

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contrato de recepción nocturna del Colegio de España en París

1. Objeto del contrato

Constituye el objeto de la presente licitación el servicio de recepción nocturna del Colegio de España en París.

El Colegio de España está situado en la Cité internationale universitaire de París, en el número 7E Boulevard Jourdan, 75014 París.

La finalidad del servicio contratado se justifica en la necesidad de proporcionar una correcta atención de los residentes y visitantes, y garantizar su seguridad, así como la protección de los bienes y las instalaciones del Colegio de España.

2. Prestaciones a realizar por la empresa contratista

a) Asegurar la recepción, la vigilancia y la seguridad del Colegio de España en París.

Tareas relacionadas con la seguridad:

- Garantizar la seguridad del Colegio de España (bienes y personas).
- Gestión de las alarmas de seguridad y de incendios (rearme).
- Control de las entradas y salidas del edificio.
- Registro diario de asuntos a seguir en el libro de recepción.
- Ronda en el edificio: control de los residentes, comprobar el cierre de puertas y ventanas, velar por la tranquilidad de la residencia, hacer cumplir el reglamento interior, anotar las disfunciones de la casa en un libro destinado a esos efectos.
- Seguridad y mantenimiento del orden durante las fiestas de los residentes.
- Abrir las puertas de los residentes en caso de olvido de la llave – verificar la identidad del residente y nunca darle la llave maestra a un residente.
- Conocimiento del edificio (dónde se encuentran los locales).
- Conocimiento del sistema de apertura de la habitación en caso de urgencia (sistema de tarjetas electrónicas de la empresa ASSA ABLOY).
- Respeto de las instrucciones en caso de problemas técnicos u otros.
- Contacto permanente en caso de necesidad con el puesto de seguridad de la Ciudad Internacional Universitaria de París, situado en el número 27 Boulevard Jourdan llamado PC-27.



Tareas relacionadas con la recepción y vigilancia:

- Tener en cuenta las observaciones de los residentes (problemas técnicos u otros) y anotarlas en el libro de recepción.
- El personal debe informar de cualquier anomalía detectada al Jefe de Recepción del Colegio de España relacionada con daños, desgaste o mantenimiento del edificio y el mobiliario.
- Todo objeto encontrado será inmediatamente entregado al jefe de Recepción del Colegio de España.
- Gestión de las llamadas telefónicas (recepción de llamadas).
- Gestión de las llegadas.
- Gestión de las salidas.
- Distribución del correo y paquetes a los residentes.
- Gestión de llaves de las salas y de las habitaciones.
- La empresa deberá proporcionar un teléfono móvil.
- Seguir las instrucciones de la Dirección del Colegio de España.

b) Comportamiento que se exige:

- Respetar imperativamente los horarios (se requiere puntualidad).
- Acudir al trabajo bien vestido. Respetar el código de vestimenta. (vestir correctamente).
- No fumar en el lugar de trabajo.
- Comportamiento correcto con los residentes.
- Realizar las tareas con discreción.
- No utilizar los medios informáticos (fax, fotocopias, teléfono, internet) con fines privados. No descargar nada en los ordenadores.
- No utilizar su teléfono personal durante el tiempo de trabajo.
- No utilizar TV, radio, ordenadores y tabletas personales durante su tiempo de trabajo.
- No recibir visitas privadas durante su tiempo de trabajo.
- No dormir en el lugar de trabajo.
- Rigor y profesionalidad en la realización de las tareas asignadas.
- Cuidado y limpieza de la recepción: no dejar restos de comida, bebida o basura fuera de la papelería.

c) Tareas específicas

- Al llegar a la recepción informarse de las posibles actividades que estén previstas para la noche o de las incidencias que se hubieran producido.
- Al terminar la jornada dar parte al relevo matinal del transcurso de la noche.
- No se abandonará el puesto de trabajo hasta que llegue un relevo.
- Autorizar el uso del ascensor (interno y externo) a residentes con alguna discapacidad o equipaje a cualquier hora de la noche,



