FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

CONTR/2023/302

Serveis Generals

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRAN LA LICITACIÓ PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DE LA CENTRALETA TELEFÒNICA DE L'EDIFICI CORPORATIU DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I LES RECEPCIONS DEL MATEIX EDIFICI I DEL CENTRE OPERATIU DE RUBÍ AMB UN CENTRE ESPECIAL DE TREBALL, EN APLICACIÓ DE LA POLÍTICA I PLA D'ACCIÓ DE RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL

maig de 2023

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ 1
2. OBJECTE I ABAST 1
3. DESCRIPCIÓ DE LES ACTUACIONS A REALITZAR 1
2.1 ÀMBIT DELS SERVEIS 1
2.2 COBERTURA DELS SERVEIS 2
2.3 INSPECCIÓ DELS SERVEIS 2
2.4 COMUNICACIONS ENTRE FGC I L'EMPRESA 3
2.5 FORMACIÓ DE LES PERSONES QUE HAN D'ATENDRE EL SERVEI 3
2.6 COMPETÈNCIES I TASQUES DE LES PERSONES 4
4. PRESSUPOST 4
5. TERMINI DEL SERVEI 5
6. FACTUACIÓ DEL SERVEI 5
7. DOCUMENTACIÓ 5
8. ALTRES REQUERIMENTS 5
9. SUBROGACIÓ DEL PERSONAL 6

1. INTRODUCCIÓ

Les recepcions dels edificis corporatius d'FGC són el punt on s'atén a les persones que acudeixen a aquestes dependències per diversos motius. Poden acudir-hi personalment o realitzar gestions telefòniques. A les dependències d'oficines o tallers d'FGC hi ha personal d'FGC, personal extern o professionals i vistes diverses. Totes aquestes persones necessiten de serveis diversos per a realitzar les seves tasques o atenció individualitzada per indicar-los instruccions i indicacions.

Part d'aquestes tasques es realitzen per part del personal de l'àrea de serveis generals d'FGC. Són tasques que van des de l'atenció telefònica a gestionar els accessos o el correu. I són les tasques objecte d'aquest plec.

Són objecte d'aquest plec les tasques de serveis generals a la recepció de les oficines de Sarrià i al Centre Operatiu de Rubí. L'atenció telefònica es troba centralitzada a les oficines de Sarrià, Barcelona.

En tot el què no s'especifica al present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, el contractista haurà d'acomplir allò especificat en el Plec de Prescripcions Tècniques Generals d'FGC, així com en les normatives d'obligat compliment, en especial, aquelles relatives a la Prevenció de Riscos Laborals i Reial Decret 1627/1997.

Per a treballar a les instal·lacions d'FGC és obligatori que les empreses contractistes estiguin inscrites en el Registre intern d'empreses en Prevenció de Riscos Laborals. L'alta en aquest registre és fa a la següent adreça web "www.fgc.cat".

2. OBJECTE I ABAST

El Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com objecte descriure les condicions tècniques que ha de complir el servei de recepció del l'edifici corporatiu d'oficines de Sarrià i del Centre Operatiu de Rubí. A les tasques de recepció al les oficines de Sarrià incorporen l'atenció a la centraleta telefònica.

3. DESCRIPCIÓ DE LES ACTUACIONS A REALITZAR

2.1 ÀMBIT DELS SERVEIS

Els serveis seran coberts per persones que acreditin les següents condicions:

1. Persones que presentin una discapacitat no sensorial superior o igual al 33% que està degudament acreditada i documentada.
2. Nivell alt de català i castellà, valorant-ne com a millora el domini de la llengua anglesa.
3. Que presentin una qualificació professional adequada al lloc.

