

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DE CONTRACTE BASAT EN L'ACORD MARC DE SELECCIÓ D'EMPRESSES PER A COBRIR LES NECESSITATS DE SUPORT MITJANÇANT AUXILIARS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT I ALTRES SERVEIS COMPLEMENTARIS A L'ACTIVITAT D'AUXILIARS D'APARCAMENT A L'ANELLA OLÍMPICA I AUXILIARS D'AGENTS CÍVICS EN DIFERENTS EMPLAÇAMENTS DE LA CIUTAT

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, d'aparcaments 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 d'auxiliars d'aparcament a l'anella olímpica i auxiliars d'agents cívics en diferents emplaçaments de la ciutat.

Els serveis d'auxiliars que són objecte de contractació consistiran en el desenvolupament de les tasques següents:

- **Auxiliars d'Agents Cívics**, entès com unitat pel servei de proximitat amb el ciutadà i visitant de Barcelona, amb una activitat que es centra en la informació i l'acompanyament al ciutadà i vetllar per la convivència i el civisme, realitzat a diferents ubicacions de la ciutat de Barcelona i en períodes definits per encàrrec de l'Ajuntament
- **Auxiliars d'aparcaments**
 Donar suport a l'ordenació dels accessos de vehicles a les zones d'aparcament durant als actes celebrats a les instal·lacions de l'Anella Olímpica (es faci un accés ordenat)

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 2 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, el contractista haurà de destinar a l'execució del contracte xxxxxx auxiliars de suport, que 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:
 - o Experiència en mediació i resolució de conflictes en espais oberts i en treball comunitari.
 - o Capacitat d'interlocució i comunicació. Habilitats de comunicació assertiva.
 - o Capacitat d'aprenentatge de les regles bàsiques de convivència que deriven de les ordenances de Civisme, Medi ambient, Ús de les vies i espais públics, Circulació de vianants i vehicles, Tinença d'animals, etc.
- Requisits específics exigibles als auxiliars del present contracte
 - o Experiència/Formació en mediació/resolució de conflictes en espais oberts i en treball comunitari.
 - o Capacitat d'aprenentatge de les regles bàsiques de convivència que deriven de les ordenances de Civisme, Medi ambient, Ús de les vies i espais públics, Circulació de vianants i vehicles, Tinença d'animals.
 - o Bona capacitat per convèncer
 - o Batxillerat o experiència professional equivalent

- Coneixement oral i escrit de les dues llengües oficials de Catalunya
- Es valorarà coneixements bàsics d'una llengua estrangera, preferentment anglès.

IV.- Localització del servei:

A tall d'exemple, enunciatiu i no limitatiu, la prestació del servei d'auxiliars s'haurà de realitzar a diferents emplaçaments de la ciutat de Barcelona, com poden ser les fonts de Montjuïc, el turó de la Rovira o l'anella olímpica.

V.- Dimensionament del servei:

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

La durada del contracte serà d'1 any

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 partit del FC. Barcelona.

Auxiliars d'Agents Cívics: es preveu un servei al Turó de la Rovira de divendres a diumenge, festius i vigílies de 7 hores per torn. El Servei a les Fonts Màgiques pot ser (segons temporada) de dimecres a diumenge o de dijous a dissabte amb torns de 3 hores.

V.III.- Volum d'hores de cada tipologia de personal adscrit al servei

A tall d'exemple, enunciatiu i no limitatiu.

Auxiliars d'aparcaments:

- Coordinador: 500 hores
- Auxiliars: 3.500 hores

Auxiliars d'Agents Cívics:

S'estima que el nombre d'hores necessàries per cobrir el servei d'Auxiliars d'Agents Cívics per a la prestació de diversos serveis a la ciutat i en grans esdeveniments, a tall d'exemple (Turó de la Rovira, Font Màgica, etc.) per la durada del contracte, serà d'aproximadament 7105 hores, de les quals 6640 hores són d'auxiliars i 465 són de coordinadors

Aquestes dades són purament informatives, sense que BSM tingui obligació de contractar la totalitat de les hores indicades

BSM es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona o persones destinades en cada servei, si a criteri de BSM aquesta o aquestes no a compleixen els criteris definits en aquest plec en quan a actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal suplent format i amb capacitat suficient per tal de substituir el personal, tal i com es descriu en el paràgraf anterior.

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:

a. Coordinador General

Dependència: La persona/persones escollida/es per l'adjudicatari per desenvolupar aquestes tasques haurà de ser promoguda per l'adjudicatari amb el vist-i plau i dependència directa de la Unitat Operativa de BSM.

Funció:

La seva funció és coordinar tots els serveis que depenen d'aquesta figura. L'adjudicatari posarà a disposició de BSM, en execució d'aquest contracte, un coordinador general, qui haurà d'estar present en tots els serveis extraordinaris, amb les funcions que es descriuen en aquest plec.

Hauran d'assistir de forma obligatòria a les reunions de seguretat vinculades a les operatives extraordinàries del servei i proposades pels responsables de BSM, ja sigui de forma presencial o telemàtica.

b. Personal auxiliar

Dependència: Coordinador General

Les principals tasques que desenvolupen aquest servei consistent amb la intervenció d'Auxiliars d'Agents Cívics, són les que es detallen a continuació (a títol merament enunciatiu, però no limitatiu). Aquests serveis es gestionaran a través de la figura del Coordinador General. L'adjudicatari posarà a disposició de BSM, en execució d'aquest contracte, un coordinador del servei, qui haurà d'estar present en tots els serveis vinculats a esdeveniments o serveis, amb les funcions que es descriuen en aquest plec.

