

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

“SERVICIOS AUXILIARES PARA LA SEDE DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA EN BARCELONA”

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN N°:1400470

Índice

1. Introducción
2. Servicio de telefonista / recepcionista
3. Servicio de ordenanza
4. Servicio de peón
5. Consideraciones generales respecto de los servicios auxiliares a contratar
6. Medios que la CNMC pondrá a disposición del adjudicatario
7. Control y seguimiento del contrato

CLÁUSULAS

1 Introducción.

Tal como se indica en la cláusula 1 del Pliego de cláusulas administrativas, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia requiere la contratación de la prestación de servicios auxiliares.

Los servicios a contratar se llevarán a cabo en la sede de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en Barcelona, en la que se ubica la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual del organismo.

El inmueble que constituye dicha sede está situado en el barrio de Poblenou, distrito Sant Martí, en un perímetro delimitado por las calles Bolivia, Ciutat de Granada, Tánger y Badajoz, y está compuesto por 2 volúmenes diferenciados:

- Un edificio central, que consta de planta baja, en la que se ubica la recepción del inmueble, 10 plantas de oficinas, más 3 plantas sótano destinadas a aparcamiento.
- Una nave anexa conectada con el inmueble principal, en la que se ubican diversos servicios comunes.

Las prestaciones objeto de contratación abarcan 3 tipologías de servicios auxiliares:

- Telefonista / recepcionista
- Ordenanza
- Peón

2 Servicio de telefonista / recepcionista

2.1 Tareas a llevar a cabo por el adjudicatario

2.1.1 Atención de la centralita telefónica de la Comisión. Dicha labor se concreta en actividades tales como:

- Recepción de llamadas a través de la centralita telefónica.
- Transferencia de las llamadas a las extensiones / personas requeridas.
- En su caso, en la forma acordada con el adjudicatario y siguiendo estrictamente las instrucciones dictadas por la CNMC, contestación de llamadas en las que se solicite información de carácter básico y general (ejemplo: horarios de apertura del Registro General de Entrada de Documentos, informaciones sobre apartados de la página web, etc.)

2.1.2 Funciones de recepción y conserjería. Se concretan en las siguientes labores:

- Recepción y atención inicial de visitas no programadas.

- Recepción, direccionamiento y, en su caso, acompañamiento hasta el punto de encuentro acordado, de las visitas programadas.

2.1.3 Soporte y sustitución de los auxiliares con perfil ordenanza en todas cuantas otras tareas les correspondan, siempre que sea necesario.

2.2 Horario de prestación del servicio

La previsión inicial es que el servicio de telefonista / recepcionista se preste en franja horaria ininterrumpida de 8:30 horas a 18:30 horas, de lunes a viernes.

2.3 Condiciones específicas de prestación del servicio

Con carácter general, el servicio de telefonista / recepcionista se prestará en lengua castellana y catalana y, excepcionalmente, en lengua inglesa.

3 Servicio de ordenanza

3.1 Tareas a realizar por el adjudicatario

- Recepción, carga, descarga, clasificación y distribución interna de cartas y sobres, remitidos a la CNMC a través de correo postal o servicios de mensajería.
- Recepción, carga, descarga, clasificación y distribución interna de paquetería ligera.
- Clasificación de cartas, sobres y paquetes que la CNMC necesite cursar a través de correo postal o servicio de mensajería o paquetería.
- Distribución de documentación entre las distintas plantas de la sede de la CNMC.
- Ensobrado de cartas y preparación de franqueos postales, etc.
- Escaneado, reprografía y, en su caso, encuadernación de documentos.
- Entrega y recogida de documentos o paquetes ligeros ante organismos y entidades dentro del ámbito territorial de Barcelona ciudad y área metropolitana.
- Archivo de expedientes y documentación.
- Todas cuantas otras les puedan ser requeridas por la CNMC, siempre que entren dentro de la categorización de servicios auxiliares.