Hauran de complir amb les tasques i funcions que es detallen a continuació:

1. Recepció de persones que visiten l'edifici i oferir la orientació correcta.
2. Registrar les visites i lliurar les acreditacions corresponents.
3. Recepció de trucades telefòniques i el seu filtratge.
4. Control de l'accés a l'aparcament corporatiu.
5. Recepció i enviament de la correspondència que sigui lliurada a la recepció i publicacions que es reben.
6. Us de les eines de suport a correu corporatiu.

Tasques d'ordre i manteniment:

1. Manteniment de l'ordre a la recepció.
2. Comunicar incidències que es detectin.
3. Lliurament i recepció de les claus de les sales i dels vehicles d'empresa.

2.2 COBERTURA DELS SERVEIS

Per a l'edifici d'oficines de Sarrià l'horari d'atenció serà de:

Servei serà diari de dilluns a divendres entre les 6:30 hores i les 20:30 hores. Sumant un total de 14 hores d'atenció per dia. S'organitzarà en 2 torns que atenguin a les hores establertes amb un solapament al migdia. És cobrirà el servei amb una persona per cada torn.

Per a l'edifici operatiu de Rubí l'horari d'atenció serà de:

Servei serà diari de dilluns a divendres entre les 7:00 hores i les 15:00 hores. Sumant un total de 8 hores per dia i cobert per 1 persona.

Es preveu que en cas d'incidència o manca de cobertura del servei es substituirà el personal abans de 4 hores.

2.3 INSPECCIÓ DELS SERVEIS

L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar al menys dos inspeccions mensuals del desenvolupament del servei. Aquestes inspeccions hauran de realitzar-se de forma que com a mínim s'inspeccioni una vegada cadascun dels dos torns (matí i tarda).

L'empresa redactarà un informe de millores que inclourà els resultats i possibles incidències detectades en les visites d'inspecció, que enviarà mensualment a la persona que FGC designi com a interlocutor del servei.

2.4 COMUNICACIONS ENTRE FGC I L'EMPRESA

L'empresa haurà de nomenar un encarregat responsable per a l'execució del que és objecte aquesta licitació i que actuarà com interlocutor únic amb FGC per a tractar tots els temes referents a aquest servei. Aquest interlocutor serà que exercirà el comandament, el control i la supervisió del seu personal.

L'empresa notificarà a FGC la persona o persones nomenades en un termini de 3 dies des de la data d'inici del servei.

Aquesta persona hi dedicarà una hora setmanal i una visita cada dues setmanes i una reunió de seguiment un cop al mes

2.5 FORMACIÓ DE LES PERSONES QUE HAN D'ATENDRE EL SERVEI

Donades les característiques del lloc on han de prestar servei, tot el personal que l'empresa adjudicatària destini a aquest servei haurà d'acreditar els requisits mínims previstos en el punt segon.

El personal de l'empresa adjudicatària serà convenientment format, com a tècnics especialitzats, en els següents aspectes, a càrrec de l'empresa adjudicatària:

1. Característiques del model d'explotació d'FGC i l'entorn empresarial.
2. Operativa interna del servei de recepció.
3. Atenció de la centraleta telefònica a FGC, segons els procediments establerts a FGC i el centre de destí (només oficina Sarrià).
4. Coneixement de les dependències.
5. Pla d'emergència.
6. Prevenció de riscos laborals específics a FGC.
7. Formació tècnica en equips de seguretat o relacionats amb ella.

Es valorarà el pla de formació intern de l'empresa licitadora, així com que el personal que l'empresa adjudicatària dediqui al servei, haurà d'acreditar formació anual per al personal de 48 hores. Mentre duri la formació el personal serà substituït per una altra persona en el seu lloc de feina.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'atendre i donar resposta, durant l'horari i els dies de prestació del servei per atendre qualsevol incidència que pugui esdevenir en relació a la prestació del servei contractat. No podent deixar el servei contractat descobert.

L'empresa adjudicatària i el seu personal adscrit al servei compliran en tot moment amb els requisits que els procediments i Codis de Conducta d'FGC els marquin per als seus proveïdors.

