

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 DE PARK GÜELL

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 per a Park Güell.

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

- **Auxiliars d'informació i atenció al client al Park Güell.** B:SM té per encàrrec de l'Ajuntament la gestió i explotació del recinte, pel qual es requereix disposar d'un servei d'atenció i informació proactiva als nombrosos visitants del parc, facilitant l'ordre i control en l'accés per a una òptima convivència i estada de la visita.

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.

Cap de Servei

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

- Experiència superior a 2 anys en la gestió 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.

Auxiliars de suport

Per garantir una correcta prestació dels serveis, l'empresa adjudicatària haurà de destinar a l'execució del contracte, a tall d'exemple, enunciatiu i no limitatiu, **20 auxiliars** de suport, que hauran de comptar amb la formació i competències següents:

- Formació reglada i/o acreditacions:
 - Graduat escolar o equivalent
 - 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.
 - 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
 - Idiomes: el personal auxiliar d'informació, addicional al català i castellà, que hauran de dominar perfectament, tindran coneixement a nivell oral, de com a mínim, dos idiomes més, un de les quals haurà de ser obligatòriament l'anglès.
 - Formació en matèria d'atenció a l'usuari, informació i recepció.
 - Formació bàsica en primers auxilis, així com en situacions d'emergència.
 - Formació bàsica en Plans de Seguretat i Riscos Laborals.

IV.- Localització del servei:

La prestació del servei d'auxiliars s'haurà de realitzar al Park Güell, entès aquest com la conjunció dels diferents emplaçaments de la seva Zona Monumental i els seus entorns més propers.

Per a més informació al respecte, consultar el web <https://parkguell.barcelona/>.

V.- Dimensionament del servei:

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

L'inici de la execució del servei està prevista pel dia 01/05/2024.

La durada del contracte serà de DOS (2) anys més DUES (2) possibles pròrrogues d'UN (1) any cadascuna.

V.II.- Dies i horari de servei

El període de prestació del servei s'estén els 365 dies de l'any.

L'horari de prestació dels serveis serà el que segueix en funció de la temporada. Totes les dates s'ajustaran en funció de l'any.

A tall d'exemple, enunciatiu i no limitatiu, es preveu la següent distribució:

- Temporada baixa:
 - Des de mitjans d'octubre fins a mitjans de febrer:
 - Horari de prestació previst del servei de 09:30 a 18:00 h
 - Des de mitjans de febrer fins a mitjans de març:
 - Horari de prestació previst del servei de 09:30 a 18:30 h
- Temporada alta:
 - De mitjans de març fins a principis de juliol i de principis de setembre fins a mitjans d'octubre:
 - Horari de prestació previst del servei de 09:30 a 20:00 h
 - Des de principis de juliol fins a principis de setembre:
 - Horari de prestació previst del servei de 09:00 a 20:00 h

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

El detall de la composició d'hores de cada tipologia de personal adscrit al servei, per any, serà la següent:

- Auxiliars d'Informació Park Güell
 - Total Servei / Any: **34.437 hores / any**
 - Laborables Diürnes: 22.506 hores / any
 - Festives Diürnes: 11.932 hores / any
- Cap de Servei Auxiliars d'Informació Park Güell
 - Total Servei / Any: **3.627 hores / any**

- Laborables Diürnes: 2.480 hores / any
- Festives Diürnes: 1.147 hores / any

El nombre d'hores a realitzar és una estimació i s'ajustarà mensualment, no essent obligatori per Park Güell consumir la totalitat de les hores indicades anteriorment.

La planificació horària de la prestació del servei s'establirà mensualment en funció de les necessitats estacionals.

VI.- Característiques del servei:

VI.1.- 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 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 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.
 - 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.
- 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.
- 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.
- Control de l'accés:
 - Fer complir la normativa per a l'accés a la instal·lació, per les seves possibles casuístiques:
 - 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 a les taquilles.
 - Regulació del flux turístic.

VI.II.- Tasques específiques dels auxiliars en el present contracte

Les tasques a realitzar i la forma com s'hauran de dur a terme per a la correcta execució de l'operatiu del present contracte, a títol enunciatiu però no limitatiu, són les següents:

- Operativa accés Park Güell:
 - Assistència i informació al visitant dins i fora de la Zona Monumental, a les zones d'accés al Park Güell, incloses les vies públiques del seu entorn immediat.
 - Assistència venda màquines automàtiques d'entrades dins i fora del recinte del Park Güell.
 - Recepció, comprovació d'acreditacions visitants i grups, i orientació dels mateixos, en cas necessari.
 - Vigilar les situacions anòmales que es puguin produir i intervenir en conseqüència, facilitant una resposta eficaç davant contingències com accidents i altres emergències.
 - Comunicació dels desperfectes ocasionats o mal funcionament del mobiliari i eines del servei per a la seva reparació.
 - Informar de les actuacions realitzades per tipologies.
- Dinamització i convivència dels entorns Park Güell:
 - Accions de divulgació, sensibilització i promoció d'actituds cíviques per tal de fomentar accions de bona convivència i respecte entre veïns i turistes, així com el bon ús dels béns públics i privats del parc.
 - Informar, requerir i advertir a veïns i visitants en relació als aspectes que afavoreixin la convivència i les conductes de respecte a les persones i béns.

- Informar a veïns i visitants del parc 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 d'aquest pot comportar.

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

L'equip de personal necessari per a la realització del servei és, a tall d'exemple, enunciatiu i no limitatiu, de **20 auxiliars**.

El nombre persones necessàries és una estimació i s'ajustarà mensualment, no essent obligatori per Park Güell disposar de la totalitat del personal indicat anteriorment.

La planificació del personal de la prestació del servei s'establirà mensualment en funció de les necessitats estacionals.

VII.II.- Organització i distribució del personal

Park Güell establirà un període abans de l'inici del servei per a planificar, definir, ajustar i, en definitiva, traspasar a l'empresa adjudicatària el servei encarregat per Park Güell i B:SM i les tasques que se'n deriven. Aquesta informació es realitzarà mitjançant reunions (presencial, telemàtica o telefònica) per part de Park Güell o, en el cas que aquesta ho sol·liciti expressament, serà l'empresa adjudicatària del servei fins el moment la que realitzarà aquest traspàs d'informació a la nova adjudicatària.

La informació a tractar i acordar serà, com a mínim:

- Definició de la zona d'actuació.
- Volum d'hores contractades. Dies i hores de servei (diürnes/nocturnes).
- Tasques de suport a realitzar.
- Equip de personal necessari per a la realització del servei.
- Intercanvi d'informació amb l'empresa adjudicatària, Park Güell, B:SM i/o l'actual empresa que realitza el servei fins el moment per a dissenyar l'operatiu del servei.
- Coordinació amb el responsable operatiu de Park Güell i l'empresa adjudicatària per a seleccionar quin tipus de dispositiu haurà de realitzar el personal auxiliar i el perfil específic que es necessita per a cada tasca.
- Plantejament de la distribució in situ del personal segons el perfil comentat.
- Periodificar, en funció del servei, les reunions del Coordinador de servei i Cap de servei de l'empresa adjudicatària amb els responsables operatius de Park Güell per a valorar les incidències i el servei en general.
- Establir un model d'informe de les incidències.
- Establir un model d'informe diari del servei (contingut, indicadors, entre d'altres.).

Aquest traspàs d'informació inicial és orientatiu i Park Güell es reserva el dret a adaptar-la a les necessitats que es vagin produint durant el desenvolupament del contracte basat per a cada esdeveniment o servei concret.

VII.II.I - Personal del servei

VII.II.I.I - Coordinador/a de servei

L'empresa adjudicatària designarà i identificarà una figura de Coordinador de servei que vetllarà pel bon esdevenir del servei mitjançant una correcta planificació i organització, qualitat del servei, seguiment i recull de les sol·licituds o puntualitzacions aportades d'una banda per Park Güell i B:SM i per l'altra del personal del servei, per tal de poder derivar-les en plans de millora del servei o en accions correctives.

El/la Coordinador/a de servei actuarà com representant de l'adjudicatari davant els responsables designats per Park Güell i B:SM pel contracte, fent d'interlocutor únic entre l'adjudicatari i Park Güell i BSM.

El/la Coordinador/a de servei es reunirà amb una periodicitat mensual amb els responsables de Park Güell i B:SM amb l'objectiu de fer el seguiment de l'evolució del servei.

El/la Coordinador/a de servei haurà de complir els requeriments mínims establerts en el punt III del present Plec de Prescripcions Tècniques.

VII.II.I.II - Cap de servei

L'empresa adjudicatària designarà i identificarà per la seva part, un Cap de servei amb capacitat suficient i titulació adient per ostentar la representació davant Park Güell i B:SM, organitzar l'execució del servei i coordinar amb la línia de comandament del Park Güell l'operativa diària i el desenvolupament del servei.

El Cap de servei es responsabilitzarà de realitzar el seguiment dels treballs i tasques designades al personal auxiliar d'informació i atenció al client. Serà present al servei per a controlar i supervisar l'organització del servei i en definitiva, que es dugui a terme en les condicions acordades i qualitat requerida.

El Cap de servei actuarà davant les possibles incidències del servei, i n'informarà als responsables de la operativa del Park Güell en cas que es requereixi la seva intervenció.

El Cap de servei haurà de complir els requeriments mínims establerts en el punt III del present Plec de Prescripcions Tècniques.

