



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL
CONTRATO DE SERVICIOS DE UN/UNA RECEPCIONISTA Y DE
AUXILIARES DE CONGRESOS EN EL PALACIO DE CONGRESOS DE
HUESCA**

OBJETO DEL CONTRATO.- Es objeto del presente contrato la prestación del servicio de recepción del Palacio de Congresos, así como la prestación de servicios auxiliares en aquellos casos en los que el organizador del evento solicite al Palacio la prestación de dichos servicios o bien en aquellos casos en los que el Palacio actúe directamente como promotor u organizador del evento.

El Adjudicatario aportará un/una recepcionista que se encargará de controlar, filtrar y redireccionar las llamadas telefónicas y las visitas. Será responsable del buen funcionamiento de la Recepción.

Sus principales funciones serán las siguientes:

- Operar una central telefónica, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones, canalizar y derivar las conexiones y comunicaciones telefónicas entre el personal de la empresa y los interlocutores externos.
- Atender al público que solicita información dándole la orientación requerida, asistir a los visitantes y al personal ofreciéndoles las informaciones o servicios que requieran.
- Anotar en libros de control diario las llamadas efectuadas y recibidas por el personal y el tiempo empleado.
- Se responsabiliza de archivar todas las entradas y salidas de documentación, asignándoles un número de registro y mantiene actualizado el libro de registro de entradas y salidas.
- Recoger, clasificar y distribuir el correo al personal de la empresa y entregar la correspondencia recibida.
- Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Apertura y cierre diario de las puertas de la entrada principal y cafetería.
- Recoger información de eventos realizados, archivarla y elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.



- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Gestión General (recepción paquetería, compras, envío de correo, etc.)
- Realizar diversas tareas de apoyo en labores de tramitación, distribución y archivo documental (enviar faxes y e-mails, hacer fotocopias, elaborar y colocar carteles informativos)
- Responsable de material, comprobando las existencias así como realizando los pedidos correspondientes.
- Actualización de los kioscos digitales.
- Confección de Power Points con resúmenes de la programación para proyectar en las pantallas situadas en el Palacio de Congresos, así como el encendido de las mismas y la conexión del hilo musical durante las horas de apertura del edificio.
- Realización de cartelería para identificación de salas.
- Confección de portanombres para ruedas de prensa, congresos...
- Preparación del folleto publicitario bimensual con información de las actividades a realizar en el Palacio.
- Envío digital del folleto bimensual a las personas suscritas.
- Preparación de notas de prensa y su envío a los medios.
- Programación en los programas de gestión de venta de entradas de los espectáculos programados.
- Venta diaria de entradas en taquillas, realización de informes de venta y cuadro de caja.
- Confección de las etiquetas para los dvds y cds grabados de todos los eventos realizados. Mantenimiento del registro de todos ellos.
- Atender posibles visitas concertadas para mostrar las distintas dependencias del Palacio de Congresos.
- Actualización diaria de la información de la página web y redes sociales del Palacio de Congresos.

Asimismo, la Adjudicataria aportará los/las auxiliares de congresos que se encargarán de realizar aquellos trabajos que les encomienden los distintos organizadores de eventos que alquilan las instalaciones del Palacio de Congresos, como, por ejemplo, control de accesos, labores de acomodación en las salas, apoyo en escenario, acreditaciones, servicio de guardarropa, labores de información, etc..



DURACIÓN DEL CONTRATO.- El contrato tendrá una duración de un año, y podrá ser prorrogado otro año más, haciendo un total posible acumulado de dos años.

La prórroga del contrato prevista será a petición expresa del contratista y de mutuo acuerdo de las partes antes de la finalización del contrato con, al menos, dos meses de antelación.

OFERTA TIPO.-

Se fija un precio estimado de contrato de 28.000 euros IVA excluido anuales, basado en una estimación de 1.750 horas/año para el servicio de Recepcionista. No obstante dadas las características de este contrato que está en función de los eventos realizados, este no sufrirá variación alguna si se ejecuta entre 1.225 horas anuales y 2.450 horas anuales, sin ningún compromiso ni obligatoriedad por parte del Palacio de utilizar las horas estimadas (1.750 horas/año), abonándose las realmente ejecutadas.

La cantidad que servirá para presentar ofertas a la baja será la de 16 €/hora, IVA excluido (precio de licitación para el servicio de Recepcionista), considerándose anormal o desproporcionada la oferta que incurra en una baja de más del 30 % del precio de licitación.

En la oferta económica deberá presentarse precio en euros/hora, IVA excluido, para Auxiliares de Congresos. En este caso no hay una estimación de horas a contratar porque depende de los encargos que reciba el Palacio para prestar este servicio.

PRESCRIPCIONES TECNICAS.-

- La empresa adjudicataria deberá presentar curriculum vitae de la persona que desempeñaría el puesto de recepcionista. Los requisitos mínimos para este puesto serán los siguientes:
 - Formación mínima requerida: Bachiller Superior.
 - Idiomas: Conocimientos Básicos
 - Sistemas de ticketing (venta de entradas): Experiencia previa demostrable (mínimo 1 año).
 - Experiencia: Imprescindible 1 ó 2 años en puesto similar.
 - Características Personales: resolutiva, proactiva, metódica, organizada, tenaz, con iniciativa, autoexigente, buena comunicadora.
 - Otros requisitos: Usuario de Office, Internet, Redes sociales, Página web ...

- El Palacio solicitará la prestación del servicio de auxiliares de congresos a la empresa adjudicataria de este contrato en los siguientes casos:
 - Cuando el organizador de un evento solicite la prestación de este servicio al Palacio de Congresos.
 - Cuando el Palacio de Congresos sea directamente el organizador del evento.



En ningún caso la empresa adjudicataria tendrá la exclusividad en la prestación del servicio de auxiliares de congresos por lo que cualquier organizador o promotor de un evento en el Palacio podrá escoger libremente la empresa que le preste este servicio.

- El horario de recepción será definido por el Palacio, pudiendo fijar un horario de referencia semanal o bien definir un horario variable en función de los eventos que se desarrollen en el edificio. Este horario semanal se comunicará a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 48 horas.
- Si el Palacio se viera en la obligación de modificar el personal o el horario de prestación del servicio de recepción previsto, esto se comunicará, con la máxima antelación posible, a la empresa adjudicataria sin que ello de lugar a ningún tipo de indemnización o penalización.
- La empresa adjudicataria deberá facilitar el personal necesario para realizar los servicios solicitados a requerimiento del personal del Palacio.
- Si para la celebración de actos y eventos que por sus condiciones técnicas y/o multitudinarias los responsables del Palacio requieran la presencia de personal adicional, la empresa adjudicataria se compromete a aportarlos facturando estas horas al precio de adjudicación.
- La empresa adjudicataria fijará su capacidad de respuesta a una llamada urgente de los responsables del Palacio solicitando auxiliares de congresos, indicando el tiempo máximo que necesita para que acuda personal cualificado al edificio. En todo caso, este tiempo máximo de respuesta será inferior a 1 hora y se especificará en la oferta presentada debiendo argumentar que es posible cumplirlo.
- La empresa adjudicataria estará obligada a cubrir las ausencias del personal de recepción de forma que se mantenga permanentemente como mínimo el número de personas de la plantilla ofertada. Las ausencias del personal por vacaciones, incapacidad temporal, etc., se cubrirán por la empresa adjudicataria de manera inmediata, de tal modo que quede asegurada la normal prestación del servicio de recepción.
- Será obligación del contratista uniformar por su cuenta todo su personal durante las horas en que se realice el servicio, disponiendo como mínimo de dos uniforme en cada época del año (verano e invierno), debiendo ir provisto permanentemente de un distintivo de identificación a definir por el Palacio y colocado en lugar visible.
- Para la buena organización, desarrollo, reuniones de grupo y mejora y evolución, etc., la empresa adjudicataria designará a un interlocutor único, con capacidad operativa y decisoria, con los responsables del Palacio.



- Dada la permanente interacción que el personal de la empresa adjudicataria deberá establecer con personal de otras empresas, personal del Palacio e incluso, usuarios de instalaciones, se exigirá acreditación permanente, presencia cuidada y respetar y hacer respetar las normas de uso de la instalación, así como sus servidumbres. La empresa adjudicataria será la responsable del cumplimiento de estas normas por parte de su personal.
- La empresa adjudicataria se compromete expresamente a impartir a sus trabajadores la formación necesaria y suficiente en materia de prevención de riesgos laborales e instruir adecuadamente al personal acerca de los riesgos y peligros que puedan afectarles así como los métodos que deben observarse para prevenirlos.
- En todos los casos, la empresa adjudicataria dispondrá de una localización las 24 horas, incluidos los fines de semana y festivos para atender llamadas de carácter urgente e importante, que de común acuerdo, ambas partes establecerán.
- El Palacio podrá decidir cerrar durante cuatro semanas al año, por vacaciones, no haciendo uso del servicio; en estos casos, la empresa adjudicataria facturará cada mes la parte proporcional del servicio realmente prestado.
- La facturación será mensual y a mes vencido. La empresa adjudicataria facturará cada mes las horas de servicio realmente prestadas. Con la factura se adjuntará un resumen detallado de las horas trabajadas por el personal, así como un listado de los trabajos extras realizados en el mes correspondiente, con su valoración económica.
- Si al final del año no se hubiera cubierto el cupo de horas previstas inicialmente ello no dará derecho a ningún tipo de indemnización o penalización.



CRITERIOS DE PUNTUACIÓN:

1) Oferta económica Recepcionista: Hasta 75 puntos para la más ventajosa para el precio hora de recepcionista, estableciéndose los restantes por criterios de proporcionalidad.

Valoración= Máxima puntuación (75) x (mejor oferta económica / oferta que se valora)

2) Oferta económica Auxiliares de Congresos: Hasta 25 puntos en la más ventajosa para el precio hora de auxiliares de congresos, estableciéndose los restantes por criterios de proporcionalidad.

Valoración= Máxima puntuación (25) x (mejor oferta económica / oferta que se valora)