



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ PER A LA SEU DE L'OFICINA D'HABITATGE (OH), EL SERVEI D'ASSESSORAMENT ENERGÈTIC I L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (OAC) DE LA ZONA NORD DEL DISTRICTE DE NOU BARRIS, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE, RESERVAT A EMPRESES D'INSERCIÓ SOCIOLABORAL

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte de serveis té per objecte el servei d'informació per a la seu de l'Oficina de l'Habitatge (OH), el servei del Punt d'Assessorament Energètic i l'oficina d'atenció a la ciutadania (OAC) de la Zona Nord de Nou Barris, amb mesures de contractació pública sostenible, reservat a empreses d'inserció sociolaboral. El contracte inclou mesures de contractació pública sostenible, les quals s'especifiquen al Plec Administratiu.

La subseu de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) de la Zona Nord, la Oficina d'Habitatge i el servei del Punt d'Assessorament Energètic, necessiten de la figura de dos/dues informadors/es que puguin ajudar i acompanyar a les persones usuàries de les diferents oficines.

CLÀUSULA 2. TASQUES A DESENVOLUPAR PER PART DELS/DE LES INFORMADORS/ES

Sense perjudici de les directrius específiques que pugui donar el Districte, les funcions bàsiques del servei seran les següents:

- Obertura i tancament de l'espai segons l'horari de cada un dels serveis que es presten a l'interior de l'equipament.
- Control de l'alarma i dels dispositius de seguretat de que disposa l'equipament.
- Informar a les persones usuàries de conceptes bàsics relacionats amb els serveis que es presten a l'equipament.
- Conèixer i informar sobre el catàleg de serveis de l'oficina d'habitatge.
- Oferir informació bàsica de la documentació necessària per dur a terme tràmits vinculats amb:
 - Registre d'habitatge amb protecció oficial.
 - Borsa d'habitatge.
 - Convocatòries puntuals d'ajuts al lloguer.
 - Filtrar si les persones que assisteixen a l'equipament tenen cita amb els serveis jurídics d'habitatge.
- Oferir informació sobre equipaments municipals (horaris, contacte, localització, etc.).
- Acompanyar i oferir suport a les persones que accedeixen a l'oficina en els tràmits que s'efectuen al quiosc i a la peanya habilitats per tal fi a l'equipament.
- Canvi d'elements fungibles (paper) de la peanya.
- Entrega d'impresos i/o informació per campanyes puntuals de l'OAC o l'OH de la Zona Nord.
- Control i/o actualització de les existències dels materials comunicatius existents a



l'equipament.

- Comunicació d'incidències que es puguin produir als elements informàtics d'ús públic que existeixen a l'equipament: peanya, monitor i quiosc.
- Control d'aforament per evitar que es superi el màxim permès per normativa.
- Altres funcions no explícitament relacionades que es considerin necessàries per a la bona execució del contracte.

CLÀUSULA 3. CARACTERÍSTIQUES I QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL INFORMADOR/A

La selecció del personal va a càrrec de l'empresa adjudicatària i haurà de comptar amb el vistiplau del Departament de Recursos Interns. L'adjudicatària haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal qualificat necessari per a la realització de la prestació durant el temps que duri el contracte. El servei es durà a terme durant 42,5 hores setmanals fixes, distribuïdes en dos informadors/es, respectant la jornada laboral màxima de cadascun, en horari de matins de dilluns a divendres (7:30h a 15:30h) i la tarda de dijous (de 16:00h a 18:30h).

A més l'empresa adjudicatària disposarà del personal suplent degudament format per tal de substituir el personal que presti el servei en cas de qualsevol tipus d'absència, baixes per malaltia, vacances, etc., garantint la substitució en un màxim d'una jornada laboral. L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'equip.

Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa als i les professionals que presten els serveis haurà de comunicar-se prèviament a l'interlocutor/a del Departament de Recursos Interns.

El personal suplent haurà de ser format per tal de cobrir les suplències i sempre que sigui possible haurà de ser la mateixa persona.

Fora de l'horari habitua de 42, 5 hores, es disposarà de 200 hores anuals que seran utilitzades o no segons les necessitats amb la suficient antelació, no menor a 24 hores.

El personal adscrit a l'execució del contracte haurà de tenir una qualificació mínima, descrita a continuació:

- Estudis mínims de graduat en educació secundària obligatòria (ESO) o l'antic graduat escolar o similar.
- Certificat B2 de català o titulació equivalent, d'acord amb l'ORDRE VCP/491/2009, de 12 de novembre (DOGC núm. 5511, de 23.11.09), per la qual es refonen i s'actualitzen els títols, diplomes i certificats equivalents als certificats de



coneixements de català de la Direcció General de Política Lingüística, modificada per l'Ordre VCP/233/2010, de 12 d'abril (DOGC núm. 5610, de 19.04.2010).

- Nivell intermedi d'ofimàtica, acreditat mitjançant document emès per centre de formació o acadèmia, o certificat oficial.
- Experiència professional de com a mínim de 24 mesos en tasques similars.

