



**Solicitud Informe de Necesidad de Contratación**

ÁREA SOLICITANTE	ÁREA TÉCNICA	
Responsable de Proyecto	ROCIO MONS LERA	
Código Registro: Sociedad( 210/200)- Nombre Proyecto-	200-B01-507-04-06	OTROS GASTOS (ED. SEDE)

Antecedentes	PCTCAN S.L., tiene contratado el servicio de recepción y atención al público desde el año 2012.
--------------	---

Objeto	<p><b>Constituye</b> el objeto de esta contratación la prestación del Servicio de Recepción y Atención al Público para empresas del Parque Científico y Tecnológico de Cantabria – PCTCAN, durante dos (2) años desde la fecha de formalización del contrato, con posibilidad de prorrogar dos (2) años más, con dos prórrogas de un (1) año cada una, previo acuerdo entre las partes, desarrollado con la presencia física permanente del personal que lo preste en un horario de 7:30 h a 18:00 h todos los días laborales del año de lunes a viernes, tanto en español como en inglés, siendo los principales servicios a desarrollar:</p> <p><b>Gestión de la centralita:</b> En el puesto de centralita se realizará la aceptación y el enrutamiento de las llamadas telefónicas entrantes y salientes para el personal ubicado en las instalaciones de la Sociedad Gestora del Parque Científico y Tecnológico de Cantabria S.L. – PCTCAN que considere oportuno, todo ello según los protocolos definidos para cada caso. Igualmente, se atenderán llamadas dirigidas a otras empresas ubicadas en el PCTCAN en las condiciones que la Sociedad Gestora del Parque pueda concertar. De igual forma será competencia del personal de centralita la localización del personal mediante el sistema de comunicación que se designe: correo electrónico, teléfono fijo/móvil, etc.</p> <p><b>Secretaría Virtual:</b> Se atenderán llamadas dirigidas a otras empresas ubicadas en el PCTCAN en las condiciones que la Sociedad Gestora del Parque pueda concertar. De igual forma, será competencia del personal de centralita la localización del personal mediante el sistema de comunicación que se designe: correo electrónico, teléfono fijo/móvil, etc.</p> <p><b>Visitas:</b> Recepción de visitas, gestión de registros, emisión de tarjetas electrónicas de acceso, y en las situaciones que se precise, acompañamiento de las visitas destinadas a la Dirección de empresas ubicadas en el edificio ocupado por la Sociedad Gestora del Parque Científico y Tecnológico de Cantabria en el PCTCAN hasta sus despachos</p> <p><b>Mensajería y domiciliación de sociedades:</b> Recepción, y registro de entradas y salidas, de paquetería, documentación y correspondencia general, según las directrices marcadas por las empresas del PCTCAN a la que se preste el servicio (instaladas o en vías de instalación). Estas directrices podrán determinar el aviso a las personas o unidades que reciban mensajería, el aviso telefónico de recogidas a empresas de mensajería, etc.</p> <p><b>Otras actividades relacionadas con la actividad:</b> Gestión de tickets de conexión WIFI, actualización de información telefónica, gestión remota de acceso al parking y de acceso a otros edificios dependientes de la Sociedad Gestora del PCTCAN que ésta determine, mantenimiento en orden de la documentación y la prensa de la zona de visitas, soporte a la atención al público en lo relacionado con la solicitud e información de las actuaciones de la actividad de las empresas ubicadas en el PCTCAN, que la Sociedad Gestora del Parque considere oportuno, solicitud de taxis, reserva de salas de reuniones, etc</p>
--------	---

Justificación de la Necesidad e Idoneidad del Contrato (Art. 28.1 LCSP)	<p>Justificación: PCTCAN S.L., como sociedad gestora del parque científico y tecnológico de Cantabria, ofrece el servicio objeto de este contrato como parte de sus servicios generales (<a href="http://www.pctcan.es/servicios-del-pctcan/">http://www.pctcan.es/servicios-del-pctcan/</a>), no contando con personal propio especializado ni disponible para desarrollarlo en los términos descritos.</p> <p>El servicio de recepción y atención al público es un servicio que requiere contar con profesionales especializadas, todos los días laborales del año, de lunes a viernes, en horario de 07:30 h a 18:00 h de manera ininterrumpida. Este horario se ha realizado hasta este momento en horario de 8 a 19 horas, sin embargo, y teniendo en cuenta los últimos indicadores de atención telefónica y atención presencial a la persona usuaria por franjas horarias, resulta más eficiente adelantar el horario de atención, para cubrir las necesidades del personal que acude a la oficina a partir de las 07:30 horas y a la ciudadanía que necesita atención a primera hora de la mañana, reforzando el servicio de 13 h a 14 h que antes quedaba solo atendido por una persona y adelantando el cierre a las 18 horas, también conforme a las conclusiones de los indicadores mencionados, donde la atención de 18 h a 19 h tiende a cero, evitando además riesgos en la seguridad y salud de las personas que prestan el servicio.</p> <p>La contratación de este servicio garantiza que éste se realice de manera óptima, sin dependencia de recursos propios y garantizando la atención al público en el horario ofertado, con orientación a cubrir las necesidades de los grupos de interés de PCTCAN.</p> <p>Idoneidad: Se pretende contar con un servicio profesional que garantice la prestación del servicio de forma óptima, con un horario amplio de atención al público, tanto en invierno como en verano, a través de un sistema de atención multicanal (presencial, telefónica y virtual).</p>
---	---

Procedimiento contratación	PROCEDIMIENTO ABIERTO
Justificación de no alteración del objeto del contrato para evitar la aplicación de las reglas generales de contratación (Solo contratos menores)	
Empresas a invitar (Solo Proc. Con negociación)	
Justificación de no hacer lotes (Para contratos mayores de 15.000€)	La justificación de la no división reside en que se trata de un servicio único que si se prestara por empresas diferentes dificultaría y encarecería su realización
Importe estimado	118.000,00 €
Fecha de firma prevista	01/11/2023
Fecha de Solicitud	11/08/2023

Solicitado por:	Aprobado por:
 Rocio Mons Lera Técnica Responsable	 Patricia Alvarez Ortega Coordinadora
	 Eduardo Carmelo Arasti Barca Apoderado