

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) QUE REGEIXEN EL CONTRACTE BASAT EN L'ACORD MARC DE SELECCIÓ D'EMPRESSES PER A COBRIR LES NECESSITATS DE SUPORT MITJANÇANT AUXILIARS D'INFORMACIÓ, HOSTESSES, AUXILIARS DE RECEPCIÓ PER A L'ATENCIÓ I ACOMPANYAMENT DE PÚBLIC EN FIRES, ACTES CORPORATIUS, ACCIONS COMERCIALS O ESDEVENIMENTS I ALTRES SERVEIS COMPLEMENTARIS A L'ACTIVITAT DE LA DIRECCIÓ CORPORATIVA DE CLIENT, COMUNICACIÓ I MÀRQUETING DE BSM O QUALSEVOL ALTRE NEGOCI DEL GRUP QUE NO TINGUI AQUEST SERVEI**

## **I.- Antecedents**

L'entitat contractant, de forma conjunta amb altres participades per Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (en endavant BSM) va tramitar l'expedient de contractació de l'Acord Marc de selecció d'empreses per a cobrir les necessitats de suport mitjançant auxiliars d'atenció al client, control d'accés, i altres serveis complementaris, per a l'adequat desenvolupament dels serveis Barcelona de Serveis Municipals, S.A i empreses participades.

A través del citat procediment es va homologar a un conjunt d'empreses per la prestació dels serveis objecte de l'Acord Marc, preveient-se en el plec de l'AM que en les contractacions basades amb un valor estimat no superior a 40.000.- € (IVA exclòs), es convidaria sempre que fos possible, com a mínim, a tres (3) de les empreses homologades a presentar oferta, i en les contractacions de valor estimat superior a 40.000.- € (IVA exclòs), es convidaria a totes les empreses homologades a presentar oferta.

L'objectiu de l'Acord Marc era dotar d'un sistema dinàmic a la contractació dels serveis auxiliars per part de l'entitat. A tal efecte, en el plec tècnic es van enumerar en caràcter genèric les prestacions que es contracten a serveis auxiliars, així com els trets principals de les funcions que s'hi realitzen i totes les tasques que les entitats necessiten d'aquesta tipologia de personal de suport.

L'objecte del plec tècnic del present contracte basat en l'AM és precisar quines són les tasques concretes d'auxiliars a desenvolupar en el contracte que es licita dintre de totes les que es van incloure en l'AM, fixar els objectius i dimensionament del servei, i els requisits i condicions del servei concret.

A títol informatiu, els indiquem l'enllaç a la nostra web corporativa per a una millor identificació de les activitats i serveis que s'hi realitzen:

<https://www.bsmsa.cat/>

## **II.- Objecte de la prestació:**

L'objecte del present contracte basat en l'Acord Marc és la contractació del servei auxiliars d'informació, hostesses, auxiliars de recepció per a l'atenció i acompanyament de públic en fires, actes corporatius, accions comercials o esdeveniments i altres serveis complementaris a l'activitat de la direcció corporativa de

client, comunicació i màrqueting de BSM o qualsevol altre negoci del grup que no tingui aquest servei

Els serveis d'auxiliars que són objecte de contractació consistiran en el desenvolupament de les tasques següents, entre d'altres, a destacar:

- **Auxiliars de suport en actes corporatius, accions comercials o esdeveniments en les diverses instal·lacions de BSM o en fires i salons,** on es duen a terme una gran diversitat d'esdeveniments i celebracions culturals, de caire esportiu, familiar, etc, on es destina personal en tasques de suport, tals com atenció al client, control d'accés al recinte, gestió i ordre de l'aparcament, servei de taquilles, acomodació, hostesses, guarda-roba i consigna, i altres tasques de suport associades a les diferents tipologies d'esdeveniment que s'hi presten.
- **Auxiliars de suport en els Aparcaments de BSM,** per realitzar tasques de suport tals com Informatiu, campanyes de màrqueting o comercials segons les necessitats, així com incentivar el funcionament de l'aplicació smou per a gaudir d'una millor experiència d'usuari i prioritzar les accions de mobilitat sostenible.
- **Auxiliars d'informació al client a l'Estació del Nord ,** donat que es tracta d'un punt neuràlgic de la ciutat de Barcelona Es podria requerir puntualment d'un reforç d'auxiliars d'informació segons el calendari d'expedicions en temporada alta o per accions comercials puntuals.

### III.- Perfil professional del personal requerit:

Per l'execució del servei s'haurà de disposar de les següents figures:

#### Coordinador/a de servei

Per garantir una correcta prestació dels serveis s'haurà de disposar d'un/a coordinador/a de servei, que haurà de comptar amb:

- Experiència superior a 3 anys en la planificació de serveis similars amb equips de mínim 20 persones i espais en funcionament els 365 dies de l'any.
- Capacitat d'organització i coordinació d'equips.
- Habilitats comunicatives i de mediació.