El personal destinat a la prestació del servei serà seleccionat, format i contractat per l'empresa adjudicatària. La formació d'aquest personal haurà d'incloure obligatòriament les matèries relacionades amb la prevenció de riscos laborals.

Així mateix, les persones que es proposin rebran la corresponent formació en els àmbits concrets que es determinen com a funcions a dur a terme. Aquesta formació es desenvoluparà durant un període aproximat de 1'5 setmanes. Aquesta formació es desenvoluparà en dependències de les Oficines d'Habitatge i en Oficines d'Atenció a la Ciutadania del Districte de Nou Barris. Aquesta formació va a càrrec dels responsables dels diferents serveis presents a la Oficina Zona Nord i que són objecte del contracte.

En cap cas, aquest personal tindrà vinculació jurídica ni laboral amb l'Ajuntament de Barcelona.

S'establirà com a mínim una reunió trimestral de coordinació entre l'interlocutor escollit per part de l'empresa per a les comunicacions amb el responsable del contracte, i el responsable del contracte.

CLÀUSULA 4. ESPECIFICACIONS GENERALS DEL SERVEI

A) Organització i seguiment del servei

- L'empresa està obligada a complir amb l'horari especificat i fora d'aquest horari en funció de la borsa d'hores del servei variable.
- El districte podrà ampliar, puntualment, l'horari de prestació del servei, prèvia comunicació a l'adjudicatària, amb un mínim de 24 hores, per motius de la programació d'activitats i festes no previstes. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària decidirà quin és el personal que realitzarà aquests serveis.
- L'empresa designarà un/a coordinador/a que vetllarà pel correcte funcionament del servei, que formarà i informarà al personal seleccionat per la realització de la prestació del servei quant a protocols, actuacions i totes aquelles qüestions relacionades amb la bona marxa del servei objecte del contracte. Per altra banda, aquest coordinador/a, farà d'enllaç i es reunirà amb el coordinador designat pel districte, amb una freqüència mínima trimestral.
- El districte es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada al servei, en cas que aquesta no compleixi els criteris definits en el present plec.
- L'empresa adjudicatària facilitarà un número de telèfon de contacte, així com una adreça de correu electrònic, permanentment a disposició del districte per notificar incidències de qualsevol tipus en un horari de 8:00-18:00h.



- El Departament de Recursos Interns, mitjançant la persona designada com a responsable del contracte, demanarà a l'empresa contractista trimestralment, i en tot cas una vegada a l'any, els documents de cotització TC1 i TC2 que acreditin el compliment d'estar al corrent del pagament de les quotes a la Seguretat Social del personal assignat a la prestació del contracte de serveis, així com l'acreditació de la seva afiliació i alta a la Seguretat Social.

B) Personal i formació

- El personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'adjudicatària a tots els efectes. En cap cas, aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb l'Ajuntament de Barcelona.
- L'empresa adjudicatària promourà i vetllarà pel convenient reciclatge i millora de la formació dels professionals, per adequar-se a les necessitats del servei, que en tot cas, ha d'incloure obligatòriament les matèries relacionades amb la prevenció de riscos laborals.
- L'adjudicatària acreditarà, abans de l'inici del contracte, la identitat de les persones que prestaran el servei a l'equipament, procurant que el personal sigui el mateix durant tot el període contractual, per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i funcions a desenvolupar, així com les característiques del públic visitant.
- L'empresa adjudicatària procurarà evitar al màxim les substitucions per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i la dinàmica internes. L'empresa disposarà d'efectius suplents degudament formats i qualificats, per tal de substituir al personal que presta el servei ordinàriament en cas que presentin qualsevol incidència (malaltia, vacances, assumptes personals, etc.) per procedir a la seva substitució per un altre/a treballador/a en un temps màxim de 24 hores, assegurant que el servei estigui cobert en tot moment durant l'horari concertat.
- En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho per escrit o per correu electrònic, amb la major brevetat possible i sense excedir de les 24 h immediates al Departament de Recursos Interns.
- El personal contractat haurà de tenir un tracte correcte amb el públic i les persones dependents de l'equipament on es realitza el servei. Haurà de presentar un aspecte correcte d'higiene personal i vestir en tot moment amb correcció l'uniforme determinat per l'empresa adjudicatària. En qualsevol cas, haurà de portar la identificació de l'empresa.
- L'adjudicatària haurà d'observar allò que es disposa en la legislació vigent en cada moment i que és aplicable a l'activitat que duu a terme i complir totes les disposicions de caràcter laboral amb relació al personal al seu servei, en tots els seus aspectes.

CLÀUSULA 5. HORARI DEL SERVEI

S'estableix un horari de:

- Matins: dilluns a divendres de 7:30h a 15:30h.
- Tarda: dijous de 16:00h a 18:30h.



El districte es reserva el dret modificar els horaris, la qual cosa no afectarà al preu unitari ofert per part de l'adjudicatària del servei.