2.6 COMPETÈNCIES I TASQUES DE LES PERSONES

Adscriure a l'execució del contracte un equip de treball que estarà integrat com a mínim pels següents perfils:

Responsable del servei:

No es requereix titulació especifica, s'encarrega de la gestió administrativa del servei i és interlocutor.

Imprescindible acreditar experiència en formació de persones en l'atenció telefònica i recepcions de característiques semblants.

Amb dedicació mínima de d'una hora setmanal i una visita cada dues setmanes i una reunió de seguiment un cop al mes.

Equip d'atenció a les persones:

Els serveis seran coberts per persones que acreditin les següents condicions:

- Persones que presentin una discapacitat no sensorial superior o igual al 33% que està degudament acreditada i documentada.
- Nivell alt de català i castellà, valorant-ne com a millora el domini de la llengua anglesa.

Hauran de complir amb les tasques i funcions que es detallen a continuació:

Tasques de recepció:

- Recepció de persones que visiten l'edifici i oferir la orientació correcta.
- Registrar les visites i lliurar les acreditacions corresponents.
- Recepció de trucades telefòniques i el seu filtratge.
- Control de l'accés a l'aparcament corporatiu.
- Recepció i enviament de la correspondència que sigui lliurada a la recepció i publicacions que es reben.
- Us de les eines de suport a correu corporatiu.

Tasques d'ordre i manteniment:

- Manteniment de l'ordre a la recepció.
- Comunicar incidències que es detectin.
- Lliurament i recepció de les claus de les sales i dels vehicles d'empresa

4. PRESSUPOST

S'estableix un import total de 71.400,00 € anuals abans de IVA.

Amb el següent desglossament:

	Import anual de licitació

Servei d'atenció telefònica i recepció Sarrià i Rubí dels FGC	60.000,00 €
13 % Despeses generals	7.800,00 €
6 % Benefici industrial	3.600,00 €
Import base (IVA exclòs)	**71.400,00 €**
21% IVA	14.994,00 €
TOTAL	**86.394,00 €**

5. TERMINI DEL SERVEI

Aquest servei té una dura inicial prevista de 3 anys prorrogable un cop acabats de forma anual per períodes d'un any fins un màxim de 2.

6. FACTUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària amb caràcter mensual facturarà 1/12 part de l'import total de licitació anual d'adjudicació, considerant aquest com facturació fixa.

7. DOCUMENTACIÓ

L'empresa adjudicatària lliurarà al responsable designat per FGC, en temps i forma, la documentació necessària que acrediti la formació en prevenció de riscos laborals i els comprovants d'ingrés de les cotitzacions socials.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada aquesta documentació en tot moment, lliurant les actualitzacions quan es produeixin.

8. ALTRES REQUERIMENTS

Es garantirà que les persones que presten serveis per aquest contracte tindran un salari mínim brut anual d'acord amb el conveni col·lectiu d'aplicació, que en cap cas mai serà inferior al salari mínim interprofessional vigent en cada moment.

Es dotarà al personal d'una uniformitat pròpia d'estiu i d'hivern, FGC donarà el vist i plau a la proposta que es presenti.

9. SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

L'empresa adjudicatària haurà de subrogar-se, en la mesura que sigui procedent, en el personal de l'empresa que actualment presta els serveis de recepció i atenció telefònica a l'edifici corporatiu d'FGC (3 persones, 2 Barcelona i 1 a Rubí), aquesta subrogació inclourà expressament les seves condicions laborals.

Les dades corresponents a aquest personal, l'adjudicatari les haurà de demanar directament a les empreses que actualment efectuen el servei.

El personal afectat per la subrogació serà tot el personal actiu que presta servei a FGC a la data de l'adjudicació del nou contracte.

Les dades bàsiques de l'empresa que actualment efectua el servei són:

DISWORK SL. amb domicili a Terrassa Rambla Egara núm. 1 08224

Conveni col·lectiu de general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat