

**SERVICIO DE RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA DEL EDIFICIO CEPTA DE
MÁLAGA TECHPARK (PTA)**

ÍNDICE

1. ANTEDENTES Y DESCRIPCIÓN DEL CENTRO
2. OBJETO
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA
5. SUBROGACIÓN DE PERSONAL
6. CONSIDERACIONES FINALES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA DEL EDIFICIO CEPTA DE MÁLAGA TECHPARK

1. ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DEL CENTRO

El edificio CEPTA, ubicado en Málaga TechPark - Parque Tecnológico de Andalucía (PTA), es un espacio dedicado a la instalación de empresas, actividades empresariales e innovadoras, el cual cuenta con diversos módulos (oficinas) en alquiler a empresas. Este edificio cuenta con espacios comunes, oficinas, salas de reuniones y áreas técnicas.

Es necesario asegurar un adecuado servicio de recepción y conserjería para atender las necesidades de los usuarios y mantener la operatividad del inmueble.

Se ubica en la avenida **Juan López de Peñalver, 17, Campanillas, 29590 Málaga**.

2. OBJETO

El objeto del presente contrato es la contratación del servicio de recepción y conserjería del edificio CEPTA, garantizando el correcto funcionamiento del edificio y asegurando un nivel óptimo de atención a los usuarios y visitantes.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 FUNCIONES DEL SERVICIO

- La atención a los arrendatarios y usuarios del edificio CEPTA requiere de unos servicios de recepción y conserjería adecuados.
- La presencia física que exige el servicio contará con el apoyo de los medios humanos y materiales para prestar en las mejores condiciones el servicio de control, recepción, así como aquella actividad que oriente e informe a los visitantes del inmueble, así como la supervisión de determinadas zonas del interior de éste, en el servicio que se contrata.
- En el desarrollo de sus funciones se deberá observar expresamente:
 - Diligencia a la hora de cumplir las normas establecidas.

- Puntualidad a la hora de incorporarse y abandonar el servicio.
- Prohibición absoluta de revelar cualquier información relativa a las instalaciones donde desarrollan sus funciones.
- El/la conserje no podrán ausentarse del puesto de trabajo salvo causa justificada, notificando previamente y con la suficiente antelación esta circunstancia a los responsables de PTA.

Los trabajos a realizar por el personal de la empresa adjudicataria serán, como mínimo, los que se detallan a continuación. En interlocución y coordinación con PTA, el personal de la empresa adjudicataria del servicio de recepción y conserjería realizará, como mínimo, los siguientes trabajos:

- Control del estado general del edificio, supervisando y coordinando con PTA, los trabajos de limpieza integral y mantenimiento integral del edificio que ejecutan las empresas contratadas por PTA a tales efectos. Esta tarea incluirá la comprobación de que el edificio esté siempre plenamente operativo (Central de alarmas, sistemas contra incendios, seguimiento del Plan de Autoprotección, ascensores, limpieza, puertas y barreras automáticas, servicios de telefonía e instalaciones de sistemas de información, climatización, instalaciones de suministro de agua y electricidad, jardinería, control de plagas, etc).
- El auxiliar de servicios colaborará con el personal de mantenimiento y limpieza de los edificios para el buen funcionamiento de los mismos y ante cualquier incidencia que pudiera producirse, estando dispuestos para apoyar a los servicios de mantenimiento o limpieza cuando así se requiera.
- Soporte a la PTA de los trabajos realizados por las empresas proveedoras del edificio: supervisar la realización de los trabajos contratados por PTA y/o la entrega de los materiales

comprados, así como firmar los partes de trabajo de los proveedores que presten servicios en el edificio y los albaranes de suministro de materiales que se hagan en el edificio.

