



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS D'INFORMACIÓ, SERVEIS AUXILIARS I CONTROL D'ACCESSOS DELS EDIFICIS DE PL. ORFILA I EDIFICI JOSEP PALLACH DEL DISTRICTE DE SANT ANDREU, I SERVEIS ASSOCIATS AL FUNCIONAMENT DE L'OAC DE SANT ANDREU 2021-2023

CLÀUSULA 1. OBJECTE

El present contracte té per objecte la prestació de serveis d'informació, serveis auxiliars i control d'accessos derivats als usuaris dels edificis de Pl. Orfila i Edifici Josep Pallach –c/ Segadors 2 del Districte de Sant Andreu, així com la prestació de serveis associats al funcionament de l' OAC de Sant Andreu, situada al c/ Segre 24-30.

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Les tasques a desenvolupar són les següents:

SERVEIS D'INFORMACIÓ, ACOLLIDA I ATENCIÓ AL PÚBLIC:

- Conèixer les característiques bàsiques dels serveis municipals i prestar serveis generals d'informació del districte: serveis municipals generals, característiques i serveis de les dependències del districte, altres serveis culturals directament dependents del districte, i d'altres assimilables.
- Informació dels serveis municipals del Districte.
- Informació d'actes i agendes dels edificis corporatius del Districte i control dels accessos relacionats als mateixos.
- Comunicació interna corporativa de districte i de ciutat.
- Supervisió, gestió, organització i ordre del material informatiu dels edificis de referència.
- Atenció telefònica relacionada amb la informació general abans referida.
- Atendre les consultes i orientació als ciutadans.
- Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i les activitats als edificis de referència.
- Fer la recollida de dades sobre visitants i enquestes de satisfacció.
- Canalitzar la informació de les possibles incidències que puguin sorgir.
- Canalitzar la recepció de grups i supervisar les reserves d'aquests.
- Recollida, classificació i repartiment de la correspondència entrant, i preparació de la correspondència sortint.
- Petites tasques administratives associades als serveis d'informació.
- Per la seva funció, podrà estar implicat en el pla d'emergència dels edificis del Districte, i en qualsevol cas prestarà el suport necessari en cas que s'activi.



SERVEIS AUXILIARS:

- Seguiment de l'agenda de reunions i sessions d'òrgans del districte (informatius, participatius i d'altres del districte), i preparació de les sales polivalents de reunió.
- Assistència i suport en la celebració d'actes a la seu del Districte de Sant Andreu, especialment reunions d'òrgans de govern i casaments, i d'altres que es puguin celebrar.
- Gestió de l'organització dels magatzems del districte i dels materials dipositats en ells.
- Control i revisió dels equips tècnics de les instal·lacions dels edificis de referències per a actes i/o activitats.
- Preparació tècnica de les sales i muntatge d'equips tècnics per actes i/o activitats del districte
- Cura dels aparells d'intercomunicació destinats a la utilització en actes i/o activitats.
- Detecció i seguiment de les necessitats de manteniment dels equips utilitzats en espais per a actes i/o activitats.
- Gestió obertura i tancament de les portes d'accés als edificis a les hores establertes en relació a les activitats municipals.
- Gestió del control dels espais i inspecció dels edificis abans del seu tancament.
- Posar en marxa i apagar, en cas necessari, les instal·lacions de serveis dels edificis o departaments corresponents (aigua, llum, força, aire condicionat, calefacció, alarmes, ...).
- En situació d'urgència i necessitat, avís als serveis i/o als instal·ladors corresponents.
- Comunicació interna corporativa de districte i de ciutat.
- Notificacions que per la seva naturalesa requereixen una realització directa des del Districte.
- Gestió residus propis d'oficines, especialment dels que requereixen trasllat a punt verd o deixalleria
- Realitzar altres tasques anàlogues encomanades que siguin pròpies de les seves funcions.

SERVEIS DE CONTROL D'ACCESSOS:

- Control de les dependències i del personal que entra i surt, en relació a les altres funcions descrites, i en especial a les diferents activitats desenvolupades a les dependències municipals, vetllant per la conservació dels indrets.
- Control d'accessos i acreditació dels visitants, així com autorització per accés a les dependències per part de les visites.
- Gestió de control de visites i d'actes i activitats, i presentació d'informes periòdics en format electrònic adreçats als responsables de l'Ajuntament.

CLÀUSULA 3. CONDICIONS GENERALS

3.1. Descripció de les instal·lacions

Edifici seu del Districte

Adreça: Pl. Orfila 1

Característiques de l'edifici:

Consta de planta baixa, primera i segona plantes.