#### Auxiliars de suport

Per garantir una correcta prestació dels serveis, els auxiliars de suport, hauran de comptar amb la formació i competències següents:

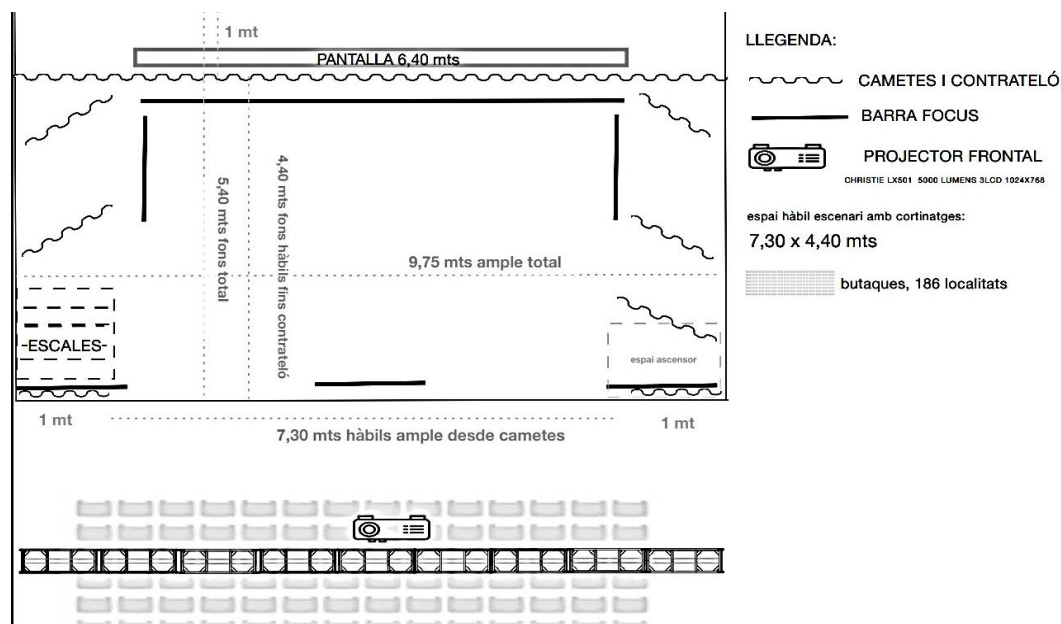
- Formació reglada i/o acreditacions:
  - o Graduat escolar o equivalent
  - o Coneixement oral i escrit de les dues llengües oficials de Catalunya. En el cas del català, l'equivalent al nivell C.
- Competències:

- Experiència en mediació i resolució de conflictes en espais oberts i en treball comunitari.
  - Capacitat d'interlocució i comunicació. Habilitats de comunicació assertiva.
  - Altres possibles, com ara la realització de tasques que requereixen d'un cert esforç físic afegit com pot ésser pujar escales, estar constantment en moviment, etc.
- Requisits específics exigibles als auxiliars del present contracte
    - Disposar d'uniformes d'empresa en cas necessari
    - Coneixement oral i escrit d'anglès
    - Coneixements d'un altre idioma estranger
  - Competències digitals avançades a nivell d'usuari i a nivell de presentacions al públic.
  - Formacions específiques en Relacions públiques, protocol, publicitat...
  - Permís de conduir classe B

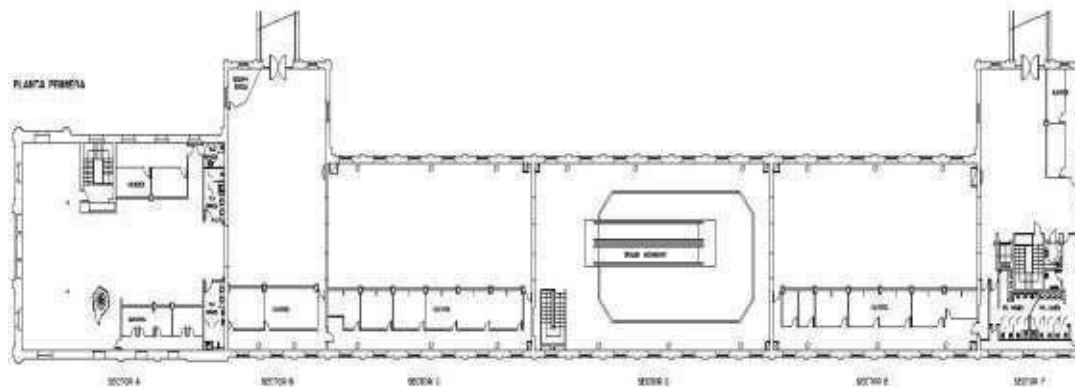
#### IV.- Localització del servei:

