

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN DEL COLEGIO MAYOR RECTOR PESET

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que debe regir la contratación del servicio de Recepción del Colegio Mayor Rector Peset de la Universitat de València, situado en la plaza Horno de San Nicolás, 4 de Valencia.

Se busca proporcionar a todos los residentes un alto nivel de servicio de recepción, tanto en la interlocución directa con el usuario (personalmente, telefónicamente o por correo electrónico) como por la coordinación con los servicios de administración, limpieza, comedor, mantenimiento, información de accesos y seguridad del propio Colegio, a los efectos de asegurar la máxima confortabilidad y tranquilidad de los alojados en el Colegio Mayor.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. FUNCIONES

Las funciones a desempeñar, que serán ejercidas por el personal necesario para ello, serán las siguientes:

2.1. GESTIÓN DE RESERVAS

- Atención de reservas escritas vía correo electrónico y formulario web (cmrpeset y reservapeset)
- Estudio de la disponibilidad de habitación según condiciones de reserva (tipo de habitación, fechas de entrada y salida, número de huéspedes, reservas de grupo, etc.)
- Programación de ocupación
- Altas y bajas de agencias/contratos
- Altas y bajas de grupos
- Revisión estado habitaciones en aplicación TIMON
- Realizar reserva en aplicación TIMON
 - creación de nueva reserva con su número de referencia
 - localizador/contacto de referencia
 - asignación de check-in y check-out
 - régimen alimentario
 - número y tipo de habitación
 - tarifa y valoración coste total reserva
 - registro de datos de huésped
- Confirmación vía correo electrónico de reservas, detallando nombre del huésped, fechas de check-in y check-out, régimen alimentario, tipo de habitación, coste detallado y forma de pago.
- Modificación y cancelaciones de reservas.

- Solicitud de usuario y clave al SIUV (Operación Central) para la conexión Wifi de los huéspedes
- Incorporación de la reserva en formato pdf (ADOBE) a base de datos DISCO VIRTUAL por fecha de entrada.
- Gestión base de datos de reservas: revisión diaria de reservas confirmadas, modificaciones y anulaciones, grupos, listas de espera, bloqueos sin confirmación y peticiones de información.
- Producción de reservas: cierre diario y anual, modificación de reservas cerradas y balances de producción.

2.2. REGISTRO DE HUÉSPEDES

- Recepción, información y orientación de huéspedes.
- Solicitud de documento identificativo.
- Registro de nombre y apellidos completo, número de identificación (DNI, pasaporte, permiso de residencia, carta o documento de identidad, etc.)
- Gestión y mantenimiento del registro de huéspedes.
- Entrega de llaves y elaboración y entrega de la tarjeta de estancia:
 - nombre y apellidos del huésped.
 - régimen alimentario, fecha de check-in y check-out.
 - número de noches de estancia.
 - número de habitación y extensión telefónica.
- Proporcionar usuario y clave wifi.
- Entrega de mapa de ubicación y catálogo de servicios del Colegio Mayor.
- Indicación localización de la habitación

2.3. ATENCIÓN DE HUÉSPEDES

- Información turística, cultural, transportes, emergencias / seguridad, servicios sanitarios, ubicación y servicios del Colegio. Check-in y check-out.
- Gestión de cambios de habitación
- Tiquets de servicio restauración:
 - Gestión tiquets comedor y comedores concertados de Campus universitarios a través de la aplicación TIMON TPV
 - Modificación y anulación de tiquets
 - Gestión tiquets diarios cortas estancias.
 - Gestión tiquets mensuales largas estancias.
 - Gestión tiquets especiales fin de semana y festivos.
 - Seguimiento y control de tiquets expedidos.
 - Gestión tiquets huéspedes sólo alojamiento, cargos a habitación e invitación.
 - Apertura y cierre de caja

- Coordinación con el servicio de limpieza; proporcionar listados de entradas y salidas al inicio del servicio diario, llaves y hoja de firmas. Gestión de partes de incidencias en habitaciones e instalaciones.
- Coordinación con el servicio de mantenimiento; gestión de incidencias y emergencias que se reciban de usuarios y trabajadores.
- Proporcionar listado de ocupación y pernoctaciones colegiales al servicio de seguridad.
- Proporcionar previsión de cocina diaria y semanal al servicio de restauración.
- Atención centralita telefónica. Desvío de llamadas a las correspondientes extensiones telefónicas del Colegio Mayor.
- Petición de taxis.
- Servicio despertador.
- Servicio fax.
- Gestión y control remoto climatización habitaciones a través de la aplicación AC SMART: control temperatura, frío/calor, velocidad aire, encendido/apagado.
- Gestión servicios y consumos extra:
 - consumo telefónico a través aplicación GASTEL.
 - servicios extra de restauración.
 - alquiler plaza garaje.
 - alquiler cajas fuertes.
 - minibar.
 - tarjetas reprografía.
- Gestión base de datos estudiantes MEGAPESET
- Emisión certificados residencia estudiantes y reservas confirmadas.
- Atención al residente en caso de enfermedad o accidente, avisando a los servicios de urgencia o llamando a un taxi para que sea atendido en Urgencias. Haciendo un seguimiento e informando a la dirección y/o administración del centro.
- Emisión y facturación de estancias/reservas cuando el pago se realiza al contado por el cliente (facturación directa):
 - facturación normal, manual, recaudatoria y rectificativa. Proformas.
 - modificación, anulación y cobros de facturas
 - gestión y control cuentas de crédito (régimen sólo alojamiento)
 - valoración y comunicación a la Administración del Colegio Mayor de los servicios prestados a clientes que efectúen el pago en diferido.
- Recepción, clasificación, gestión y custodia de la correspondencia ordinaria y paquetería.
- Guarda y custodia de llaves de habitaciones de estudiantes y profesores/investigadores
- Gestión llaves electrónicas de habitaciones de estudiantes a través de la aplicación VISIONLINE:
 - llaves principales y de un solo uso
 - control y seguimiento de llaves electrónicas expedidas

- instalación y resolución de problemas de cerraduras electrónicas a través de la aplicación LOCKSERVICE 3G
- Recepción y gestión de objetos perdidos

2.4. OTRAS FUNCIONES

- Recepción, información y orientación de visitantes, usuarios y proveedores relacionados con actividades del Colegio Mayor.
- Recepción y cuño prensa diaria, y control de su uso
- Guarda y custodia de llaves de instalaciones del Colegio
 - llaves del personal de limpieza, cafetería, comedor, mantenimiento y auxiliares de servicio.
 - seguimiento y control panel principal de llaves
 - revisión periódica copias llaves habitaciones y baños
- Cuadre de caja:
 - cuadro diario en cambio de turno (3-4 veces por día)
 - control facturación efectivo y pagos con tarjeta bancaria
 - control de pagos a cargo de depósito colegial
 - control de cobros sin factura
 - control general y contaje de facturas
 - depósito efectivo en caja de seguridad
 - resolución incidencias datáfono
 - liquidación periódica al servicio de Administración
- Venta tarjetas reprografía:
 - control disponibilidad de tarjetas
 - registro de ventas
 - liquidación periódica
 - reposición de papel y cambio de tóner (fines de semana y festivos)
- Asistencia conexión internet:
 - configuración de dispositivos Windows, Apple, Linux, iPhone, Android, BlackBerry, Samsung Wave Bada, Symbian S60 v5, Symbian S60 v3 y iPad.
 - conexión Eduroam; gestión de usuarios y contraseñas
 - conexión por cable a través de protocolo TCP/IP
 - gestión y notificación de incidencias microinformáticas con el SIUV
 - suministro de cables de conexión
 - resolución incidencias RACS y servidor
- Asistencia actividades culturales (fines de semana y festivos)
 - Entrega y custodia de datos para mailing
 - Encendido / apagado panel visor información cultural Hall

- Venta de catálogos culturales
- Gestión incidencias máquinas snacks, bebidas y café
- Recepción correo interno y albaranes de limpieza, mantenimiento, cocina y otros servicios.
- Cualquier otra función asignada por la Dirección del Colegio Mayor.

2.5. FUNCIONES DEL/DE LA RESPONSABLE DE EQUIPO

El responsable de equipo además de realizar las funciones de recepcionista, realiza las siguientes funciones específicas:

- Distribución, asignación y supervisión de las funciones del personal de recepción.
- Coordinación de las reservas grupales: Congresos, Seminarios, cursos...
- Previsiones / bloqueos para programas como Becas Jóvenes Investigadores, Ayudas de movilidad por convenio...
- Requerimiento y seguimiento de facturas impagadas.
- Creación de cuentas efímeras para la conexión Wifi del residente.
- Aprendizaje de aplicaciones y utilidades de mejora del servicio.
- Enseñar las funciones del puesto así como el manejo de las aplicaciones informáticas a candidatos al puesto.
- Apoyo a la Dirección y administración del centro.

