

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y CENTRALITA DE LLAMADAS DEL EDIFICIO SEDE DEL INSTITUTO DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS, SITO EN EL PARQUE TECNOLÓGICO DE ASTURIAS, LLANERA. (EXPT: C/014/2010).

El servicio de recepción de visitas al interior del inmueble y centralita de llamadas del edificio sede del Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias, sito en el Parque Tecnológico de Asturias deberá reunir las siguientes:

1. CONDICIONES GENERALES.

Las funciones a realizar serán las propias del servicio de recepción y centralita de llamadas al interior del inmueble, registrando el nombre, apellidos y número del D.N.I. o documento equivalente del visitante, así como registro de las llamadas recibidas, identificando a la persona que la realiza, registro del objeto de la visita o llamada realizada, así como del área de la Entidad o técnico al que se dirigen.

El servicio será de 39 horas semanales, de lunes a viernes. Se prestará por un total de 2 personas. El servicio deberá estar cubierto entre las 7:30 horas y las 19:30 horas, debiendo estar reforzado por ambas personas entre las 11:00 y las 14:00 horas. Los horarios a realizar por las personas asignadas al contrato serán los siguientes:

	Persona 1	Persona 2
Lunes	7:30 a 15:30 horas	11:00 a 14:30 horas 15:30 a 19:30 horas
Martes	7:30 a 15:30 horas	11:00 a 14:30 horas 15:30 a 19:30 horas
Miércoles	7:30 a 15:30 horas	10:30 a 14:30 horas 15:30 a 19:30 horas
Jueves	7:30 a 15:00 horas	10:30 a 14:00 horas 15:00 a 19:30 horas
Viernes	7:30 a 15:00 horas	10:30 a 14:00 horas 15:00 a 19:30 horas

Deberá igualmente, la empresa, disponer del personal técnico adecuado y necesario para la realización de sustituciones en orden a la correcta ejecución del contrato.

Subrogación del personal: El personal que presta actualmente el servicio, se encuentra sujeto al Convenio Colectivo de Contact Center. El licitador que resulte adjudicatario, deberá adscribir a la empresa contratista, a los trabajadores que prestan actualmente el servicio, en virtud del artículo 18 del citado Convenio, con el fin de contribuir y garantizar el principio de estabilidad en el empleo, respetando asimismo, los derechos y obligaciones económicos, sociales y personales que disfrutasen en la empresa sustituida.

2. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

El servicio se prestará de lunes a viernes, de acuerdo con lo anteriormente indicado y consistirá en las siguientes funciones:

- La realización de la aceptación y el enrutamiento de las distintas llamadas entrantes al personal de la Entidad.
- Comunicación de los avisos recogidos, así como del nombre del emisor, fecha, hora y asunto de las llamadas recibidas, no atendidas, a través de la herramienta informática facilitada por el IDEPA al efecto.
- Registro de llamadas entrantes con indicación de la persona y empresa u organismo a que pertenece, fecha y hora. Asimismo, se registrarán los mismos datos relativos a las visitas, el motivo de éstas y si han sido previamente citados.
- La información al público visitante, sobre la localización de las distintas Áreas de la entidad y del personal e información de carácter general.
- Recepción y distribución del correo postal entrante a las distintas Áreas del IDEPA.
- En ningún caso, podrán facilitar información de carácter privado o confidencial relativa al personal del IDEPA, a la que tengan acceso en virtud de la prestación del servicio.
- En el caso concreto de celebración de jornadas, cursos o eventos en la sede del IDEPA, cuya duración exceda del horario establecido para la prestación del servicio, el contratista deberá poner a disposición del IDEPA a una persona para la realización de las labores propias del servicio durante el tiempo de su celebración. El IDEPA solicitará dicho servicio con un mínimo de siete días de antelación.
- El personal que preste el servicio deberá ir adecuadamente vestido y en el caso de que el IDEPA lo requiera, prestar los servicios adecuadamente uniformado, quedando la empresa obligada a facilitarles los uniformes que deberán ser mantenidos en perfecto estado y se someterá a las normas de control e instrucciones que establezca el Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias. Deberá también, en el caso de que el IDEPA lo solicite, facilitar tarjetas identificativas al personal que preste el servicio.
- Se requieren para la prestación del servicio conocimientos mínimos de idiomas (especialmente de inglés), con el fin de la atención de llamadas y enrutamiento al personal correspondiente.
- El contratista deberá disponer de un sistema de sustituciones que permitan a dicho personal el disfrute de los periodos de vacaciones y permisos correspondientes. Deberán comunicarse dichas sustituciones con un plazo de antelación de una semana, salvo en el caso de causas imprevistas, en que deberán comunicarse tan pronto sea posible.
- Los equipos y material preciso para el desarrollo del trabajo, serán propiedad del Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias, en relación con el uso de los mismos, el personal contratado deberá actuar con la debida diligencia y cuidado. Los

daños producidos como consecuencia de la prestación del servicio objeto de este contrato serán a cargo del contratista.

- El contratista deberá designar un responsable que se reunirá cuando sea requerido para ello, con el Director del Servicio, a fin de mantenerle informado de la marcha en la prestación del servicio, así como de plantear las posibles soluciones a los problemas que puedan derivarse de su ejecución.



Elena Fernández Vázquez
Dir.^a ÁREA ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

**ANEXO
RELACIÓN PERSONAL**

CATEGORÍA	CONTRATO	JORNADA	ANTIGÜEDAD
Teleoperadora Especialista	Indefinido (100)	39 horas	01/04/2003
Teleoperadora Especialista	Indefinido (100)	39 horas	01/04/2003