Funció:

a. Informació al client:

- Facilitar als usuaris i públic divers la informació 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.
- Informar, requerir i advertir a les persones en relació als aspectes que afavoreixin la convivència i les conductes de respecte a les persones i bens.
- Informar als usuaris dels espais i serveis públics del contingut dels drets i obligacions que els afecten d'acord amb l'ordenament municipal, i comunicar les conseqüències i els beneficis que el compliment o incompliment de les ordenances poden comportar.

b. Atenció al ciutadà (interacció amb el ciutadà):

- Donar suport personalitzat al ciutadà, usuari 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.
- 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.

c. Acompanyament:

- Indicar i informar als usuaris dels accessos i localitzacions.
- Acompanyar i facilitar l'arribada i accés a les persones amb mobilitat reduïda.

d. Suport en la guia i vetlla de les instal·lacions:

- 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.

e. Suport administratiu del servei:

- Complimentar parts i/o informes simples de format check-list.

f. 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.
- Comprovar la correcta complementació amb totes les dades escaients dels fulls de reclamació i/o suggeriment.
- Gestió dels objectes perduts segons el protocol a seguir dins el seu àmbit d'actuació.

g. 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.
- Regulació del flux turístic.

h. Auxiliars d'aparcaments

- Donar suport a l'ordenació dels accessos de vehicles a les zones d'aparcament durant als actes celebrats a les instal·lacions de l'Anella Olímpica (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 (fer 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 departament de BSM d'Unitat Parc Montjuïc.
- Donar suport en l'evacuació de vehicles de les zones d'aparcament durant els actes celebrats a les instal·lacions de l'Anella Olímpica.

VII.- Operativa del servei:

En el desenvolupament del servei el contractista haurà de subjectar-se a l'operativa que s'estableix en la present clàusula.

VII.I.- Nombre de personal a destinar a l'execució del contracte

A tall d'exemple, enunciatiu i no limitatiu.

Per als partits del FC Barcelona, auxiliars d'aparcaments: 7 auxiliars i 1 coordinador
Per al servei al Turó o a les Fonts: Entre 4 o 21 auxiliars segons temporada i 1 coordinador.

VII.II.- Organització i distribució del personal

L'Adjudicatària designarà per la seva part, un Coordinador que vetllarà pel correcte funcionament del servei, i pel seguiment dels treballs, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, el qual actuarà com representant coordinador de l'Adjudicatari davant els responsables designats per BSM per aquest contracte i haurà d'estar localitzable les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

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.

BSM podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que restarà obligat, a la substitució de la persona assignada com a Coordinador del servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats, i l'Adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 48 hores des de la seva recepció

L'Adjudicatari garantirà, l'assignació per a BSM d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, principalment en aquells serveis o posicions de responsabilitat o coordinació del servei, exceptuant els casos que a requeriment de BSM o del propi Adjudicatari, es consideri necessari la substitució de determinades persones

VII.III.- Retens i reforços

L'Adjudicatari s'obliga a disposar d'una estructura personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei o imprevist que li sigui requerit per BSM, amb independència de l'antelació en que li hagi estat sol·licitat. En qualsevol cas, aquest personal haurà de conèixer i estar format per realitzar les funcions del seu lloc de treball.

VII.IV.- Mitjans materials necessaris per a la correcta operativa del servei

Establir l'organització necessària i dotar el material i sistemes de comunicació propis (mòbils, walkies, PDA, ...) perquè els serveis siguin prestats per personal amb la qualificació adequada i tinguin la qualitat requerida. En aquest sentit, tot el personal que presti els serveis descrits haurà de disposar de sistemes de comunicació propis per l'adequada comunicació amb el Coordinador de Serveis i el responsable operatiu de BSM.

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

Els auxiliars que es destinin a l'execució del servei hauran de complir amb les següents obligacions d'uniformitat i/o acreditació:

L'Adjudicatari mantindrà al seu càrrec el personal assignat al servei, en correcte estat d'uniformitat. L'Adjudicatari vindrà obligat a requeriment de BSM, a la renovació total o parcial de l'esmentat vestuari, per tal de garantir la bona imatge en el seu lloc de treball. De forma puntual.

L'Adjudicatari s'obliga a que tot el personal assignat al servei, disposi d'una acreditació visible on aparegui el nom i cognom de la persona que presta el servei.

L'Adjudicatari podrà disposar de presència de la seva marca en la uniformitat i elements per a la prestació del servei, incloent la paraula "auxiliar de servei".

IX.- Operativa de la gestió d'incidències:

Els auxiliars hauran de comunicar i informar a l'encarregat-Cap de servei 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: diari o setmanal segons designi B:SM
- Informe diari del servei: diari
- B:SM podrà demanar qualsevol altre informe que consideri adient per al bon funcionament del servei.

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

Penalitzacions / Bonificacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'acompliment/ Incompliment	Penalització/ bonificació
Penalitzacions	Acompliment del termini de substitució	Incompliment dels terminis de substitució de 2 hores 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

Penalitzacions / Bonificacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'acompliment/	Penalització/ bonificació
---------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

		Incompliment	
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,

Sr. Ferran Queralt Queralt
Tècnic Parc de Montjuïc i Agents Cívics
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