- Apoyo a los servicios de limpieza de zonas comunes del edificio en horario de este o fuera del mismo, ante cualquier incidencia o necesidad que se produzca.
- Limpieza de salas de reuniones y comedor cuando los servicios de limpieza del edificio hayan terminado su jornada y sea necesario volver a usar algunos de los espacios en cuestión.
- Inspeccionar las dependencias del edificio para comprobar que no hay luces encendidas innecesariamente, grifos abiertos en baños, papeleras desbordadas, paragüeros, alfombrillas - felpudos, etc., estas tareas se realizaran al menos dos veces durante el servicio y una vez terminado el turno.
- Tomar medidas de urgencia en caso de averías, que puedan suponer un riesgo o peligro inminente hasta que se realice la reparación definitiva, dentro de sus posibilidades y medios a su alcance.
- Actuaciones de emergencia: deberá estar formado sobre las actuaciones a llevar a cabo en determinados casos de emergencia que puedan producirse en el edificio en la que presta el servicio.
- Atención de las incidencias que se detecten o que planteen los usuarios de los edificios. Informará al responsable de contrato de las incidencias detectadas a PTA para que proceda a solventarlas.
- Para la gestión de las incidencias de mantenimiento que sean detectadas en el edificio, se creará un aviso en la aplicación informática GMAO que pone a disposición de PTA la empresa de mantenimiento del edificio. Una vez creado el aviso, si procede, se dará la corres-

pondiente orden de trabajo a la empresa mantenedora del edificio. También se podrá comunicar mediante correo electrónico.

- Riego de las plantas ubicadas en el edificio.
- Reponer en caso necesario material consumible en aseos como jabón, papel higiénico, papel seca manos o cualquier otro necesario, fuera del horario de los servicios de limpieza del edificio. Estos consumibles serán por cuenta del adjudicatario de limpieza, teniendo acceso el auxiliar de servicios a su almacenamiento para desarrollar la tarea descrita en este punto.
- Utilizar los elementos del edificio siguiendo las indicaciones del responsable del contrato.
- Información al responsable del contrato de todas aquellas actividades, que por su naturaleza puedan afectar al normal funcionamiento del edificio.
- Recibir la correspondencia y los mensajes dirigidos al responsable del contrato.
- Información del funcionamiento del edificio a las empresas en instalación.
- Velar por el cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior para asegurar un buen funcionamiento y perfecto clima de convivencia en el edificio. Exigencia del cumplimiento de las normas propias de los edificios (prohibición de fumar, acogiéndonos a la Ley 28/2005 de 26 de diciembre, entrada en vigor el 01/01/2006; conducta correcta de los clientes, accesos a zonas prohibidas, etc.).
- Recepción de visitas y atención a clientes. Gestión de un procedimiento que será definido por PTA e incluirá un registro informático de visitas con al menos: Nombre y apellidos, DNI, Nombre de la empresa y día y hora.

- Atención y asesoramiento en su visita al edificio a las potenciales empresas arrendatarias. Capacidad de entender idioma inglés para usuarios anglófonos.
- Acogida de las nuevas empresas para su instalación en el edificio.
- Realización de fichas con los datos identificativos de las empresas instaladas en el edificio.
- Apoyo a PTA en las solicitudes que se hagan para el arrendamiento de espacios en el edificio.
- Información y apoyo a PTA para la tramitación de las bajas de clientes del edificio. A la finalización del contrato de arrendamiento, el/la conserje comprobará e informará a PTA sobre el estado de los espacios, tomando fotos del espacio, como paso previo y necesario para la devolución de las fianzas.
- Creación y gestión de base de datos de empresas y persona de contacto de éstas.
- Recepción-clasificación y distribución de la correspondencia.
- Distribución mensual de las facturas de arrendamiento cuando así lo solicite PTA.
- Control de entradas y salidas ordinarias de clientes, trabajadores, proveedores de servicios y mercancías dentro del edificio.
- Control de las autorizaciones de acceso al edificio fuera de las horas habituales de apertura y las correspondientes notificaciones, por escrito, tanto al responsable del servicio de PTA como al Departamento de Seguridad y Control de Acceso al Parque.

- Envío al Departamento de Seguridad y Control de Acceso al Parque de las solicitudes de acreditación para el acceso al Parque de las personas que trabajen en el edificio.
- Envío mensual a la Sede Social del PTA de listados actualizados de las empresas instaladas en el edificio.
- Impedir el acceso al edificio a personas, animales u objetos cuando a juicio del responsable del contrato, ello pueda perjudicar el buen funcionamiento del edificio o pueda causar daños y/o molestias a los demás usuarios.
- Control de llaves del edificio.
- Actualización de la relación de inquilinos autorizados para la retirada/entrega de las correspondientes llaves y de los datos de contacto del responsable que cada empresa designe, para en caso de duda, autorizar dicha entrega. La entrega y recepción de las llaves debe ser controlada mediante firma del autorizado tanto a la entrega como a la recogida en los impresos destinados a tal fin.
- Apertura y cierre de salas de reuniones. Comprobar el perfecto funcionamiento de los medios audiovisuales de las salas.
- Gestión de la agenda de uso de salas así como de la programación de actividades.
- Atención a subcontratas y recepción de visitantes.
- Gestión de llamadas y comunicaciones: Incluye responder y dirigir llamadas telefónicas, así como gestionar comunicaciones electrónicas si fuera necesario. Esto abarca también la transferencia de mensajes a los ocupantes del edificio cuando sea pertinente.

