

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL CONTRATO PARA LA
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE RECEPCIÓN Y SERVICIOS ASOCIADOS, DE LA
FUNDACIÓ BARCELONA MOBILE WORLD CAPITAL FOUNDATION**

Expediente A/F202313/S

Founding partners



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de un servicio de recepción y servicios asociados de la Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation (en adelante, “MWCcapital”), en los términos y condiciones que se definen en el Pliego de Prescripciones Técnicas y el Pliego de Cláusulas Particulares.

Las oficinas de MWCcapital se encuentran en Barcelona (08039), Plaça Pau Vila, 1, planta 2-C, PIER01, Edificio Palau de Mar.

Para más información sobre el objeto del contrato véase el Informe de Necesidad de la presente licitación.

2. FUNCIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO

Para contextualizar a los licitadores, en las oficinas conviven diariamente un promedio de 40 personas, que puede incrementarse puntualmente, fruto del desarrollo y ejecución de programas e iniciativas que realiza MWCcapital hasta un máximo de 130 personas.

Las funciones que se deben realizar por la empresa adjudicataria son, a título enunciativo y no limitativo, las siguientes:

A) Servicio de recepción

1. Servicio de recepción (Front Desk)

- Recepción de llamadas y gestión telefónica;
- Envío y escaneo de documentos;
- Envíos y recepción de correos y paquetería;
- Control, atención y gestión de las visitas que se produzcan en las oficinas;
- Gestión de altas y bajas de los accesos mediante tarjeta digital identificativa tanto en la oficina como en la entrada principal del edificio, previa autorización; Comunicación de dichas gestiones a MWCcapital cuando lo solicite;
- Gestión y coordinación de tours por la oficina a los invitados y partners estratégicos de MWCcapital y Tech Barcelona;
- Recepción de solicitudes y coordinación de tours por el Pier 01 (edificio donde se encuentran las oficinas), en coordinación con el equipo de Tech Barcelona, que es la entidad asociativa que gestiona dicho espacio;

2. Otros servicios

- Reposición de material de oficina;
- Coordinación de mantenimiento y averías;
- Coordinación del servicio de limpieza de las oficinas, así como del material relacionado;
- Control y reposición de *vending* y servicio de agua;
- Control y reposición de cafés;
- Soporte en la verificación de albaranes de proveedores y facturas relacionadas;
- Control y gestión de las taquillas y almacén.
- Coordinación y seguimiento de los proveedores de la oficina y las instalaciones de MWCcapital (mantenimiento, limpieza, mensajería, vending, material de oficina, fuente de agua, fotocopadoras, almacenaje externo, destrucción y reciclaje de documentos, material de uso desechable, prevención de incendios, cuidado de las plantas, imprenta, edificio, servicio de taxi):
 - Coordinación y seguimiento de los servicios a prestar según el contrato con cada proveedor;
 - Coordinación y seguimiento de las incidencias en los servicios hasta su resolución;
 - Preparación de formularios y otros documentos administrativos
 - Gestión de accesos y aforos de personal de plantilla y de proveedores en las oficinas de MWCcapital;
 - Realización de reportes e informes y seguimiento de indicaciones de la coordinación de proveedores.

Estas actuaciones se deberán realizar en estrecha coordinación, en todo momento, con la Facilities Manager de MWCcapital.

3. Gestión de salas de reunión, espacios PIER01 y aforos

La Fundación dispone de una (1) sala de reuniones con capacidad para 12-15 personas, una (1) sala con capacidad para 6-8 personas, seis (6) salas con capacidad para 4-6 personas y de una (1) sala polivalente que puede utilizarse como sala de reuniones (capacidad para 15 personas) o como sala de actos (capacidad para 50 personas).

Para la reserva de las salas se dispone de una aplicación informática que cubre la mayoría de éstas.

Además, en el edificio PIER01 existen seis (6) espacios de diferentes propietarios que están a disposición de los inquilinos previa reserva y coordinación con el propietario del espacio.

Los servicios a prestar son:

- Gestión de solicitudes de reserva y de la agenda de reuniones en las salas de reuniones;
- Control y distribución de las salas según aforo y disponibilidad;
- Control y gestión del funcionamiento técnico del equipamiento de las salas de reuniones, en coordinación con el departamento de IT de MWCcapital;
- Hacer un seguimiento y resolución de las posibles incidencias de carácter técnico u organizativo.
- Gestión de solicitudes de espacios del PIER01 a sus propietarios. Preparación del espacio y acompañamiento al equipo que utiliza el espacio al inicio y final de su uso.

Estas actuaciones se deberán realizar en estrecha coordinación, en todo momento, con la Office Manager & EA de MWCcapital.

B) Gestión de la sala polivalente

En la medida en que MWCcapital tiene diferentes compromisos propios o con otros agentes y *partners* estratégicos para utilizar dicho espacio, en las oficinas se dispone de una sala polivalente en la cual, a lo largo del año, se realizan cursos, conferencias, ruedas de prensa, reuniones, etc. Algunos de estos eventos tienen lugar dentro del horario de oficina (de 9:00h a 14:00h y de 15:00h a 18:00h, de lunes a viernes) y otros fuera de este horario.

La sala polivalente puede utilizarse como sala de reuniones (capacidad para 15 personas) o como sala de actos (capacidad para 50 personas).

A continuación, se detallan las tareas a realizar por la empresa adjudicataria:

- Gestión del calendario de eventos de la sala.
- Gestión de las solicitudes de uso del espacio (recepción y depuración de las mismas); tanto para eventos y actividades organizadas por MWCcapital como para aquellas organizadas por terceros a través de la cesión de la sala polivalente.
- Soporte en la definición y gestión del proceso de la organización de eventos y el uso del espacio por terceros;
- Atención a visitas de las empresas solicitantes y participantes de los eventos;
- Coordinación con los proveedores asociados a los eventos (ej: catering, mobiliario, etc audiovisuales, conexiones, videoconferencias, estructuras, etc.);
- Coordinación y control de accesos con lista de asistentes si es necesario;
- Gestión y control del buen funcionamiento de los medios técnicos del espacio; del espacio durante el evento (iluminación, temperatura, etc)
- Control del aforo, distribución, montaje y desmontaje del espacio (distribución de mesas, sillas, etc.);

- Reporte, seguimiento y resolución de incidencias.

Estas actuaciones se deberán realizar en estrecha coordinación, en todo momento, con la Head of Brand Projects & Events de MWCcapital.

C) Gestión de los almacenes internos y externos de la MWCcapital

La MWCcapital dispone de espacios de almacenaje en sus instalaciones y de dos espacios en un almacén externo. En total representan unos 24m² (16 m² y 8 m² en las oficinas).

Los servicios consisten en:

- Mantenimiento y gestión de los almacenes internos y externos de la Fundación
- Coordinación del transporte de elementos desde las oficinas a los almacenes externos, desde los almacenes hasta las oficinas y desde las oficinas o almacenes externos a los lugares donde indique MWCcapital,
- Coordinación de su limpieza,
- Mantenimiento y actualización del inventario de los almacenes.

Estas actuaciones se deberán realizar en estrecha coordinación, en todo momento, con la Office Manager & EA de MWCcapital.

3. RECURSOS O EQUIPO DE TRABAJO

Para la prestación del servicio se requiere un equipo mínimo formado por un (1) perfil a tiempo completo:

- Un (1) recurso asignado *full time* a la prestación del servicio de recepción, gestión de proveedores y gestión de espacio de la sala polivalente, dentro o fuera del horario de oficina.

El servicio gestión de los almacenes internos y externos de MWCcapital se llevará a cargo bajo la responsabilidad de la entidad adjudicataria, incluyendo los recursos que considere necesarios, y sin que los mismos supongan un sobrecoste al precio del contrato.