3.2 Horario de prestación del servicio

La previsión inicial es que el servicio de ordenanza se preste en franja horaria ininterrumpida de 8:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes.

4 Servicio de peón

4.1 Tareas a realizar por el adjudicatario

- Carga, descarga y distribución interna de mercancías o paquetería pesada y otros (bidones de agua, parasoles, cajas de muestras, etc.)
- Montaje y desmontaje de salas de formación, de reunión, etc. en lo referente a mobiliario (mesas, sillas, atriles, etc.) y complementos (faldones, pantallas, materiales de escritura, etc.)
- Traslado de elementos de mobiliario que resulten necesarios en consecuencia de la gestión del inventario u otras necesidades.
- En general, cualquier otra que suponga un esfuerzo físico superior al que corresponde a las tareas habituales de tipo auxiliar.
- En las franjas horarias en las que no se dedique a las tareas señaladas en los puntos anteriores, también deberán llevar a cabo las relativas al perfil de ordenanza.

4.2 Horario de prestación del servicio

La previsión inicial es que el servicio de peón se preste en franja horaria ininterrumpida de 10:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

5 Consideraciones generales respecto de los servicios auxiliares a contratar

5.1 Cobertura ordinaria del servicio

5.1.1 Los horarios de cobertura de cada uno de los servicios auxiliares descritos en las cláusulas 2.2, 3.2 y 4.2 del presente pliego son una referencia estimada sobre la base de las necesidades y de las cargas de trabajo actuales.

5.1.2 Dentro de los 10 días inmediatos siguientes a la firma del contrato, el responsable del mismo por parte de la CNMC y el interlocutor designado al efecto por parte del adjudicatario mantendrán una reunión de inicio de contrato, en la que establecerán los horarios de prestación así como el número de efectivos necesarios para cubrir las necesidades de la Comisión.

Con el fin de que el adjudicatario pueda valorar su propuesta de base, en documentos anexos se recogen los siguientes datos:

- a) Anexo 1: Volúmenes de trabajo actuales, desglosados por tarea.
- b) Anexo 2: Horarios actuales de prestación del servicio

La información figurada en ambos anexos se ofrece a título meramente orientativo, y sin perjuicio de que durante la ejecución del contrato los volúmenes figurados en el anexo 1 sean distintos y de que, en virtud de lo indicado en la

cláusula 5.1.3 del presente Pliego, los horarios acordados con el adjudicatario puedan diferir de los señalados en el anexo 2.

5.1.3 Durante el periodo de vigencia del contrato, dichos horarios podrán ser objeto de reducción o ampliación para ajustarse a posibles nuevas condiciones derivadas de las necesidades y cargas de trabajo que surjan en cada momento. En el caso de reducción de horarios, de ello en ningún caso podrá deducirse modificación alguna de los precios unitarios / hora de servicio contratados; y, en el caso de ampliación, siempre con el límite máximo de gasto del presupuesto de licitación señalado en el Pliego de cláusulas administrativas particulares.

5.1.4 Una vez establecidos dichos extremos, la empresa adjudicataria debe mantener la cobertura del servicio durante las franjas horarias estipuladas, debiendo suplir de forma inmediata las ausencias que puedan producirse como consecuencia de enfermedad, vacaciones, permisos del personal o cualquier otra causa que las motive, sin que ello pueda suponer en ningún caso menoscabo en el régimen de jornada y horarios.

5.2 Cobertura extraordinaria del servicio.

5.2.1 Sin perjuicio de la cobertura ordinaria del servicio detallada en la cláusula 5.1 y siempre que exista crédito disponible a tal efecto, esta Comisión podrá solicitar al contratista la prestación de un servicio auxiliar adicional en cualquiera de las modalidades objeto de contratación para atender las necesidades que puedan surgir puntualmente como consecuencia de la celebración en la sede de la CNMC de actos oficiales (conferencias, seminarios o reuniones de trabajo con un elevado número de participantes).