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio de recepción se prestará para ser atendido sin interrupción horaria, de lunes a domingo las 24 horas del día y durante todos los días del año para lo cual la empresa contratista deberá organizar diferentes turnos

La persona que tenga encomendadas la tareas de Responsable de Equipo tendrá un horario que abarcará de 8 a 15 horas de lunes a viernes y de 9 a 13 horas los sábados. La dirección del Colegio Mayor, por necesidades del servicio, y previa comunicación a la empresa y el trabajador, podrá trasladar el horario de los sábados a otro día, de lunes a viernes, por la tarde.

El personal asignado a este servicio deberá comportarse con cortesía y empatía, transmitiendo confianza y con capacidad de resolver ágilmente cualquier incidencia que se le presente.

Así mismo deberá tener plena competencia de las dos lenguas oficiales de la Comunidad autónoma Valenciana y como mínimo un nivel medio de inglés.

Deberá igualmente contar con conocimientos informáticos y de Internet a nivel de usuario: Office, Adobe, correo electrónico, búsquedas...

El personal deberá tener conocimientos en facturación y cuadro de caja.

Para el trabajo ordinario de recepción se utilizan las siguientes aplicaciones informáticas: Timón Hotel, TPV Timón, Gastel, Visionline, AC Smart.

4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

4.1. Por la peculiaridad del trabajo que se pretende contratar, el servicio se prestará en las dependencias de la Universitat de València

4.2. La empresa contratista designará a un coordinador técnico o responsable, perteneciente a la plantilla del contratista que será el interlocutor con quién se relacionará la UV y a quién corresponderá la organización del servicio, así como impartir directamente las órdenes de trabajo al resto del personal trabajador, distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato y supervisar su correcto cumplimiento.

4.3. La empresa contratista se compromete a ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en las relaciones con su personal trabajador, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición, cuando proceda de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular el abono de cotizaciones y pago de prestaciones y cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

4.4. La empresa contratista no podrá realizar durante la ejecución del contrato modificaciones respecto de la ubicación del personal u horario del mismo sin la autorización previa del responsable del contrato en la Universitat de València. Ante posibles modificaciones que supongan la sustitución del personal autorizado, aumento o reducción del mismo se requerirá de aprobación previa por parte del órgano de contratación de la Universitat de València.

4.5. En caso de enfermedad o cualquier otra contingencia del personal, las empresas contratistas procederán a su sustitución inmediata a fin de que, en ningún caso, el servicio quede sin cubrir. Las empresas estarán obligadas a comunicar esta situación en el plazo máximo de 5 días al responsable de la unidad correspondiente, con objeto de que controlen su cumplimiento.

4.6. La Universitat de València podrá solicitar la sustitución de cualquier trabajador que, a su juicio, no reúna el perfil expresado en el pliego, comprometiéndose las empresas adjudicatarias a sustituirlo/a en el plazo máximo de tres días.

4.7. La empresa contratista se compromete a retribuir adecuadamente y dentro de la legalidad vigente al personal que contrate, con cargo al precio de adjudicación del servicio, asumiendo de forma directa y no trasladable a la Universidad el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, que puedan conllevar o conlleven equiparación a otras situaciones, de modo que en ningún caso podrán repercutir dichas modificaciones en un incremento en el precio de adjudicación. Asimismo, las empresas adjudicatarias se harán cargo de facilitar al personal la adecuada identificación durante el desarrollo del trabajo y de proveerles de las herramientas básicas para el desarrollo de sus tareas y que garantice su seguridad personal.

4.8. La empresa contratista deberá realizar las actividades incluidas dentro de este pliego con el material de su propiedad.

4.9. En el ejercicio de las actividades realizadas la responsabilidad por los desperfectos ocasionales que se puedan producir correrán a cargo de las empresas contratistas.

5. OBLIGACIONES DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL

5.1. Residuos

El adjudicatario deberá segregar los residuos que se generen como consecuencia de su actividad, siguiendo los sistemas de gestión de residuos de la Universitat de València para: papel y cartón, envases, cartuchos, pilas, discos ópticos, etc.

5.2. Eficiencia energética

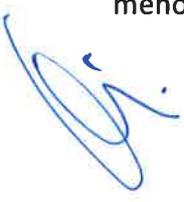
Con el fin de velar por la eficiencia energética, el personal apagará aquellos equipos y sistemas de iluminación que no estén en uso y en particular al final de la jornada, siguiendo las instrucciones del personal de la Universitat de València. Dichos equipos comprenden sistemas de calefacción y refrigeración, impresoras, fotocopiadoras, otros equipos de oficina eléctricos, ordenadores y sus periféricos, y electrodomésticos.