El **recurso asignado full time** deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos en cuanto a formación, experiencia y aptitudes:

- Experiencia: mínimo cinco (5) años realizando funciones similares a las que constituyen el objeto del contrato;
- Formación mínima: Ciclo formativo de grado medio en el ámbito administrativo y/o gestión;

- Idiomas: Bilingüe castellano/catalán. Nivel de inglés cualificado intermedio (mínimo B2, *First Certificate* o equivalente);
- Imprescindible tener un nivel profesional de herramientas ofimáticas dentro del paquete Microsoft Office (Excel, Word, Power Point, Outlook, y PDF, entre otros) y de programas o aplicaciones Microsoft (Calendar, Teams, One Drive, entre otros).

El recurso contará con recursos técnicos a su disposición (centralita, ordenador, etc.).

4. SUSTITUCIONES Y TIEMPO DE REACCIÓN ANTE SITUACIONES IMPREVISTAS

Con carácter general, cuando el recurso adscrito no pueda acudir al puesto de trabajo, el adjudicatario se compromete a sustituirlo por otro con el mismo perfil y sin ningún coste adicional para MWCcapital.

A este respecto deben destacarse dos (2) supuestos:

- Ante ausencias programadas, vacaciones y permisos, se debe cubrir el servicio en su totalidad y con carácter inmediato, sin dejar el puesto de recepción vacío en ningún momento.
- Ante ausencias imprevistas, como puede ser por enfermedad o cualquier otra causa imprevista, el servicio debe ser cubierto, como máximo, en las siguientes cuatro (4) horas a contar desde la notificación de la ausencia, ya sea comunicada por el personal de MWCcapital o, directamente, por el propio perfil.
- Respuesta ante un servicio imprevisto de gestión de transporte de materiales de los almacenes en las siguientes cuatro (4) horas desde su solicitud.
- La formación de las personas substitutas para poder realizar correctamente el servicio irá a cargo de la empresa adjudicataria, en ningún caso la deberá asumir MWCcapital.

Por otro lado, la empresa adjudicataria deberá ofrecerse para dar respuesta a situaciones imprevistas tanto en los servicios de recepción como en los de gestión de almacenes que pudieran ocurrir durante el plazo de ejecución del contrato y que, por su entidad y alcance, repercutan sustancialmente en la prestación del servicio objeto del contrato y que requieran de la toma de decisiones rápidas y efectivas.

Ante este tipo de situaciones, el tiempo de reacción hasta que el coordinador del contrato de la empresa adjudicataria ofrezca una solución o un primer plan tentativo sobre cómo solucionar o dar respuesta ante dichas situaciones será, como máximo, de cuatro (4) horas desde que se tiene conocimiento de la situación.

5. LUGAR Y HORARIO

El servicio se desarrollará en las oficinas de MWCcapital.

El horario será de lunes a viernes, de 9:00h a 14:00h y de 15:00h a 18:00h, es decir, cuarenta (40) horas semanales, sin perjuicio de la disponibilidad de atención que se requiera eventualmente por parte del adjudicatario para gestionar aquellos eventos que tengan lugar fuera del horario de oficina, en días no laborables y en festivos.

Gran parte de los eventos de la sala polivalente tienen lugar fuera del horario ordinario de oficina, esto es, fuera del horario de 9:00h a 14:00h y de 15:00h a 18:00h, de lunes a viernes.

En consecuencia, el adjudicatario deberá asegurar que siempre habrá disponibilidad de atención a los eventos realizados en el espacio expositivo fuera del horario laboral e incluso durante el fin de semana.

Con carácter mensual, el adjudicatario informará a MWCcapital del número exacto de horas realizadas para gestionar los eventos fuera del horario de oficina para proceder a su facturación, así como del número de horas realizadas en días festivos, que serán siempre dentro del baremo de la bolsa de horas previstas.

Barcelona, a 28 de julio de 2023



Carme Ponte
Chief Operations Officer
Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation