

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ALCANCE DEL SERVICIO:

Servicio de Información Presencial y Telefónica en el Centro Municipal de Difusión Tecnológica del Excmo. Ayuntamiento de Valladolid.

LUGAR DE EJECUCIÓN:

Dpto. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
c/ Enrique IV nº 1 - 47002 Valladolid.

El adjudicatario presentará:

PLAN DE TRABAJO:

a) Determinación de la estrategia del servicio.

b) Diseño integral de la prestación del servicio.

Elaboración /Colaboración de argumentarios. - Diseño y realización de las fichas técnicas de recogida de datos. - Diseño y determinación de plazos de informes de seguimiento. - Adecuación del Sistema técnico.

c) Desarrollo del Plan de Selección.

Confección del perfil profesional para personal de recepción y captura de datos. – Sistema de reclutamiento adaptado al perfil definido por el Ayuntamiento de Valladolid.

d) Desarrollo del Plan de Formación y Formación Continua.

e) Tareas a desarrollar:

- Apertura y cierre del centro.
- Atención presencial a los visitantes de centro
- Atención telefónica y desvío de llamadas.
- Recepción de avisos.
- Recepción y reparto de correspondencia
- Recepción prensa diaria.
- Apoyo al montaje y desmontaje de salas polivalentes del centro.
- Manejo megafonía en eventos específicos.
- Control de accesos.
- Programación de horarios de climatización.
- Revisión alumbrado y calefacción del centro antes del cierre.
- Entrega y recepción de material.
- Comunicación de averías funcionales del centro
- Control de cuadro eléctrico, alarmas, cámaras de vigilancia.
- Asistencia a entrega de materiales del centro.
- Tareas administrativas diversas

SEGUIMIENTO DEL SERVICIO:

- Establecidas las líneas maestras de actuación es necesario llevar a cabo el seguimiento periódico del servicio mediante informes u otras propuestas que evalúen el servicio.
- La empresa adjudicataria deberá acreditar trimestralmente el haber abonado todas las cuotas correspondientes a la Seguridad Social, así como los salarios del personal que destine a la prestación del servicio.

DESARROLLO DEL SERVICIO:

De enero a diciembre de 2013 y con posibilidad de prórroga por año más.

- El posible horario a cubrir estará siempre condicionado a las necesidades y requerimientos del servicio:
 - **Horario de mañana** (7:30 a 15:30 horas), de Lunes a Viernes.
 - **Fuera de horario de mañana hasta un máximo de 237 horas.**
- Se facturará por mes vencido en función de las horas/puesto de trabajo realizadas:
 - Con cada factura se presentará desglose suficientemente detallado en cuanto a horario y fecha de los servicios. Horas de prestación de los mismos efectivamente realizadas y datos de las personas adscritas al servicio que los han realizado.
- El adjudicatario deberá comunicar al Ayuntamiento de Valladolid los datos y requisitos del personal que éste adscriba a la prestación del servicio. Los requisitos que ha de poseer dicho personal y el que, en su caso, lo sustituya, serán los siguientes:
 - experiencia acreditada en servicios de atención al público,
 - formación: estudios de bachillerato o similares.
- Asimismo, y en caso de ser necesario sustituirle por enfermedad, vacaciones o cualquier otra circunstancia que pueda surgir, también se comunicará dicha sustitución, con expresión de la causa y los datos y requisitos del trabajador sustituto.

OFERTA ECONÓMICA

- El precio de licitación máxima será de 13,60€/hora. (IVA excluido).