Es contempla una bossa d'hores (200 hores anuals), realitzables en cas de necessitats del servei, però fora de les 42,5 hores setmanals contemplades com a horari setmanal habitual.

CLÀUSULA 6. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 12 mesos comptadors a partir de l'1 de gener de 2023 o de la data següent a la de formalització del contracte si aquesta és posterior.

La vigència del contracte podrà prorrogar-se per un període màxim de 12 mesos. La pròrroga serà acordada per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per l'adjudicatària si es comunica amb un mínim de 2 mesos d'antelació a la finalització del contracte.

La durada total del contracte, incloent les eventuais pròrrogues serà de 24 mesos, tot atenent que és necessari garantir la continuïtat de la prestació.

La data final i el pressupost consignat podrà ser objecte de reajustament en cas de retards produïts respecte a la previsió de la formalització del contracte.

CLÀUSULA 7. QUADRE DE COSTOS

El pressupost del contracte es desglossa de la manera següent:

Costos Directes	Import €
Costos salarials	28.334,11
Costos quotes empresarials Seguretat Social (33%)	9.350,26
TOTAL	37.684,37
Costos Indirectes	
Despeses generals d'estructura (%)	4.250,12
Benefici industrial (9%)	2.266,73
TOTAL	6.516,85
TOTAL DE COSTOS (Directes i Indirectes)	44.201,22 €



En els costos de personal detallats s'inclouen els costos de seguretat social.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu de treball per a les empreses d'hostes/esses i promotors/ores de venda de Catalunya (codi de conveni núm. 79001965012003), publicat en Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm. 7373 - 19.05.2017, i la modificació introduïda pel Real Decreto 152/2022, de 22 de febrero, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2022.

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores que ha d'executar el contracte amb les següents categories professionals i nombre de persones, segons s'especifica en el Plec de prescripcions tècniques (PPT):

Categoria professional	Nº treballadors/es
Grup professional 5, nivel 2	2

En el càlcul s'ha tingut en compte el plus de vestuari i el plus de transport, recollits respectivament en els articles 36 i 37 del dit conveni.

Inclou també, una bossa d'hores de contingència, de disposició segons necessitats del servei, de 200 hores anuals. Aquestes hores es realitzaran fora de l'horari habitual establert a la clàusula 5 del Plec de prescripcions tècniques.

En el cas de pròrroga, el nombre d'hores total que conformaran la borsa d'hores contingents serà de 200 hores anuals.

CLÀUSULA 8. BASE ECONÒMICA

El pressupost base de licitació que es considera amb els preus de mercat és l'import de **53.483,48 euros**. El pressupost net de **44.201,22 euros** i l'IVA de **9.282.26 euros**, amb un tipus del 21% d'IVA.

L'Ajuntament no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris (preu/hora) corresponents.

Es contempla la possibilitat d'una pròrroga de dotze mesos amb les mateixes condicions tècniques i econòmiques amb l'acord de les dues parts.

Els conceptes de personal, bossa d'hores o altres despeses de recursos humans, activitats o gestió de l'equipament es facturaran mensualment.

El preu/h, sense IVA es calcula a partir del total de costos, repartits entre el total d'hores previstes per a 2023:



Hores 2023: 2125 h horari laboral + 200 h extraordinàries

Preu unitari Preu/hora 2023 (IVA no inclòs) = **19,01 €**

Preu unitari Preu/hora 2023 (IVA 21% inclòs)= **23,00 €**

El districte no està obligat a exhaurir el pressupost establert a la fi del període contractual. Aquest pressupost és l'import màxim del contracte i serà variable en funció dels serveis encomanats.

CLÀUSULA 9. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Es designa com a responsable del contracte a Francesc J. Pera Soriano, Cap de Recursos Interns del Districte.

CLÀUSULA 10. SISTEMES D'INFORMACIÓ I BASES DE DADES

L'empresa adjudicatària haurà de fer un ús responsable de la informació de caire intern, a la que tingui accés, per raó de la seva gestió i complir la normativa sobre protecció de bases de dades.

CLÀUSULA 11. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA I NORMATIVA TÈCNICA DEL SERVEI

- a) La prestació dels serveis es realitzarà d'acord amb els estàndards de qualitat de l'Ajuntament de Barcelona.
- b) L'empresa adjudicatària haurà de garantir la qualitat de l'atenció a la ciutadania, i les persones usuàries hauran d'estar informades i conèixer les característiques dels serveis oferts, els criteris d'accés i el preu. Haurà de garantir, a més, un espai lliure de qualsevol comportament sexista i discriminatori.
- c) S'haurà de garantir que les persones usuàries disposin de tota la informació pertinent sobre el funcionament, activitats i recursos dels equipaments, del territori i del districte en general.
- d) L'empresa adjudicatària haurà de complir les obligacions de coordinació i informació de la seva gestió, atendre totes les reunions i altres sistemes que proposi el Districte pel seguiment periòdic i subministrament d'informació sobre els resultats de la gestió del servei.

Francesc J. Pera Soriano
Cap de Recursos Interns
Districte de Nou Barris