5.2.2 Con carácter general, las solicitudes de servicio adicional se efectuarán por escrito y con una antelación mínima de 48 horas. No obstante, si concurriera una necesidad sobrevenida que no hubiera podido ser conocida y/o planificada por la CNMC dentro del plazo señalado, la comunicación se llevará a cabo con la mayor antelación que resulte posible atendidas dichas circunstancias.

5.2.3 Las prestaciones a ejecutar en tales supuestos serán, dentro de las detalladas en el presente pliego para cada modalidad, las que se determinen previamente a la prestación del servicio, en función de sus características. El precio del servicio en régimen de cobertura extraordinaria será el precio/hora ofertado por el contratista en su proposición económica para la cobertura ordinaria.

5.3 Condiciones de la prestación del servicio

El contratista deberá garantizar que el personal que adscribe a la ejecución del contrato:

5.3.1 Desempeña su trabajo debidamente uniformado.

A tal efecto, el adjudicatario debe proveer, con cargo al precio del contrato, los uniformes, indumentaria y calzado, de verano y de invierno, a utilizar por sus empleados en el desempeño de su trabajo.

- 5.3.2 Mantiene en todo momento una imagen correcta por lo que respecta a vestimenta y aseo personal.
- 5.3.3 Durante la realización de sus tareas, se encuentra debidamente identificado mediante tarjetas u otros mecanismos de similar naturaleza, fácilmente visibles.
- 5.3.4 Actúa en el ejercicio de sus funciones con la iniciativa y resolución que las circunstancias requieran, no pudiendo negarse sin causa justificada a llevar a cabo las prestaciones descritas en el presente pliego.

En ningún caso está permitida la lectura, el estudio ni, en general, cualquier ocupación ociosa que pueda afectar al correcto desempeño de sus funciones.

- 5.3.5 Se atiende en todo momento a las normas de comportamiento establecidas por la CNMC, manteniendo una actitud correcta y un trato respetuoso, amable y profesional tanto con el personal de la CNMC como con las visitas que accedan a la sede de la Comisión y con sus propios compañeros de trabajo.
- 5.3.6 Hace un uso adecuado de las instalaciones y enseres propiedad de la CNMC. Los daños que pudieran producirse por causa de usos indebidos o inadecuados serán indemnizados por parte del contratista.
- 5.3.7 Cumple escrupulosamente las normas sobre prevención de riesgos laborales.
- 5.3.8 Conoce y está dispuesto a cumplir, en el caso de que concurriera una situación de emergencia, todas las pautas de actuación establecidas en los Planes de Emergencia y de Evacuación del edificio, así como las indicaciones que reciban de los responsables de la CNMC en dicho ámbito de actuación.
- 5.3.9 Conoce y respeta la normativa vigente en materia de confidencialidad y protección de datos personales contenidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos, con la prohibición absoluta de revelar cualquier información a la que tengan acceso durante la ejecución del contrato relativa a:

- Características, dimensiones y diseño de los recintos en los que desarrollen sus actividades.
- Actividades o eventos de cualquier índole que la CNMC lleve a cabo en sus instalaciones.
- Información de carácter personal relativa tanto a los trabajadores de la CNMC como a los visitantes o participantes en cualquier tipo de actividad que se desarrolle en la sede de la Comisión.
- Contenido de la documentación e información recogida en expedientes, carpetas, archivos o similar a la que puedan acceder en el desempeño de sus funciones.

5.4 Daños o deterioros en las instalaciones:

Los daños o deterioros que la empresa adjudicataria o su personal ocasionen en las instalaciones de la CNMC o de un tercero durante la ejecución del contrato, ya sea por negligencia, culpa o dolo, serán indemnizados por el contratista, siempre a juicio de la CNMC, que podrá detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente el contratista o, si su valor fuera superior al de las facturas pendientes de pago, de la garantía definitiva constituida.

6 Medios que la CNMC pondrá a disposición del contratista

6.1 Vestuarios

En la planta baja del edificio principal, se encuentran ubicadas 2 salas vestuario (una para hombres y otra para mujeres), provistas de taquillas y duchas, a los efectos de que los auxiliares puedan cambiar su ropa de calle por el uniforme y viceversa.

En ningún caso está permitido realizar dichos cambios dentro de los horarios de prestación del servicio.

6.2 Plazas de aparcamiento

La CNMC pone a disposición del contratista 1 plaza de aparcamiento de visitas para uso del responsable de servicio, cuando sea convocado a mantener alguna reunión en la sede de la Comisión o, en caso de que se solicite expresamente y siempre que concurra causa justificada, para uso del personal que el contratista adscriba al contrato.

6.3 Condiciones de uso

La cesión de uso de tales espacios es meramente temporal, quedando restringida únicamente al periodo de vigencia del contrato y al horario de prestación del servicio.

Si el personal de la empresa contratista hiciera un uso indebido de los mismos y/o produjera algún deterioro en el inmueble o sus instalaciones, la cesión quedará automáticamente sin efecto, sin perjuicio de la obligación del contratista de resarcir el importe de los desperfectos ocasionados.

7 Control y seguimiento del contrato

7.1 Responsables del control y seguimiento del contrato

La CNMC llevará a cabo el control y seguimiento de la correcta ejecución del contrato a través de un responsable, en los términos señalados en las cláusulas 2.3 y 20.3 del Pliego de cláusulas administrativas particulares, cuyas funciones serán las señaladas en la citada cláusula 20.3.

Por su parte, el adjudicatario deberá designar un responsable del servicio, al que le corresponderá llevar a cabo las funciones señaladas en la cláusula 22.4 del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

7.2 Nivel de cobertura del servicio

El contratista deberá garantizar en todo momento que se cumplen las condiciones sobre cobertura del servicio estipuladas por la Comisión.

A tal efecto, le corresponde llevar a cabo el control y seguimiento de la asistencia y puntualidad del personal que adscriba al contrato, así como de mantener permanentemente el servicio con el nivel de cobertura estipulado y durante las franjas horarias que se determinen.

Por tal motivo, el adjudicatario será responsable de realizar todas cuantas acciones sean necesarias para cubrir las ausencias que puedan producirse como consecuencia de retrasos, enfermedad, vacaciones, permisos del personal o cualquier otra causa que las motive, sin que ello pueda suponer en ningún caso menoscabo en el régimen de jornada y horarios.

Si debido a ausencias o bajas, temporales (permisos, vacaciones, enfermedad, etc.) o definitivas (despido, incapacidad, etc.), de un trabajador adscrito al contrato, se debe producir alguna sustitución, el contratista deberá garantizar que el personal sustituto reúne las características de formación, experiencia y capacitación necesarias para llevar a cabo la correcta prestación del servicio.

Cada vez que se vaya a producir una sustitución, el adjudicatario está obligado a comunicar con antelación suficiente los datos identificativos del nuevo trabajador que prestará el servicio, con el fin de que se le autorice su entrada al centro.

Asimismo, si la CNMC requiriera un servicio adicional de acuerdo con lo señalado en la cláusula 5.2, el contratista deberá comunicar a la Comisión los datos de la/s persona/s que llevará/n a cabo la prestación, con suficiente antelación y a los mismos efectos.

7.3 Nivel de calidad del servicio

El adjudicatario deberá garantizar que la ejecución del contrato se lleva a cabo de acuerdo con lo establecido en el presente pliego y en la restante documentación contractual y siguiendo las instrucciones impartidas por la CNMC al responsable del contrato que aquel hubiera designado al efecto.

La empresa contratista deberá retirar del servicio al personal que no cumpla con los requisitos especificados en la documentación por la que se regula el contrato y/o que no proceda con la debida corrección y/o incumpla sus obligaciones específicas y/o fuera de manera notoria poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, ya sea por inexperiencia, falta de profesionalidad o cualquier otro motivo, y sustituirlo por nuevos empleados que reúnan las condiciones exigidas.

El procedimiento de sustitución deberá realizarse de forma que se garantice la plena continuidad del servicio.

7.4 Partes e informes de seguimiento

7.4.1 Cada vez que durante la ejecución del servicio se produzca alguna incidencia que afecte al desarrollo normal de la actividad, el adjudicatario deberá presentar un PARTE escrito en el que detallará pormenorizadamente la incidencia acaecida y las medidas adoptadas para subsanarla.

Todo ello sin perjuicio de que verbal y puntualmente ponga en conocimiento de la CNMC cualquier circunstancia que por su trascendencia entienda que debe ser conocida de forma inmediata.

7.4.2 Con carácter mensual, la empresa adjudicataria elaborará y presentará a la CNMC un informe de servicio donde se recojan los principales datos estadísticos e indicadores de la actividad realizada en ese periodo, incluyendo horarios del personal, y sustituciones que hayan acontecido.

7.4.3 Con carácter anual, la empresa adjudicataria elaborará y presentará a la CNMC una Memoria en la que se recogerá la actividad desarrollada en dicho periodo, así como los puntos críticos detectados, las eventuales anomalías y deficiencias observadas, así como los medios puestos a disposición para corregir o minimizar los resultados de tales situaciones.

**Anexo 1: Volúmenes de trabajo desglosados por tareas durante el
TRIMESTRE de septiembre a noviembre 2014**

ÁREA SERVICIO CENTRALITA TELEFÓNICA		
<i>Tipo llamada</i>	<i>Nº Llamadas</i>	<i>% Llamadas s/total</i>
Atendidas directamente: Información General	627	26,29 %
Transferidas a Subdir. de Regulación Operadores	840	35,22 %
Transferidas a Secretaría General	231	9,69 %
Transferidas a Subdir. Técnica	258	10,82 %
Transferidas a Subdir. Sistemas de TIC	79	3,31 %
Transferidas a Asesoría Jurídica	14	0,59 %
Transferidas a Subdir. Estadísticas y Rec. Documentales	39	1,64 %
Transferidas a Prensa	11	0,46 %
Transferidas a Análisis Económico y Mercados	32	1,34 %
Transferidas a Presidencia	0	0,00 %
Transferidas a Consejeros	0	0,00 %
Transferidas a DTSA	25	1,05 %
Transferidas a Unidad de Apoyo DTSA Internacional	8	0,34 %
Transferidas a Cartería / Ordenanzas	8	0,34 %
Transferidas a Registro	16	0,67 %
Transferidas a SETSI	197	8,26 %
Total	2.385	100%

ÁREA SERVICIO ORDENANZAS		
<i>Tarea</i>	<i>Nº de tareas</i>	<i>% sobre el total</i>
Reprografía	140	5,22 %
Rondas	560	20,90 %
Suministros	252	9,40 %
Tareas administrativas	12	0,45 %
Acompañamiento servicios	35	1,31 %
Acompañamiento visitas	69	2,57 %
Franqueo correos	219	8,17 %
Adecuación salas	55	2,05 %
Solicitud mensajería	89	3,32 %
Reparto	1.219	45,49 %
Gestiones externas	26	0,97 %
Inventariado	4	0,15 %
Total	2680	100%

Anexo 2: Datos informativos sobre horarios de servicio actuales

TIPOLOGÍA PUESTO	PUESTO	HORARIO
Recepción	1	8:30 a 14:30
	2	14:30 a 18:30
Ordenanzas	1	08:00 - 16:00
	2	8 :00 a 18:00
	3	08:00 - 16:00
	4	13:00 - 21:00
Peón	1	10:00 - 18:00