- Supervisión del mantenimiento: Inspección diaria de las instalaciones (sistemas de climatización, iluminación, alarmas, etc.). Detección y notificación de incidencias al personal responsable.
- Gestión administrativa: Elaboración de informes sobre el estado de las instalaciones. Actualización de bases de datos con información de las empresas instaladas.
- Mantenimiento de consumibles: Supervisión y reposición de material en aseos y zonas comunes.
- Colaboración en emergencias: Apoyo en la aplicación del Plan de Autoprotección del edificio. Actuación rápida ante situaciones de emergencia.
- Gestión del aparcamiento: Administración de altas, bajas y contratos de parking. Control del aparcamiento e incidencias. Mantenimiento de registros actualizados.
- Toma de lecturas puntual de contadores de consumos energéticos.
- Manual del edificio: actualización del mismo y entrega de éste a los inquilinos/recibí.
- En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto, y semejantes a las anteriormente descritas, que les sean encomendadas por PTA por resultar necesarias por razones de servicio.

Se entienden comprendidos en la prestación del servicio de recepción y conserjería todas las instalaciones, equipos y elementos del edificio, así como cualquier otro componente auxiliar o complementario, físico (ordenador, impresora, escáner, Smartphone (voz y datos) y software de gestión, aportados por la empresa adjudicataria, que sean necesarios para el correcto funcionamiento y control del edificio.

3.2. PROGRAMACIÓN, MEDIOS PERSONALES Y TÉCNICOS, CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIOAMBIENTALES

Número y cualificación del personal

La empresa adjudicataria deberá aportar el personal en número, cualificación y experiencia necesaria para el cumplimiento de la prestación objeto del presente contrato.

Los servicios de recepción y conserjería serán prestados por un Auxiliar de Servicios. El horario del Auxiliar de Servicios es el que se indica en el apartado 3.3 de este documento.

Vinculación del personal

El personal adscrito al adjudicatario no tendrá ningún tipo de vinculación jurídica con PTA S.A. Dicho personal dependerá única y exclusivamente de la empresa adjudicataria, por lo que ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes sobre el mismo, y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo referidas al personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda establecerse vínculo alguno entre PTA S.A. y el personal.

Organización y coordinación del personal

El personal encargado de realizar los trabajos estará organizado y coordinado por el Encargado de la empresa adjudicataria, quien será también la persona responsable de controlar y supervisar los servicios, junto con un responsable de PTA.

Este Encargado de la empresa adjudicataria deberá planificar y supervisar tanto las tareas como las horas asignadas por la empresa adjudicataria y aprobadas por el Responsable del contrato de PTA. Asimismo, acudirá a los edificios tantas veces como sea necesario en función de las necesidades del servicio o a requerimiento expreso de PTA.

Continuidad del servicio

El adjudicatario estará obligado a mantener la continuidad del servicio durante todo el periodo de vigencia del contrato, incluido el periodo vacacional. Si, por causas de incapacidad temporal, vacaciones, permisos o absentismo en general, la empresa adjudicataria debiera sustituir al Encargado o a cualquier otro personal del servicio, deberá comunicarlo con la suficiente antelación al Responsable del Contrato de PTA, indicando el nombre del nuevo personal así como de la persona sustituida.

El personal que realice la sustitución quedará sujeto a todos y cada uno de los puntos recogidos en este documento.

A requerimiento motivado de PTA, la empresa adjudicataria deberá sustituir de forma definitiva a aquel personal que no actuase de acuerdo con las obligaciones encomendadas, que presentase un comportamiento inadecuado en el cumplimiento de su trabajo o que incumpla alguna de las obligaciones establecidas en este documento.

Relación de trabajadores

La empresa adjudicataria pondrá en conocimiento de PTA, antes del inicio de los trabajos, la relación nominal de los trabajadores que pondrá a disposición de los servicios. Cualquier modificación en dicha relación nominal deberá ser notificada.

Formación

El personal adscrito a los servicios deberá contar con la formación suficiente para la adecuada prestación de los mismos, incluyendo aspectos de comportamiento en el trabajo, métodos de trabajo y uso de nuevas tecnologías.

Huelgas

Ante paros laborales de los que tenga conocimiento previo, la empresa adjudicataria se compromete a negociar, con antelación suficiente, los servicios mínimos de acuerdo con la normativa

vigente. El órgano de contratación abonará durante estos periodos de huelga únicamente las horas de trabajo efectivas correspondientes a los servicios mínimos pactados.

En caso de incumplimiento de los servicios mínimos, el órgano de contratación se reserva el derecho de no abonar a la empresa adjudicataria el importe correspondiente al periodo en que el Centro haya permanecido sin servicio y/o aplicar, en su caso, las penalizaciones correspondientes.

Comunicación

La empresa adjudicataria dotará al personal con teléfonos móviles con voz y datos (smartphones), cuyos números deberán ser comunicados al Responsable del contrato.

Elementos de protección

Será obligación de la empresa adjudicataria proporcionar al personal todos los elementos de protección necesarios para la realización de los trabajos, conforme a lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y normativa complementaria.

Equipamiento

El personal al servicio de la empresa adjudicataria deberá permanecer correctamente uniformado durante el tiempo que se encuentre en el edificio objeto del contrato, disponiendo de un único modelo de uniforme.

La empresa adjudicataria deberá equipar a su personal con las herramientas y utensilios necesarios de acuerdo con las tareas a realizar, así como con el hardware, software y equipos de medida manual precisos para ejecutar los servicios. Todo el material deberá ajustarse a la normativa vigente.

Asimismo, pondrá a disposición de los servicios los medios técnicos necesarios para la correcta prestación del servicio.

Todo el material utilizado deberá estar homologado. PTA podrá exigir a la empresa adjudicataria la acreditación de dicha homologación.

Disposición de locales

PTA pondrá a disposición de la empresa el espacio para servir de lugar de trabajo, almacén y vestuario. La empresa adjudicataria deberá acreditar que dispone de un seguro de responsabilidad civil que cubra los posibles daños en los bienes públicos que se ocupen o utilicen.

La empresa adjudicataria no adquirirá ningún derecho sobre dichos locales, que deberán mantenerse en todo momento en perfecto estado de organización y limpieza.

Autorización de acceso

Durante el periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá del permiso de acceso a todas las dependencias e instalaciones objeto de esta contratación. PTA podrá dictar, si fuese necesario, normas reguladoras de dicho acceso.

En cualquier caso, el personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir con los requisitos de identificación y las normas generales exigidas por la seguridad del Centro y su Reglamento Interior.

Facultad de inspección y dirección

La empresa adjudicataria deberá realizar todas las operaciones necesarias para garantizar una correcta prestación de los servicios, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

En razón de los objetivos a conseguir en cuanto a mantener las prestaciones demandadas, se considera necesaria la permanente y estrecha colaboración entre la empresa adjudicataria y PTA, para ello se establecen reuniones periódicas entre el Responsable del contrato de PTA y el responsable del servicio de la empresa adjudicataria, donde se repasará el cumplimiento del contrato en todos sus aspectos.

3.3 HORARIO DEL SERVICIO

Para el servicio de recepción conserjería e información, se requiere de un Auxiliar de Servicios con una dedicación de 40 horas semanales.

El servicio se prestará en el siguiente horario:

- De lunes a jueves: de 08:15 a 14:00 horas y de 14:30 a 17:15 horas.
- Viernes: de 08:15 a 14:15 horas.

3.4 Perfil del personal adscrito al servicio

El personal asignado al contrato deberá disponer de habilidades básicas de atención al público, capacidad para reaccionar ante incidencias, buena presencia y trato correcto. Se requiere conocimiento funcional del uso de medios de comunicación habituales (teléfono, correo electrónico, mensajería) y una actitud proactiva orientada al servicio.

No se exige titulación específica, pero se valorará la experiencia en servicios similares de recepción, conserjería o atención en edificios públicos o privados.

4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- Garantizar la continuidad del servicio durante todo el periodo del contrato.
- El cumplimiento de todas las obligaciones legales y contractuales.
- Mantener un nivel de calidad acorde con los estándares del Parque Tecnológico de Andalucía.
- Proveer al personal capacitado para la correcta ejecución de las funciones descritas.
- Dotar al personal de los medios materiales necesarios (uniformes, herramientas, dispositivos electrónicos, teléfono móvil, etc.).
- Respetar las normativas vigentes en materia de seguridad, higiene y prevención de riesgos laborales.

5. SUBROGACIÓN DE PERSONAL

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la LCSP, se le ha solicitado a la empresa que ha venido efectuando los servicios objeto del contrato, la información acerca de los trabajadores que, prestando los servicios de referencia y según comunica la empresa saliente, tienen derecho a subrogación de sus contratos de acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo aplicable a su actividad. En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 130 de la LCSP se adjuntan los datos remitidos por la empresa relativos a los trabajadores que según la misma tendrían derecho de subrogación:

Trabajador 1:	
Categoría	Técnico Auxiliar
Tipo de contrato	109. Indefinido a tiempo completo (Cód. 109 Incentivo de la contratación indefinida y transformación de contrato de duración determinada)
Convenio de aplicación	XV Convenio Colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad (99000985011981)
% Jornada	100%
Antigüedad	15/01/2018
Vencimiento contrato	Indefinido
Salario Bruto Anual (100% jornada)	17.646,02€
Pluses	N1, N2 y plus de actividad

Este importe no incluye cotizaciones empresariales a la Seguridad Social, ni otros costes asociados como sustituciones, uniformidad o EPIs, que deberán ser asumidos por el adjudicatario.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

En el desarrollo de los trabajos, será responsabilidad de la empresa adjudicataria que su personal cumpla en todo momento con la normativa de obligado cumplimiento aplicable a la actividad que ejecute, tanto en sus aspectos técnicos como en materia de seguridad y salud.

La empresa adjudicataria adoptará las medidas necesarias para garantizar el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente aplicable a los trabajos realizados. Para ello, deberá proporcionar a su personal la formación e instrucción específicas en materia de buenas prácticas medioambientales. El Responsable del contrato, designado por PTA, podrá requerir a la adjudicataria la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha normativa ambiental.

La empresa adjudicataria asume plena responsabilidad sobre la idoneidad de su oferta, el logro del objeto del contrato y el estricto cumplimiento de todas las normas aplicables.

Asimismo, será responsable de la reparación de los daños que pudieran producirse en el edificio o en su entorno durante la prestación de los servicios, ya sea por la utilización de productos o equipos inadecuados, o por la actuación negligente de su personal.

En el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a las buenas prácticas aplicables en cada momento a la actividad realizada, tanto en aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles o de prevención de riesgos laborales.

Por ello, será obligación de la empresa adjudicataria asumir los costes de los cursos de formación necesarios para mantener actualizado a su personal en estas materias.

La empresa adjudicataria, además de velar por la seguridad de equipos, máquinas, instalaciones y obra civil, deberá colaborar con PTA en todas aquellas actuaciones contempladas en el Plan de Emergencia del edificio, tanto en simulacros como en situaciones reales de incendios, evacuaciones o catástrofes. Asimismo, deberá aportar las herramientas y medios necesarios para la correcta ejecución de dichas actuaciones.

La empresa adjudicataria deberá contar con todos los seguros obligatorios, así como con un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, tanto a personas como objetos, durante la vigencia del contrato.

7. MEJORA: BOLSA DE HORAS DE LIBRE DISPOSICIÓN

De forma voluntaria, el licitador podrá ofertar, como mejora, una bolsa de hasta 40 horas anuales de libre disposición, sin repercusión económica adicional para el órgano de contratación, que podrá ser utilizada para cubrir necesidades no previstas dentro del horario habitual.

Esta mejora se valorará conforme a los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP). En caso de que el licitador la ofrezca, se integrará como obligación contractual en los términos que resulten de su oferta.

Se recuerda que, en caso de ofrecer esta mejora, el licitador deberá garantizar que el coste de dichas horas está incluido y valorado en su oferta económica, conforme a lo previsto en el artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, al tratarse de trabajo efectivo del personal que debe retribuirse conforme al convenio colectivo aplicable.

8. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria designará una persona responsable como interlocutor con PTA para la coordinación, supervisión y seguimiento del servicio.

Esta persona actuará como contacto directo para la resolución de incidencias, la gestión de ausencias o sustituciones del personal, y cualquier otra necesidad relacionada con la correcta ejecución del contrato.

PTA podrá convocar reuniones periódicas de seguimiento con la adjudicataria, a fin de evaluar la calidad del servicio y verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en este Pliego y en el contrato.