La temperatura en las zonas de trabajo deberá mantenerse entre 20º C y 23º C, excepto los meses calurosos, en los que la temperatura en las zonas de trabajo deberá mantenerse por encima de los 25º C.

Siempre que estén encendidos los sistemas de calefacción o aire acondicionado, las puertas y ventanas deberán mantenerse cerradas.

Durante los meses templados de primavera y otoño con temperaturas en el exterior entre 19º C y 24º C los sistemas de climatización deberán permanecer apagados en los lugares que permitan una ventilación.

En los casos en los que al personal se le asigne un ordenador, este deberá configurarse al menos con las siguientes opciones:



Apagar el monitor:	tras 10 minutos
Apagar los discos duros:	tras 15 minutos
Pasar a inactividad:	tras 20 minutos
El sistema hiberna:	tras 2 horas

Para evitar el consumo en stand-by, al final de la jornada deberá apagarse cada uno de los periféricos desde su propio interruptor o conexión.

Con el fin de reducir el consumo energético innecesario, se deberán utilizar las escaleras

siempre que sea posible.

6. OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON LA FORMACIÓN DEL PERSONAL

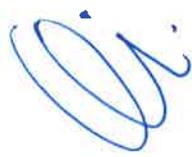
Durante la vigencia del contrato la empresa contratista deberá realizar acciones de formación en los siguientes campos:

- Formación en materia medio ambiental relacionada con los aspectos indicados en el apartado anterior y que resulte de aplicación a su trabajo.
- Formación obligatoria en materia de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la normativa vigente que resulte de aplicación.
- Formación específica en la estructura organizativa de la Universitat de València.
- Formación específica en cursos de inglés y valenciano que se impartirán en horario laboral, con un mínimo de 50 horas cada uno durante el período de vigencia del contrato. Esta formación será presencial, debiendo organizarse en diferentes niveles en función de los conocimientos previos de cada persona trabajadora.

La empresa contratista deberá dar cuenta de la realización de dicha formación al responsable del contrato tanto en lo referente a la formación planificada como la efectivamente realizada.

7. OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Las empresas contratistas tendrán la condición de encargadas del tratamiento al efecto de lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos personales. En virtud de ello:



1.- Deberán cumplir con lo dispuesto por la Disposición adicional vigésima sexta sobre "Protección de datos de carácter personal" del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y por los artículos 20 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

2.- Deberán facilitar la tramitación y firma del contrato para el acceso a los datos por cuenta de terceros al que se refieren las normas citadas. En particular:

a) Deberán acreditar su capacidad para cumplir con sus obligaciones en esta materia de modo que se pueda realizar una elección diligente del encargado en los términos del artículo 20 del Real Decreto 1720/2007.

Tales capacidades podrán demostrarse entre otras formas mediante:

- Acreditación de la inscripción de sus propios ficheros ante el Registro General de Protección de Datos Personales de la Agencia Española de Protección de Datos.
- Exhibición o certificación de informes de auditoría que acrediten el cumplimiento normativo y/o de seguridad.
- Acreditación de que su personal ha sido debidamente formado.
- Acreditación de la adhesión a estándares comúnmente admitidos en materia de seguridad o privacidad, y cuando ello fuere posible, exhibición de su certificación de cumplimiento.
- Declaración de sus políticas de seguridad en aquello que pudiera afectar al objeto del contrato objeto de licitación.

b) Deberán facilitar cuando se le requiera la información necesaria para la redacción definitiva del citado contrato.

c) Deberán firmar el citado contrato necesariamente antes del desarrollo de actividades que comporten acceso a datos.

8. OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DE LA MARCA DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Las empresas adjudicatarias no pueden hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le sea facilitado por la Universitat de València, fuera de las circunstancias y finalidades derivadas del contrato, ni una vez acabada su vigencia.

Cuando de la realización de los trabajos objeto del contrato se derivan derechos de autor, la empresa contratista reconoce y acepta que en el precio pactado se incluyen todos los derechos de propiedad intelectual derivados del objeto del contrato, así como sus mejoras, perfeccionamientos y desarrollos posteriores.



Valencia, 27 de enero de 2017

El Director,

Carles Xavier López Benedí