La prestació del servei d'auxiliars s'haurà de realitzar a Fires i Salons de la ciutat de Barcelona i, als espais de BSM, que a tall indicatiu, es detallen a continuació:

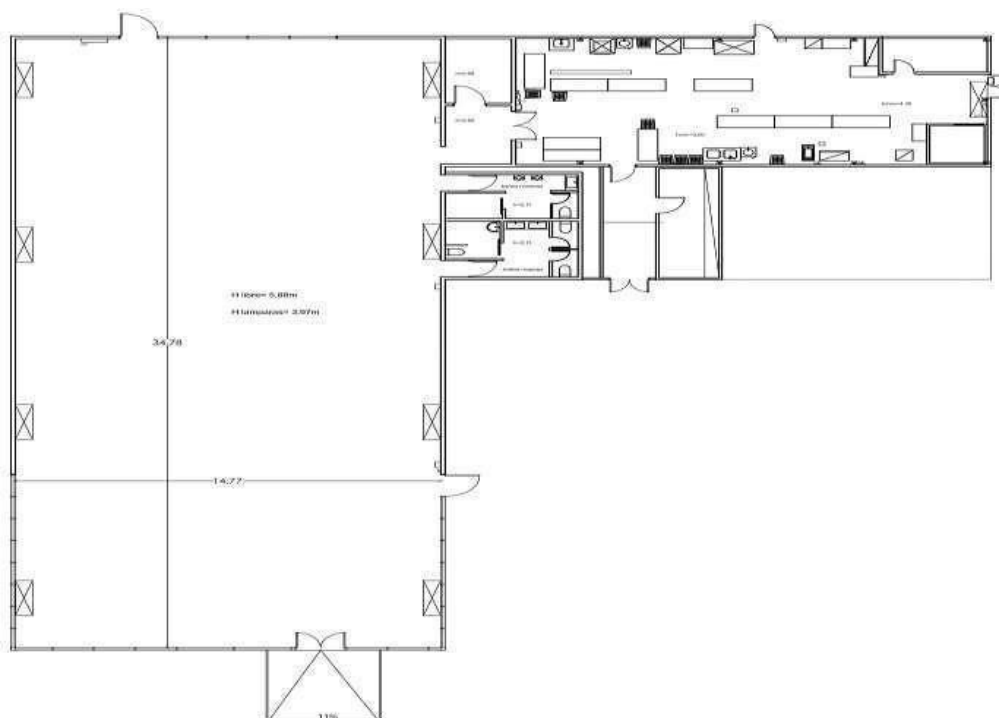
- **Auditori Calàbria, 66**



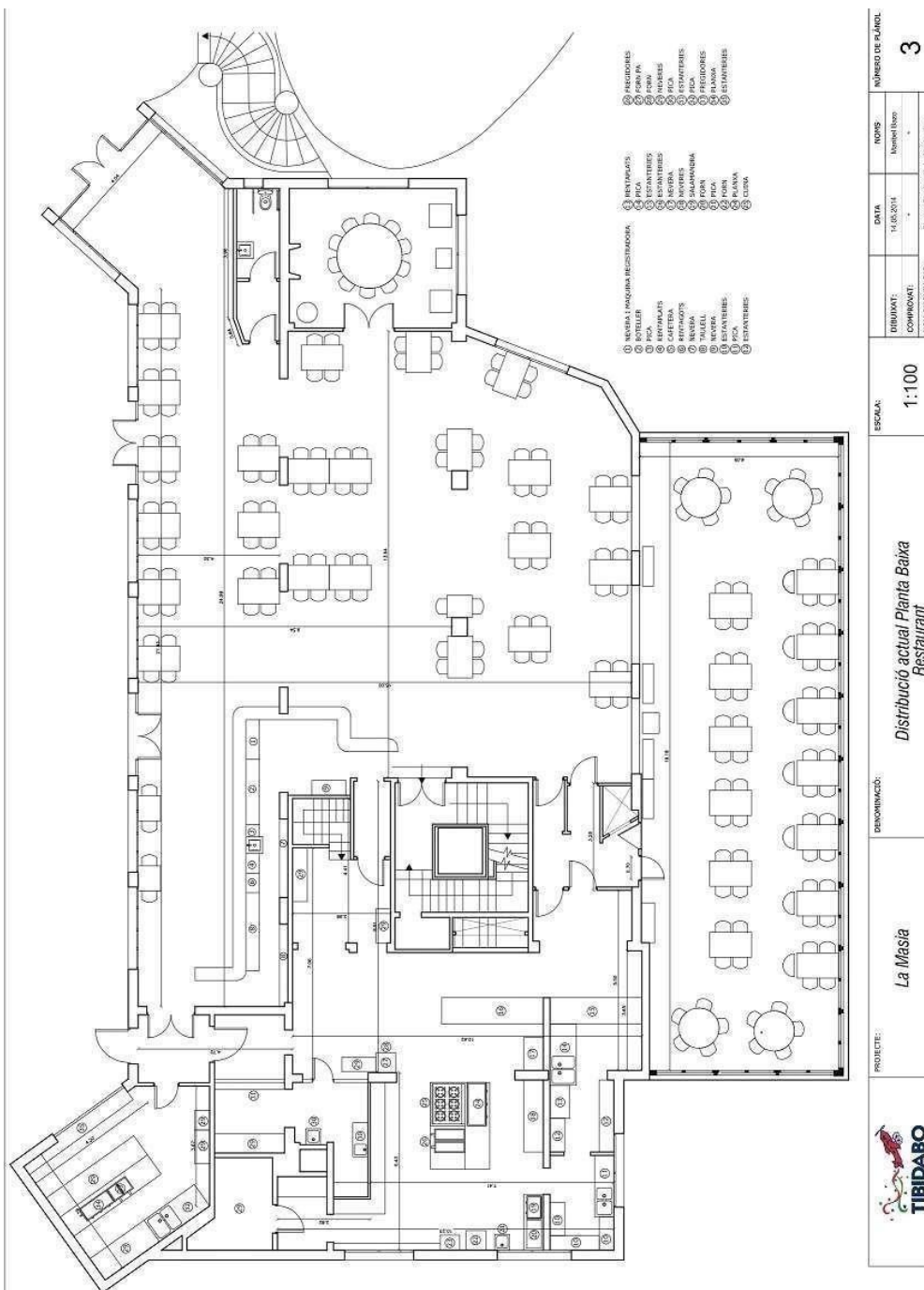
- Estació del Nord



- Restaurant “La Dama” Zoo

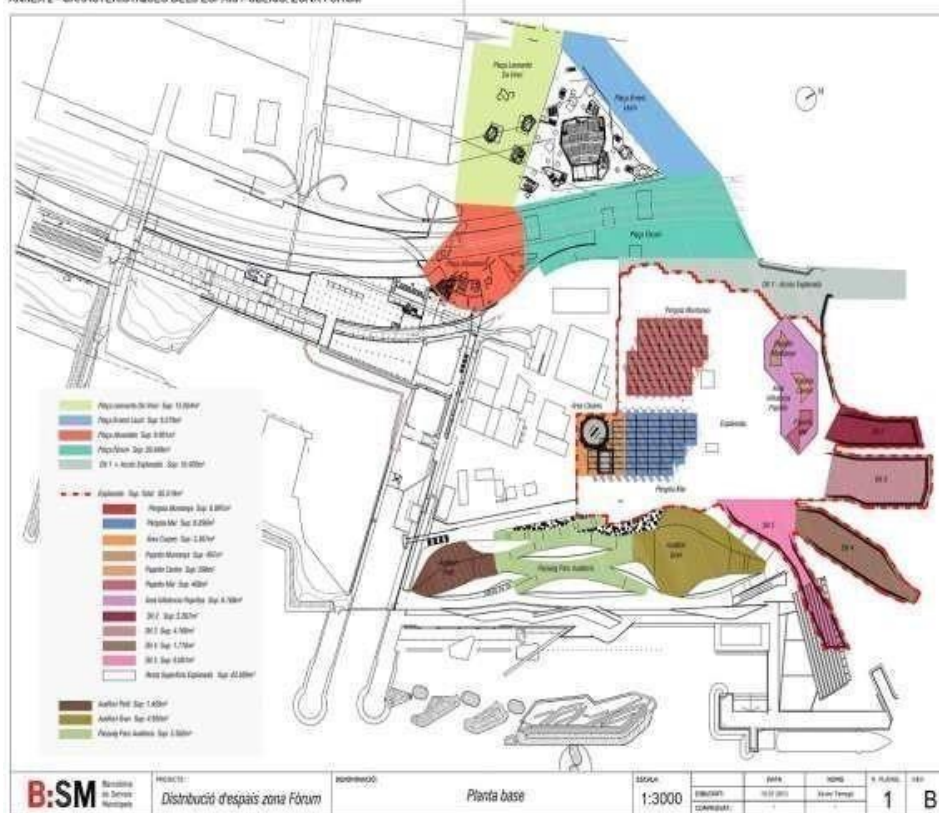


• Masia Tibidabo

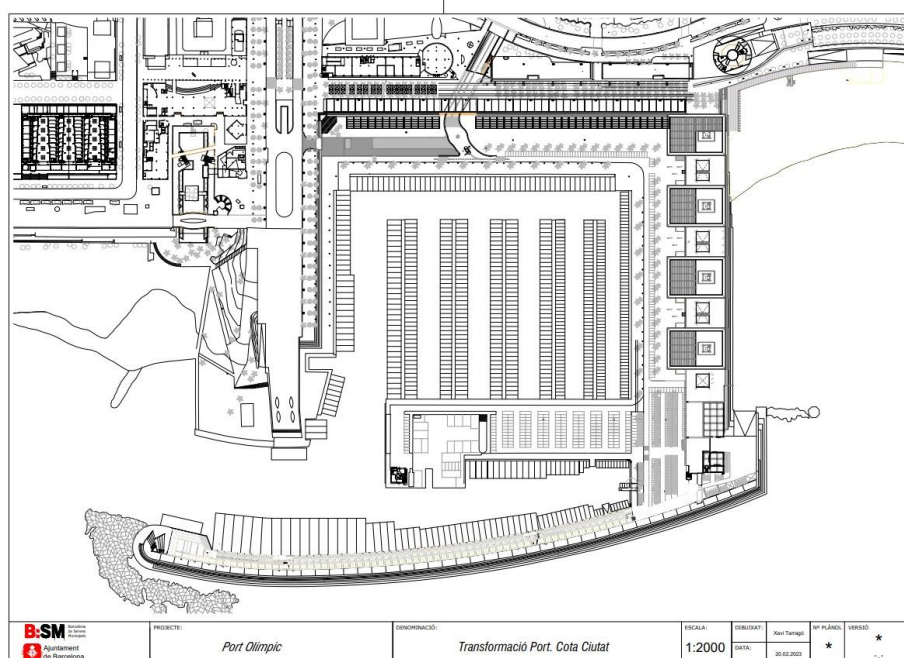


- **Parc del Fòrum**

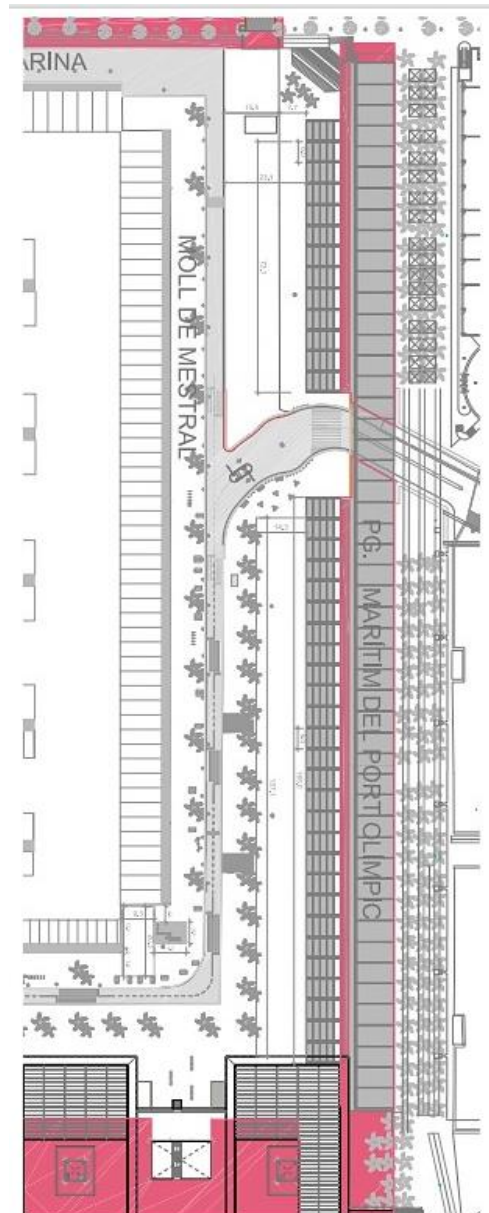
