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 (EXPTE. C/001/2016).

Es objeto del presente Pliego, el establecimiento de las prescripciones técnicas conforme a las cuales se realizará la contratación del 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, que 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 las llamadas recibidas, identificando a la persona que la realiza, el objeto de la visita o llamada realizada, así como 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 19:00 horas, debiendo estar reforzado por ambas personas entre las 10:30 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	10:30 a 14:30 horas 15:30 a 19:00 horas
Martes	7:30 a 15:30 horas	10:30 a 14:30 horas 15:30 a 19:00 horas
Miércoles	7:30 a 15:30 horas	10:00 a 14:30 horas 15:30 a 19:00 horas
Jueves	7:30 a 15:00 horas	10:00 a 14:00 horas 15:00 a 19:00 horas
Viernes	7:30 a 15:00 horas	10:00 a 14:00 horas 15:00 a 19:00 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 ámbito estatal del sector 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 relativas a las personas y entidades que prestan servicio en el edificio:

- La Aceptación y el enrutamiento de las distintas llamadas entrantes.

- 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 entidades y del personal e información de carácter general.

- Recepción y distribución del correo postal entrante.

- En ningún caso podrán facilitar información de carácter privado o confidencial, relativa al personal, a la que tengan acceso en virtud de la prestación del servicio.

- En el caso concreto de celebración de jornadas, cursos o eventos en el edificio, 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 períodos 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 Responsable 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.

Llanera, a 11 de enero de 2016
El Responsable de la Unidad de Gestión Operativa

Rosendo Rojas Sánchez

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