



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS AUXILIARS DE SUPORT AL FUNCIONAMENT I ACTIVITATS DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA, RESERVADA LA PARTICIPACIÓ A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL D'INICIATIVA SOCIAL I EMPRESES D'INSERCIÓ, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

CLÀUSULA 1. OBJECTE

El present contracte té per objecte la contractació dels serveis auxiliars de suport al funcionament i activitats del Districte de Ciutat Vella, reservada la participació a Centres Especials de Treball d'Iniciativa Social i Empreses d'Inserció, amb mesures de contractació pública sostenible, pels següents edificis administratius:

- Seu Districte: Pl. Bonsuccés, 3
- Subseu del Districte: C/ Ramelleres, 17

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Les principals tasques a desenvolupar són les següents:

- Recepció i consergeria, control d'accessos i suport d'intendència-logístic
- Missatgeria i lliurament de documentació escrita, a més d'altres de similars característiques.

2.1 Serveis de recepció, control d'accessos, suport d'intendència-logístic

Les principals tasques a desenvolupar pel personal adscrit al contracte són les següents:

- Obrir i tancar les portes d'accés als edificis en les hores establertes.
- Atendre al visitants.
- Atendre i derivar les demandes presencials i telefòniques d'informació bàsica.
- Contactar amb les persones demanades de l'edifici per tal de permetre l'accés.
- Atendre la centraleta telefònica.
- Recepcionar i enviar la correspondència, classificar i lliurar els documents i paqueteria, traslladant-los puntualment als seus destinataris.
- Demandes i recepció de serveis de missatgeria.
- Recollida, classificació i repartiment de correu intern.
- Mantenir actualitzats i ordenats els taulells d'anuncis i el material d'informació



- Reflectir en els fulls d'incidències diàries totes les incidències rellevants durant la jornada.
- Controlar les claus dels diferents serveis ubicats als edificis.
- Ventilar els edificis (obrir i tancar finestres dels dos edificis)
- Posar en marxa i apagar, en cas necessari, les instal·lacions de serveis dels edificis (aigua, llum, força, aire condicionat, calefacció...). Col·laborar en l'estalvi energètic.
- Vigilar els equips de control i aparells de les diferents instal·lacions
- Desconnectar les alarmes anti-robatori a l'inici del servei i connectar-les al final de la jornada.
- Fer inspecció ocular dels edificis.
- En cas d'intrusió, demanar auxili a les autoritats i responsables dels edificis.
- En cas d'urgència i necessitat, avisar als serveis o instal·ladors corresponent
- Per la seva funció, caldrà que estigui implicat en el pla d'emergència de l'edifici. En cas de detectar qualsevol situació de risc per a la integritat de les persones, ho posarà en coneixement del cap d'emergència i restarà a la seva disposició per tal de col·laborar en tasques relacionades amb la situació d'emergència. Es facilitarà a l'empresa contractada el Pla d'Emergència dels edificis sota els quals haurà d'actuar el personal que presti servei. En cas de risc per situacions d'intrusió, robatori, etc. ho posarà en coneixement de la Direcció i, de forma alternativa, serà la persona encarregada d'avisar a la força pública.
- Abans de finalitzar la jornada, realitzar una ronda de control pels edificis, havent-ne tancat prèviament l'accés, per tal d'assegurar-se que tot està en correcte estat de funcionament i que no romanen persones dintre els edificis. Un cop feta la comprovació, procedir al tancament de les portes i les instal·lacions que ho requereixin.
- Preparar, revisar i ordenar les sales i espais de reunió dels edificis. Aquestes tasques inclouran la recollida i neteja, col·locació i reposició dels gots, tasses i d'altres estris que s'hagin utilitzat en les sales i espais de reunió.
- Donar suport en la realització dels actes institucionals, plenaris, casaments, audiències, consells, reunions, jornades, etc., ajudant en el muntatge i condicionament de les sales, dels equips audiovisuals, projeccions i en la preparació de material complementari per als assistents. Tanmateix, s'encarregarà de fer la recepció del públic i atendrà les incidències que puguin sorgir en el desenvolupament dels actes. Per últim, col·laborarà en la recollida a l'acabar els actes.
- Trasllat i reposició del paper i material dels dos edificis
- Manteniment i control d'estoc del material d'oficina emmagatzemat a les dependències on estiguin destinats. Suport a la gestió i repartiment del material.



- Mantenir endreçat els espais dedicats a magatzems.
- Suport a les tasques administratives com fotocòpies, digitalització de documents, preparació de la sortida de correspondència, encuadernacions, arxiu, enviament de correus electrònics o en altres tipus de suport.
- Donar suport a enviaments massius de correspondència.
- Realitzar altres tasques que li siguin pròpies.

2.2 Tramesa, lliurament i tractament de documentació escrita

Les tasques a desenvolupar són les següents:

- Lliurament documentació escrita entre diferents serveis de l'Ajuntament.
- Lliurament de documentació escrita a diferents adreces del municipi de Barcelona i la seva àrea metropolitana.
- Retorn del justificant de la documentació lliurada al departament de procedència.
- Realització de fotocòpies i digitalització de documents.

CLÀUSULA 3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de dos anys comptadors a partir de l'1 de gener de 2024 o l'endemà de la data de formalització del contracte, en cas de ser posterior. Es contempla la possibilitat de prorrogar les prestacions per un termini màxim de 2 anys, en pròrroques per períodes d'1 any.

CLÀUSULA 4. CONDICIONS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 Horari i lloc de prestació del servei:

Els serveis del present contracte es defineixen com a serveis de suport al funcionament ordinari i serveis variables de suport al funcionament, sent un total de 17.424,75 unitats de servei pels 2 anys de prestació de serveis amb la següent distribució:

a) Serveis fixes de suport al funcionament ordinari:

Es preveu un total de 17.264,75 unitats, que haurà de dur a terme un mínim de 5 persones, d'acord amb els següents horaris orientatius:



Ubicació	Personal	Tot l'any, excepte l'agost	Agost
Seu del Districte	Suport 1	De dilluns a divendres, de 7.00 a 15.00h	De dilluns a divendres, de 7.00 a 15.00h
Seu del Districte	Suport 2	De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00h i de 15.45 a 19.30h	

Subseu del Districte	Suport 3	De dilluns a divendres, de 7.00 a 14.30h	De dilluns a divendres, de 7.00 a 15.45h
Subseu del Districte	Suport 4	De dilluns a divendres, de 14.30 a 21.15h	De dilluns a divendres, de 10.00 a 12.00h
Subseu del Districte	Suport 5	Dilluns, dimecres i divendres, de 9.00 a 14.00h ; Dimarts i dijous, de 14.00 a 19.00h	Dimarts i dijous, de 9.00 a 14.00h

b) Serveis variables de suport al funcionament:

Es preveu la prestació de serveis variables de reforç puntual en campanyes especials de suport a actes institucionals, reforç de serveis de recepció d'equipaments. El servei podrà prestar-se a qualsevol dels centres detallats o bé a d'altres centres del districte, segons necessitats.

Es calculen un total **80 unitats anuals** de prestació de serveis variable en funció de les necessitats.

En el supòsit de que algun d'aquests serveis variables tingui la consideració d'hores extraordinàries per al treballador que les cobreixi, l'empresa s'acollirà a allò regulat en el conveni sectorial d'aplicació.

En cas de donar-se aquesta variable, s'estima que l'afectació seria aproximadament 12 dies l'any.

4.2 Condicions de la prestació del servei:

- a) L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte amb personal qualificat i format durant la vigència del contracte.

Tot 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.



- b) L'empresa adjudicatària disposarà d'efectius suficients com per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos, així com per a cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquest cas, i sota les directrius del Departament de Recursos Interns del Districte de Ciutat Vella, es demanaran els serveis que corresponguin segons necessitats i sempre dintre dels marges del contracte.
- c) El Districte de Ciutat Vella es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada a cada servei, en cas que aquesta no compleixi els criteris definits en aquest contracte quant a actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades. Aquest tipus de substitució s'haurà de realitzar per part de l'adjudicatari amb un temps màxim de 24 hores.
- d) S'estableix un pla de formació obligatori, per tal de desenvolupar les competències i habilitats relacionades amb les tasques a realitzar, adreçat a tot el personal d'un mínim de 8 hores anuals, en els següents continguts:
 - Informàtica nivell bàsic: tractament de dades i fulls de càlcul: 2 hores
 - Atenció públic: 2 hores
 - Gestió de conflictes: 2 hores.
 - Primers auxilis i funcionament d'aparells desfibril·ladors externs automàtics (DEA): 2 hores
- e) L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició dels seus treballadors un telèfon mòbil on se'ls pugui localitzar, el número del qual posarà en coneixement del Districte.
- f) El personal a disposició de la prestació de serveis haurà d'anar degudament uniformat. L'empresa adjudicatària facilitarà al seu personal, com a mínim i anualment:
 - Uniforme d'Estiu
 - 2 pantalons o faldilles
 - 2 camises o bruses de màniga curta
 - 1 calçat d'estiu
 - Uniforme d'Hivern:
 - 2 pantalons o faldilles
 - 2 camises o bruses de màniga llarga
 - 2 jerseis
 - 1 anorac (bianual)
 - 1 calçat d'hivern

Els productes tèxtils del vestuari utilitzat en aquest contracte hauran de donar compliment a la [Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils](#) de l'Ajuntament de Barcelona.

- g) L'empresa disposarà de personal suplent degudament format i amb capacitat suficient per tal de substituir el personal que presta ordinàriament el servei, en cas que es presenti qualsevol incidència (malaltia, vacances, etc.) que impossibiliti la seva presència en el lloc de treball. Aquest personal haurà de conèixer a la pràctica les tasques objecte d'aquest contracte prèviament a fer



qualsevol suplència, i aquest aprenentatge s'haurà d'haver realitzat en el lloc físic de treball. El personal efectiu mínim format de reserva que es requereix per aquest servei és de tres efectius.

L'empresa adjudicatària s'abstindrà d'enviar personal que no compleixi tots els requisits i que no coneguin el funcionament dels serveis a cobrir.

- h) En casos especials el districte podrà sol·licitar la realització de prestacions amb caràcter d'urgència. L'adjudicatari haurà de cobrir el servei especificat en un termini màxim de 24 hores. Aquest personal haurà d'estar degudament format i haurà de conèixer les tasques objecte d'aquest contracte.
- i) El Districte de Ciutat Vella es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris, dispositiu i número d'efectius assignats al servei sempre dintre dels marges legals establerts que, en qualsevol cas, no afectarà al preu unitat ofert per part de l'adjudicatari del servei.
- j) L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives dels serveis referits en el present Plec, així com els derivats d'actes no previstos i/o de variacions del servei. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb els responsables del departament de Recursos Interns del Districte i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal que presti el servei.
- k) L'empresa adjudicatària procurarà evitar al màxim les substitucions per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que tot el seu personal assignat tingui la suficient formació i coneixement de la casuística del servei perquè es mantingui la qualitat del mateix. En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir qualsevol de les persones que prestin els serveis esmentats, ho comunicarà per escrit motivat al departament de Recursos Interns del Districte 48 hores abans de la substitució, per tal de poder realitzar l'oportuna supervisió. Igualment i per tal de facilitar les funcions a desenvolupar per part dels treballadors de l'empresa adjudicatària, aquesta redactarà els protocols de funcionament dels equipaments on presten servei.
- l) Els serveis contractats estaran sotmesos a la inspecció i vigilància de l'Ajuntament de Barcelona, així com l'avaluació de la qualitat dels serveis prestats i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària en cas d'incidències.

4.3 Coordinació del servei:

- a) L'empresa adjudicatària nomenarà un Coordinador el qual vetllarà pel correcte funcionament del servei, formant i informant el seu personal de les característiques, protocols, actuacions i altres temes relacionats amb la bona marxa dels treballs objecte del contracte.
- b) L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar una metodologia d'acompanyament a la inserció laboral amb l'objectiu de promoure la inserció social de les persones destinades a l'execució del servei. L'empresa haurà de destinar els recursos necessaris a la formació i acompanyament social laboral. Assignarà un coordinador i un equip tècnic per a la coordinació i garantirà la



inserció de les persones treballadores. Haurà de dissenyar un sistema d'acompanyament en el procés que sigui individualitzat i personalitzat.

- c) El Districte designarà un responsable per tal de supervisar l'execució del contracte i amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de les prestacions.
- d) L'adjudicatari facilitarà al Districte de Ciutat Vella un número de telèfon directe de contacte amb el Coordinador del Servei, a fi i efectes de notificar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció.
- e) L'empresa adjudicatària es compromet a la prestació d'un mínim de 4 hores mensuals presencials de coordinació i supervisió del servei per part del coordinador, per tal de garantir el bon funcionament i coordinació del servei.
- f) L'empresa adjudicatària passarà el comunicat del recull d'incidències diàries en cadascun dels diferents torns del servei amb el full d'incidències facilitat per la pròpia empresa.
- g) L'empresa adjudicatària haurà de trametre mensualment i trimestralment al Districte un informe sobre la prestació del servei realitzat que recollirà les dades més rellevants, com la tipologia de les demandes dels usuaris i/o visitants, nombre de trucades; nombre de persones ateses, tipologia de demandes, etc.
- h) L'empresa adjudicatària es compromet a dotar del material i suport tècnic necessari per tal de garantir la correcta prestació del servei.

CLÀUSULA 5. CARACTERÍSTIQUES I QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL DESTINAT AL SERVEI.

El personal destinat a la prestació del servei:

- Haurà d'entendre i parlar correctament el català i el castellà.
- Haurà de tenir un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del centre on es realitza el servei.
- Haurà de vestir, en tot moment, correctament uniformat i identificat
- Haurà de presentar un aspecte correcte d'higiene personal
- Haurà de tenir, com a mínim, el nivell de formació de l'ESO o equivalent

El personal haurà de tenir coneixements d'informàtica a nivell d'usuari.

El personal haurà d'utilitzar el català com a primera llengua de relació amb els ciutadans. Haurà de conèixer i utilitzar indistintament el català i el castellà.