ANNEX 2 - CARACTERÍSTIQUES DELS ESPAIS PÚBLICS: ZONA FÒRUM

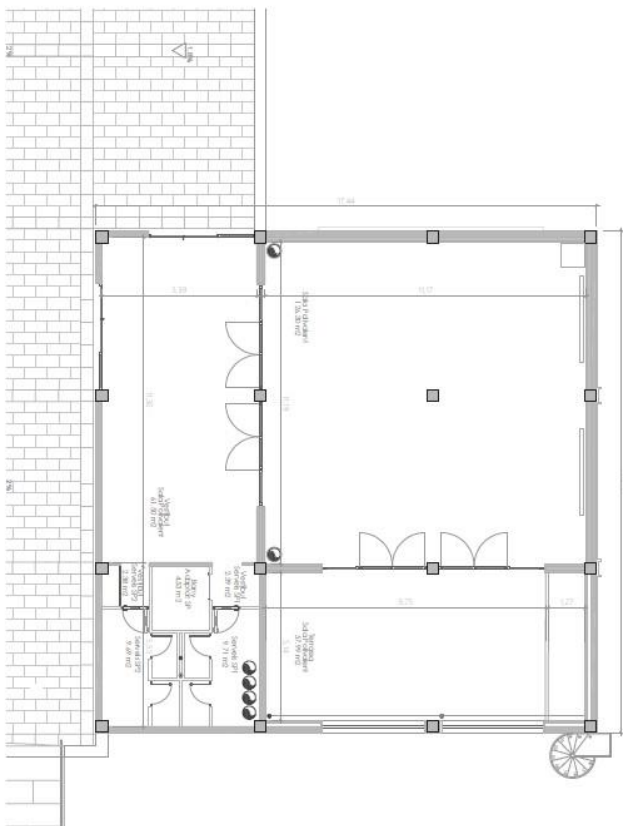
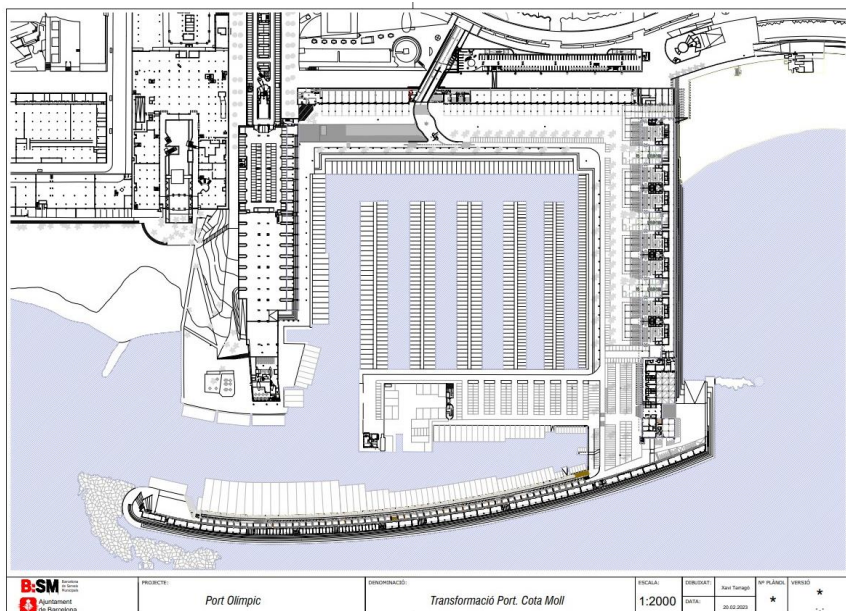


- **Port Olímpic (Cota Ciutat)**



- 
- Architectural floor plan of a restaurant layout. The plan shows a large dining area with round tables and chairs, a bar area, and a kitchen. The layout is divided into sections labeled "SALA MISTO 140 PERS.", "SALA MISTO 140 PERS.", and "SALA MISTO 140 PERS.". The plan also includes a legend for "Ambiti di servizio" (service areas) and "Ambiti di ristorazione" (dining areas). The plan is oriented with North at the top.





- **Park Güell**



- **Aparcaments BSM** <https://aparcamentsbsm.cat/ca>
- **Cementiris de Barcelona** <https://www.cbsa.cat/cementiris/>

## V.- Dimensionament del servei:

### V.I.- Dates d'inici i finalització del servei

Les indicades al Plec de Clàusules.

### V.II.- Dies i horari de servei

A tall d'exemple, enunciatiu i no limitatiu

**Auxiliars d'aparcaments:** Entre 6 i 14 hores per cada servei.

**Informadors i hostes per a Fires i Salons:** es preveu un servei de divendres a diumenge, festius i vigílies de 8 hores per torn (orientatiu).

## VI.- Característiques del servei:

### VI.I.- Tasques genèriques dels auxiliars

En el desenvolupament de les tasques d'auxiliars, les persones destinades al servei hauran de desenvolupar les següents funcions:

- **Informació al client:**
  - Facilitar als usuaris i públic divers la informació personalitzada (en algun moment puntual pot ésser telefònica) d'ubicacions i serveis que ofereixi la instal·lació.

- Conèixer i proporcionar la informació que pugui sol·licitar qualsevol ciutadà respecte l'esdeveniment, servei o instal·lació.
- **Atenció a la ciutadania (interacció amb la ciutadania):**
  - Donar suport personalitzat a la ciutadania, usuaris/es i públic assistent, interactuant-hi directament de manera aclaridora i resolutiva.
  - Atendre les diverses peticions del ciutadà i canalitzar-les segons correspongui el protocol establert.
  - En cas necessari, donar suport a les persones que requereixin atenció mèdica. En tot cas seguir el protocol d'actuacions establertes per la instal·lació i la normativa aplicable.
  - Atendre les eventualitats o incidències que es produeixin durant el desenvolupament del treball diari, sempre que estiguin incloses en l'àmbit de la seva competència.
- **Accions de comunicació i màrqueting:**
  - Fer coneixedor al ciutadà/client de l'activitat cultural i d'oci que dur a terme la instal·lació pertinent i informar de les promocions o avantatges que se'n poden fer ús.
  - Captador de socis dels serveis oferts per a les diferents instal·lacions.
- **Acompanyament:**
  - Indicar i informar als usuaris dels accessos i localitzacions.
  - Acompanyar i facilitar l'arribada i accés a les persones amb mobilitat reduïda.
- **Orientar l'aparcament:**
  - Donar suport al tancament d'espais d'aparcament reservat a certs col·lectius i fer complir l'espai reservat a la resta d'usuaris.
  - Donar suport en l'optimització dels espais d'aparcament.
  - Orientar i informar als clients sobre els accessos al recinte i les zones destinades a l'estacionament.
  - Donar suport en l'evacuació de vehicles de les zones d'aparcament durant els actes.
  - Realitzar rondes per l'aparcament per a garantir el correcte desenvolupament i ordre.
- **Suport en la guia i vetlla de les instal·lacions:**
  - Conèixer i aplicar el Pla d'Autoprotecció i emergència de les instal·lacions amb les corresponents circulacions i sortides.
  - Gestió de cues en taquilles i accessos.
  - Cooperar en l'accés i desallotjament de l'espai.
  - Revisar tots els espais públics de les àrees pròpies de treball.
  - Manteniment de l'espai vetllant pel bon ús de la instal·lació i mobiliari per part dels usuaris.

- **Suport administratiu del servei:**

- Complimentar parts i/o informes simples de format check-list.
- Repartir fulletons informatius al públic.
- Realització d'enquestes als clients.
- Tasques administratives pròpies del lloc de treball tant a nivell operatiu com d'atenció al client, com pot ésser el seguiment i control de les trucades, visites, reclamacions i suggeriments.
- Custòdia i manipulació de diners per a canvis, en el cas que el servei ho requereixi.
- Custòdia, consigna i manipulació de roba, en el cas que el servei ho requereixi.

- **Atenció de les reclamacions i suggeriments:**

- Quan un client s'adreci als auxiliars d'informació per a exposar una queixa o un suggeriment, atendre la petició seguint el protocol establert estàndard d'atenció al client i informar del termini de resposta.
- La correcta complementació amb totes les dades escaients dels full de reclamació i/o suggeriment.
- Gestió dels objectes perduts segons el protocol a seguir dins el seu àmbit d'actuació.

- **Control de l'accés:**

Fer complir la normativa per a l'accés a la instal·lació, per les seves possibles casuístiques:

- sobre la limitació de l'entrada de les persones menors, i a aquests efectes, comprovar l'edat de les persones que pretenguin accedir mitjançant l'exhibició dels DNI's.
- Sobre l'accés al públic a partir de l'hora límit de tancament o si escau, un cop iniciat l'espectacle o activitat, d'acord amb les condicions específiques.
- Sobre l'accés a les persones que no compleixin les condicions de la instal·lació, com per exemple, no disposar de l'entrada a l'esdeveniment.
- Controlar l'aforament i control d'accés a certs espais del recinte.
- Gestió i organització de cues en accessos d'espais concrets de la instal·lació.
- Gestió de cues.
- Regulació del flux turístic.

- **Auxiliars d'aparcaments**

- Donar suport a l'ordenació dels accessos de vehicles a les zones d'aparcament durant als actes (que es faci un accés ordenat)
- Donar suport al tancament d'espais d'aparcament reservats per a col·lectius dels actes que es realitzin.
- Donar suport en l'optimització dels espais en matèria d'aparcament.
- Informació i orientació dels clients sobre els accessos al recinte i informació bàsica de l'esdeveniment amb cordialitat i atenció.
- Fer complir les normes pròpies de l'aparcament (mal ús de la zona destinada a aparcament, control de la zona, etc..)

- En cas de detectar a la seva zona d'influència possibles actes incívics, vandàlics o contraris al correcte funcionament de la instal·lació, avisar de forma immediata al coordinador designat per part del BSM.
- Donar suport en l'evacuació de vehicles de les zones d'aparcament durant els actes celebrats a les instal·lacions de l'Anella Olímpica.

#### **VIII.- Uniformitat i/o acreditacions en el servei:**

Els auxiliars que es destinin a l'execució del servei hauran de complir amb els estàndards de qualitat d'uniformitat establerts per BSM.

#### **IX.- Operativa de la gestió d'incidències:**

Els auxiliars hauran de comunicar i informar al Coordinador designat i al responsable operatiu de BSM de qualsevol demanda específica per part del client, o bé de qualsevol incidència sobrevinguda, actuant d'acord amb el protocol establert.