- Gestionar las reservas de taxis previstas o solicitadas, apuntando el número de reserva y avisando al residente si fuese necesario.
- A las 6 de la mañana imprimir dos listas de los residentes presentes en el Colegio de España. Dejar una copia en el casillero del Restaurante y otra en el despacho de la Gobernanta.
- Vigilancia general del edificio y mobiliario. Las degradaciones, fugas y averías detectadas deben quedar anotadas en el cuaderno de mantenimiento.
- Si hay tormenta, verificar el cierre de las ventanas del 2º, 3º, 4º, 5º piso, sala de residentes, salas de música, gimnasio y sala de televisión.
- Atender los teléfonos: centralita, ascensores, habitaciones o pasillos y dejar registro de todos los mensajes recibidos, así como transmitir a los residentes los que vayan dirigidos a ellos.
- Atención al público y transmisión de mensajes o quejas de los residentes.
- Entrega y recuperación de llaves de habitaciones o salas. Codificación de llaves.
- Abrir y cerrar puertas a distancia o con la llave maestra.
- Rellenar la caja de fichas de lavadoras y secadoras.
- Recepción y entrega de correo o paquetes a los residentes.
- Atención de primeros auxilios a los residentes, gestión del botiquín médico y del desfibrilador.
- Tener localizados los planos de intervención del edificio.
- Cerrar las contras de las ventanas a las 22h y abrirlas antes de las 7h.
- Cerrar puertas de la cocina y zonas comunes a las 2h y abrirlas a las 6h.
- Activar la alarma anti intrusión a las 23h y desactivarla antes de las 7h.
- Bajar la intensidad de la luz del hall y partes comunes a partir de las 23h.
- Encender las luces exteriores al anochecer y apagarlas con luz de día.
- Autorizar la entrada de vehículos al Colegio de España, a través del correo electrónico o la fotocopiadora del hall.
- Realizar un mínimo de dos rondas cada noche (alrededor de las 2h y las 6h) para verificar la calma de las zonas comunes, de los pasillos de las plantas, de los descansillos situados en las plantas 2, 3, 4 y 5, de las habitaciones y de las escaleras (tanto general como de emergencia).
- Vigilancia de las videocámaras y vigilancia general del edificio: puerta principal, trasera, lateral, cocina de los residentes, restaurante, salidas de emergencia despejadas.
- Filtrar y controlar las entradas y salidas de personas del edificio.

d) Seguridad contra incendios del Colegio de España por la noche

Le Colegio de España es un ERP de 3ª categoría.

Durante las horas de recepción nocturna se prestará un servicio de seguridad contra incendios por parte del proveedor el cual es responsable de:

- gestión de las alarmas de incendios y técnicas.
- video protección.
- cierre del edificio.

colesp@colesp.org - ☎ +33 (0)1 40 78 32 00 - fax +33 (0)1 45 80 39 58 - www.colesp.org
Nº Intracommunautaire : FR 22 344209127-SIRET : 344209127 00010 APE : 5590Z



e) Sistema de atención de alarmas y disponibilidad permanente

La empresa adjudicataria deberá disponer y facilitar un número de teléfono operativo las 24 horas del día, los 365 días del año, destinado a la atención de las incidencias derivadas de las alarmas de intrusión y de incendios del Colegio.

A través de dicho número, el adjudicatario deberá garantizar la atención inmediata de las llamadas y la adecuada comunicación de las incidencias que se produzcan, informando sin demora al Director o al Administrador del Colegio y al Puesto de Seguridad de la CiuP, así como adoptando las medidas que resulten necesarias conforme a los protocolos establecidos.

3. Herramientas para el desarrollo del servicio

Para llevar a cabo los servicios, el Colegio de España deberá proporcionar:

- Plano del Colegio con numeración de las habitaciones y señalización de las instalaciones de urgencia.
- Un libro de recepción para el registro diario de asuntos a seguir.
- Números y procedimientos de urgencia.
- Armario con llave.
- Ubicación y lista de las llegadas y salidas del día.
- Instrucciones de cómo registrar una llegada.
- Herramientas informáticas para tener acceso a las listas de los presentes, de las llegadas y salidas.
- Planning de las salas de música para la gestión de llaves.

Las instrucciones se entregan al proveedor de servicios que se encargará de que su personal las aplique correctamente.

El proveedor de servicios tendrá que nombrar una única persona de contacto que supervise a su personal diariamente.

Como parte de su prestación de servicios, el proveedor está en posesión de un pase general que le autoriza a acceder a todos los locales cubiertos por el contrato. La dirección los entrega con un recibo. Se compromete a no reproducir ninguno de los pases generales que se le entregarán y a declarar inmediatamente cualquier pérdida de llave o cualquier anomalía observada en las cerraduras de los locales.

En ningún caso, estos pases generales deben salir del Colegio.

4. Control y organización de calidad

El seguimiento debe evaluarse siguiendo unos controles preestablecidos que permitan garantizar que el servicio de recepción nocturna se presta realmente y que es eficaz.

La gestión de la calidad propuesta por el candidato y su organización interna debe permitir un alto nivel de rendimiento. La empresa velará por el adecuado rendimiento de su estructura de gestión de la sede central; su estructura de gestión a nivel operativo; sus procedimientos de control; sus métodos de gestión e información de incidencias; y sus procedimientos de contratación, formación y acreditación del personal.



La empresa licitadora debe tener una sola persona de contacto independientemente de su organización.

5. Características del edificio

El Colegio de España, situado en la Cité internationale universitaire de Paris, integrado en un entorno de protección arquitectural, es a la vez un centro de residencia y un centro de cultura y de servicios.

Funciones:

- Residencia de investigadores, artistas, profesores y estudiantes
- Centro cultural y de servicios, de promoción y difusión de la ciencia, arte y cultura

El conjunto del edificio se extiende sobre 7 niveles y tiene una superficie construida de 6.098 m² (3.147 m² dedicados al servicio de residencia y 2.951 m² a salas y espacios públicos).

Zona de residencia:

El Colegio de España puede acoger hasta 141 residentes simultáneamente con la siguiente distribución:

- 105 habitaciones individuales,
- 12 habitaciones dobles
- 6 habitaciones dobles superiores

Además, el Colegio de España cuenta con un apartamento de función para el/la director/a del Colegio de España.

Salas, despachos y otros espacios:

Sótano:

- Un hall, un gimnasio, un estudio de ensayo, un estudio de composición, una sala de archivos, una lavandería, un taller, un local para sábanas y toallas, una sala para planchar, un local consigna, un local técnico informático y eléctrico, una sala de calderas, un garaje, un local para productos de limpieza, una cabina de ducha, tres baterías de aseos y diversos locales técnicos.
- Un restaurante.
- Una cocina de residentes

Planta baja:

- Un hall de entrada, despacho con altillo para el servicio de recepción, una sala de conferencias (Sala "Luis Buñuel"), una biblioteca (2 salas), una sala de seminarios (Sala "Ramón y Cajal"), ocho despachos (uno de ellos en altillo), una sala del personal en altillo, una batería de aseos y un local técnico en altillo.



1ª planta:

- Una sala de exposiciones-hall, una sala de reuniones, una sala de televisión, una sala de video, dos aseos comunes, dos locales técnicos, dos estudios de música, una sala de estudios, una sala de informática, el apartamento de función para el/la director/a del Colegio de España.

2ª, 3ª, 4ª y 5ª planta:

- 3 halls, 2 vestuarios y una cocina para el personal, diversos espacios para almacenar, un local de usos múltiples.

Pasillos, escalera y ascensor :

- Una escalera principal que parte del sótano hasta el 5º piso.
- Un ascensor (del sótano a la 5ª planta)
- Cuadros sobre las paredes de los pasillos, de la escalera principal y de los espacios comunes.

Zonas exteriores:

- Al Oeste (parte delantera del edificio): Una escalinata de piedra con vegetación a los lados, un ascensor PMR, una marquesina en la entrada del edificio, 6 ventanas velux en cristal y hierro forjado, recubiertos de zinc y vidriera a nivel de la planta baja.
- Al Este (parte trasera del edificio): un local de basuras con contenedores para la recogida selectiva de las basuras, un patio trasero, dos tejados de cristal, dos almacenes, una cámara fría
- Dentro del edificio: dos patios interiores con suelo de madera y con plantas.
- En los cuatro puntos cardinales: Diversas escaleras, pasamanos exteriores y lámparas, contraventanas y los jardines y entornos del edificio.

6. Organización:

6.1. Personal

La empresa deberá asignar a la prestación del servicio a un agente/recepcionista.

6.2 Calendario y Horarios

Todos los días del año de 21h00 à 7h00, excepto el mes de agosto. El Colegio de España permanece cerrado durante el mes de agosto. Excepcionalmente pueden surgir variaciones debido a actividades o eventos extraordinarios, a circunstancias sobrevenidas relacionadas con las necesidades del servicio o al incremento del número de usuarios o asistentes en las instalaciones del Colegio de España, previstos en el PCAP.

6.3 Plannings :

La empresa adjudicataria del contrato deberá enviar un planning semanal indicando las horas cubiertas con agentes con conocimiento del español. El Colegio de España puede solicitar reorganizaciones de este planning por necesidades del servicio.



7. Visita

Se recomienda una visita previa a las instalaciones del Colegio de España antes de participar en la licitación.

Las empresas podrán concertar su visita contactando con el Colegio de España a través del siguiente correo electrónico colesp@colesp.org

Será necesario esperar confirmación.

Enterado y conforme

EL ADJUDICATARIO:

Firmado:

D.N.I.:

Fecha:

