del servicio a prestar y herramientas para asegurar la prestación del servicio y el control de calidad del mismo, de forma que se justifique que las necesidades de servicio detalladas en este Pliego de prescripciones técnicas se satisfacen y el cómo. Metodología del trabajo y planificación del servicio.

- Descripción y fotos de la uniformidad.

- Currículums de los profesionales propuestos para la realización del servicio, y, en su caso, años de antigüedad en la empresa adjudicataria.

- Certificados de calidad, en su caso.

- Proyecto de propuesta de mejoras, que deberán ser formuladas lo más detalladamente posible, especificando todos los datos necesarios a fin de poder ser evaluadas en sus justos términos.

**PLIEGO DE CLÁUSULAS JURÍDICAS QUE HA DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA EN EL EDIFICIO DE IMDEA
SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTEGANCEDO**

- Cualquier otro aspecto que el licitador considere relevante o que se encuentre solicitado en el presente pliego.