El Cap de servei actuarà davant les possibles incidències del servei, i n'informarà al responsable de la unitat operativa de BSM en el cas que es requereixi la seva intervenció.

El Coordinador de servei haurà d'estar localitzable telefònicament les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. Així, l'adjudicatària facilitarà a BSM 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.

#### **X.- Periodicitat i definició dels informes de servei:**

Serà obligació de l'adjudicatari l'aportació de, com a mínim, les següents comunicacions a BSM relatives als serveis prestats amb les informacions mínimes següents:

- La distribució de l'operatiu de serveis pactat, detallant la relació nominal de persones per zones on es prestarà el servei.
- Elaboració d'un informe diari del servei on es reportin hores treballades, personal dedicat, import, casuístiques principals, incidències del servei, imatges del servei tant a nivell escrit com aportant les dades de les imputacions fetes.

La cadència del lliurament de les comunicacions als responsables de l'entitat serà la següent:

- La distribució de l'operatiu: immediata
- Informe diari del servei: 12h migdia

#### **XI.- Definició del sistema de facturació variable segons el grau d'acompliment del servei mitjançant els acords de nivell de servei (ANS).**

El control de qualitat del servei o Acords de nivell de servei, té la finalitat de fer el seguiment dels estàndards de qualitat definits per la prestació.

Així i en relació als controls dels Acords de Nivell de Servei, s'estableix un sistema de facturació variable en funció del grau d'acompliments i de la qualitat dels serveis realitzats, de manera que s'aplicaran a la facturació mensual aquelles desviacions necessàries per ajustar la facturació al grau de compliment de les obligacions per part del contractista.

#### XI.I.- Acords de nivell de servei genèrics

| <b>Penalitzacions / Bonificacions</b> | <b>Acords a Nivell de Servei</b>                              | <b>Criteris d'acompliment/ Incompliment</b>                                                                                    | <b>Penalització/ bonificació</b>                           |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Penalitzacions                        | Acompliment del termini de substitució                        | Incompliment dels terminis de substitució de 2 hora màxim del personal adscrit al servei davant el requeriment per part de BSM | Penalització d'un 5% sobre l'import de la factura mensual  |
| Penalitzacions                        | Presentació dels informes/comunicacions en el termini acordat | Incompliment associat a la no presentació dels informes/comunicacions en el termini acordat al PPT del contracte basat         | Penalització d'un 10% sobre l'import de la factura mensual |

#### XI.II.I.- Acords de nivell de servei específics

| <b>Penalitzacions / Bonificacions</b> | <b>Acords a Nivell de Servei</b>                                                                    | <b>Criteris d'acompliment/ Incompliment</b>                                                                                                             | <b>Penalització/ bonificació</b>                          |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Penalitzacions                        | Acompliment del termini establert en cas de buits de personal o reforç puntual imprevist del servei | Incompliment del termini de resolució de 2 hores màxim davant possibles buits de personal o possibles situacions de reforç puntual imprevist del servei | Penalització d'un 5% sobre l'import de la factura mensual |
| Penalitzacions                        | Uniformitat i pulcritud                                                                             | Incompliments associats a la manca d'uniformitat                                                                                                        | Penalització d'un 5% sobre l'import de la factura mensual |

|                |                                                                                                     |                                                                                                                                                                   |                                                           |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Penalitzacions | Acompliment dels coneixements del servei i formacions corresponents per al personal de retén/reforç | Incompliment associat a la manca de la formació i coneixements del servei per al personal de retén/reforç respecte el personal auxiliar titular adscrit al servei | Penalització d'un 5% sobre l'import de la factura mensual |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|

## **XII.- Model de relació entre l'empresa adjudicatària i BSM**

Amb la periodicitat requerida en cada servei i amb un mínim de tres mesos, i dins d'un model de relació entre BSM i l'adjudicatari, amb la finalitat de mantenir una òptima dinàmica de servei, es realitzaran reunions de seguiment del contracte objecte del contracte basat. En aquestes hi seran representades les diferents parts i es contrastaran com a mínim els següents punts:

- Revisió d'aquells indicadors de servei que s'acordin, tals com compliment qualitatiu del servei sol·licitat, etc.
- Revisió d'incidències.
- Potencials millores del procediment.
- Aportar criteris professionals respecte noves propostes de millora.

Caldrà tenir present l'empresa adjudicatària que, abans de començar l'activitat en una instal·lació de BSM, serà condició obligada i indispensable complir amb el protocol establert en matèria de Coordinació d'Activitats Empresarials segons RD. 171/2004.

Barcelona,

Sra. Mayra Nieto Magaldi  
 Directora Corporativa de Client, Comunicació i Màrqueting  
 Barcelona de Serveis Municipals, S.A.