Hi ha també dos magatzems adjacents al c/ Malats 3 i 5.

Horari d'obertura: de dilluns a divendres de 7'30 a 21 hores.



Hi ha control de guàrdia urbana en tractar-se d'una seu municipal.

Característiques del servei: Estan ubicats Regidoria, Gerència i Direcció de Serveis General del Districte.
No hi ha servei específic d'atenció al públic. Aquesta deriva de l'activitat pròpia dels serveis municipals situats.
Els serveis es desenvolupen en tota la franja horària, però no ocupant-la en la seva totalitat.

Edifici Josep Pallach:

Adreça: c/ Segadors 2

Horari: de 7'30 a 22'30 hores.

Característiques de l'edifici: Edifici de titularitat municipal que consta de planta baixa i 6 plantes.
No a totes les plantes hi ha serveis municipals:
Planta baixa: Centre de Serveis Socials Sant Andreu i EAIA (municipals, però no dependents del districte. Tenen accés independent per c/ Paixalet). Hi ha personal municipal.
Planta entresol: Arxiu municipal (municipal i depenent funcionalment del districte). L'accés del públic és en hores concertades. Hi ha personal municipal.
Planta 1a: Escola Municipal de Música de Sant Andreu (municipal, però no depenent del districte). Hi ha personal municipal. L'accés del públic és per alumnes de l'escola i persones relacionades amb la/els mateixos. L'horari de les activitats pròpies de l'entitat.
Planta 2a: Escola d'Adults Pegaso. Servei no municipal. L'accés del públic és per alumnes de l'escola i persones relacionades amb la/els mateixos.
Planta 3a: Direcció de Llicències i Espai Públic. Direcció municipal del Districte de Sant Andreu. Hi ha personal municipal del districte. Hi pot accedir personal extern per cites prèvies amb els diferents departaments. Hi ha horari fixat d'atenció al públic de dilluns a divendres de 12 a 14 hores.
Planta 4a: Direcció de Serveis a les Persones i al Territori. Direcció municipal del Districte de Sant Andreu. Hi ha personal municipal del districte. Hi pot accedir personal extern per cites prèvies amb els diferents departaments i tècnics de la direcció. No hi ha horari fix preestablert d'atenció al públic.
Planta 5a: Societat Barcelona Sagrera Alta Velocitat: ens no municipal. L'espai està cedit per l'Ajuntament.
Planta 6a: Escola Municipal de Música. Espais cedits pel districte per utilització com a espais docents i d'assaig.

OAC Sant Andreu

les Adreça: c/ Segre 24

Horari: de dilluns a divendres
7.30 a 14.30 i dijous fins 19.30

Els serveis associats a aquesta oficina estan bàsicament relacionats amb necessitats derivades de l'obertura i tancament de les instal·lacions, així com de la distribució de correspondència, i d'altres similars.
És un servei residual, que pot variar en funció de les pautes organitzatives



de l'oficina.

Els serveis a desenvolupar podran estar relacionats també amb la resta d'equipaments municipals la gestió dels quals depèn de forma directa o indirecta del districte, i per als quals calgui la prestació puntual d'alguna de les prestacions que es relacionen al punt 2 "Descripció del servei".

CLÀUSULA 4. PRESTACIÓ DEL SERVEI

La previsió de prestació del servei es calcula per un total de 130 hores setmanals, per donar cobertura al servei en els tres edificis on s'ubiquen els serveis de Direcció, i als serveis auxiliars que requereixi l'equipament de l'oficina atenció al ciutadà del Districte de Sant Andreu, que es realitzarà en el marc horari comú de prestació dels serveis municipals, així com en serveis extraordinaris en dies laborables o festius o fora d'aquest horari per necessitats del districte.

El Districte es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris i número de personal assignats al servei, la qual cosa no afectarà al preu unitari ofertat per part de l'adjudicatari del servei.

CLÀUSULA 5. PRESSUPOST DEL CONTRACTE

El pressupost inicial del contracte és de 248.332,66 euros IVA inclòs (205.233,60 euros preu base + 43.099,06 euros en concepte d'IVA a un tipus del 21%).

El valor del contracte s'ha calculat en base al preu hora per 130 hores setmanals, per 52 setmanes anuals, per la durada de 24 mesos del contracte, partint d'un preu/hora de 15,18 euros IVA exclòs.

Com a referència per arribar al preu hora de sortida s'ha pres el Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2019-2021 aprovat per Resolució TSF/285/2020, de 28 de gener, i d'acord amb les especificitats salarials establertes per al grup professional 6 nivell 1. A aquest preu s'ha aplicat l'increment d'un 34% en concepte de Seguretat Social Patronal i el marge màxim de benefici d'empresa calculat ha estat de 12%. El resultat d'aquest càlcul determina un preu hora mínim per al treballador de 10,11 €/hora.

TOTAL PREU / HORA BRUT	10,11 €
+ 34 % SEGURETAT SOCIAL	13,55 €
+ 12 % BENEFICI EMPRESA	15,18 €
HOREST SETMANALS	130
TOTAL SETMANES	52
TOTAL PREU HORES ANUALS	102.616,80 €
21% IVA	21.549,53 €
TOTAL PREU ANUAL AMB IVA	124.166,33 €

PER DOS ANYS:	
Preu base	205.233,60 €
IVA	43.099,06 €
Preu amb IVA	248.332,66 €



CLÀSULA 6. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte serà vigent des del 22 de març de 2021, o en data posterior des de l'endemà de la formalització del contracte, per un període de 24 mesos.

Es podrà prorrogar fins a un màxim de 24 mesos més.

CLÀUSULA 7. ESPECIFICACIONS ESPECIALS

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal per cobrir les taques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat durant el temps que duri l'adjudicació.
- El Districte de Sant Andreu es reserva el dret a sol·licitar es prenguin les mesures necessàries per garantir la correcta prestació del servei, en cas que no es compleixin els criteris definits en aquest contracte. Si aquestes impliquen una substitució de personal, s'haurà de realitzar per part de l'adjudicatari en un temps màxim de 48 hores.
- L'empresa disposarà de personal suplent degudament format i amb capacitat suficient per tal de substituir al personal que presta ordinàriament el servei, cas que es presenti qualsevol incidència (malaltia, vacances, etc.) que impossibiliti la seva presència en el lloc de treball.
- L'empresa adjudicatària procurarà evitar al màxim les substitucions per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i la dinàmica internes. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que tot el seu personal assignat tingui la suficient formació i coneixement de la casuística del servei per a que es mantingui la qualitat del mateix. Cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir les persones que prestin el servei esmentat, ho comunicarà per escrit motivat al Departament de Recursos Interns del Districte de Sant Andreu 48 hores abans de la substitució, per tal de poder realitzar l'oportuna supervisió.
- L'empresa adjudicatària nomenarà un/a coordinador/a que serà l'interlocutor/a amb el Departament de Recursos Interns, i vetllarà pel correcte funcionament del servei, formant i informant el seu personal de les característiques, protocols, actuacions i altres temes relacionats amb la bona mara dels treballs objecte del contracte.
- El Districte de Sant Andreu disposarà d'un número de telèfon de contacte amb aquest/a coordinador/a, a fi i efectes de notificar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció.
- L'empresa adjudicatària supervisarà la prestació del servei mensualment i sempre que ho determini el Districte de Sant Andreu, a qui remetrà el corresponent informe, en el qual, com a mínim, es farà constar de manera cronològica totes les incidències ocorregudes durant el mes.
- L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició dels seus treballadors un telèfon mòbil amb servei de veu i dades on se'ls pugui localitzar i amb el qual puguin fer trucades i gestions necessàries per al desenvolupament dels serveis contractats, el número del qual es posarà en coneixement del Districte de Sant Andreu.



- El personal posat a disposició per a prestar els serveis haurà d'anar degudament identificat i indumentat.
- Els serveis contractats estaran sotmesos a la inspecció de l'Ajuntament de Barcelona, així com a l'avaluació de la qualitat dels serveis prestats i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària en cas d'incidències.

CLÀUSULA 8. PERSONAL

El personal contractat:

- Haurà d'entendre, parlar, llegir i escriure correctament el català i el castellà.
- Haurà de tenir un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del centre o es realitza el servei.
- Haurà d'anar en tot moment correctament identificat i vestit.
- Haurà de tenir coneixements d'informàtica a nivell d'usuari per al possible desenvolupament de les següents tasques:
 - ✓ Programes informàtics de recollida de dades per a la identificació per al control d'accessos
 - ✓ Gestió i/o consulta d'agendes
 - ✓ Preparació de la correspondència

Barcelona, a 1 de febrer de 2021

Àngela Muñoz Guillén
Cap de Recursos Interns

Vist i conforme
Laura Martínez Miragall
Directora de Serveis Generals