L'empresa adjudicatària restarà obligada a disposar d'un Cap de servei presencialment al Park Güell durant tot l'horari de prestació del servei per part dels Auxiliar d'informació.

Dins de les funcions del Cap de servei és troben:

- Coordinar, organitzar i supervisar l'operativa diària del servei.
- Dur a terme la gestió del personal, planificació i quadrants, control de presència, gestió per cobrir el personal en cas d'incidència, avaluacions periòdiques de coneixements i actituds del personal, entre d'altres.
- Impartir instruccions, assignar tasques i vetllar en tot moment per la qualitat del servei prestat diàriament en totes les posicions i rols, en els diferents punts del recinte, realitzant rondes del control al llarg de la jornada per tal de vetllar pel compliment de la normativa de personal i la correcta atenció al client.

- D'acord amb els responsables del Park Güell, coordinar l'operativa diària i resoldre les incidències que es puguin presentar, prestant atenció i donant resposta a les qüestions que, pel seu caràcter especialitzat o complex, requereixin la seva intervenció.
- Garantir que el personal que s'incorpora al servei, ha rebut la formació adequada i executa amb eficàcia i qualitat les seves funcions.
- Ser el responsable de mantenir actualitzats els protocols d'actuació en base als requeriments que incorpori Park Güell i B:SM, i de fer participar a tot el personal dels mateixos, establint mecanismes de control respecte a aquest punt.
- Recopilar diàriament les dades i la informació sobre el desenvolupament del servei que Park Güell i B:SM requereixi i traslladar-li, segons forma exigida.
- Seguiment i millora del servei recollint les millores proposades pels auxiliars.
- Dur a terme reunions quinzenals amb els responsables operatius de Park Güell amb l'objectiu de comentar l'evolució del servei. Trametre un informe mensual als responsables de Park Güell amb una autoavaluació del nivell de servei prestat.
- Vetllar pel compliment de les normes de l'espai, així com les normes de prevenció que siguin d'aplicació i de les disposicions i obligacions que es fixin en el Pla d'Autoprotecció.
- Controlar els recursos materials i de difusió de Park Güell, vetllar per la seguretat, la imatge i el patrimoni del recinte.

VII.II.I.III - Auxiliar d'informació i atenció al client

L'empresa adjudicatària disposarà del personal auxiliar per a la realització de diferents tasques de suport a la informació i atenció al client establerts en el punt VI del present Plec de Prescripcions Tècniques.

Aquesta figura, entesa com el personal que realitzarà les tasques de suport, i que inclouen les següents responsabilitats:

- Interlocutor entre Park Güell i l'usuari del servei.
- Avisar al seu comandament de les possibles avaries, anomalies, incidències i/o emergències que detecti, sense perjudici de prendre les mesures immediates incloses en l'àmbit de la seva competència.
- Comunicar als encarregats corresponents qualsevol anomalia en els suports tècnics com també manca d'impresos, fulletons informatius, entre d'altres.

Els Auxiliars d'informació i atenció al client hauran de complir els requeriments mínims establerts en el punt III del present Plec de Prescripcions Tècniques.

VII.II.II.- Cobertura del servei

La prestació consisteix en un servei continuat a les instal·lacions del Park Güell, per aquest motiu, l'empresa adjudicatària haurà de donar cobertura professional amb flexibilitat d'horaris i dies de manera que es garanteixi el servei objecte del contracte, segons les funcions especificades en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

Es valorarà que l'adjudicatari garanteixi l'assignació per a Park Güell d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal.

Qualsevol canvi o nova incorporació a la plantilla estable es realitzarà amb coneixement

de Park Güell.

Tota nova incorporació de personal en el servei es realitzarà prèvia presentació i acord amb Park Güell (mínim un dia abans de començar a treballar) i requerirà d'una formació prèvia, que anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i haurà de complir amb els requisits establerts en el present Plec de Prescripcions Tècniques. Park Güell es reserva el dret a sol·licitar que el treballador realitzi un test de coneixements per tal de validar la participació en aquesta formació i el seu aprofitament.

Park Güell i B:SM es reserven el dret a sol·licitar el canvi de persona/es destinades adscrites a cada servei, si al seu criteri aquesta o aquestes (ja sigui Auxiliar, Cap o Coordinador) no a compleixen els criteris definits en el present Plec de Prescripcions Tècniques en quant a actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades. Davant aquesta sol·licitud de substitució de personal, l'empresa adjudicatària restarà obligada al seu compliment.

L'empresa adjudicatària donarà compliment d'aquest requeriment de substitució, dins d'un termini màxim de 2 hores des de la seva recepció.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal suplent format i amb capacitat suficient per tal de substituir el personal adscrit al servei, tal i com es descriu en paràgrafs anteriors.

Els descansos del personal previstos a la llei seran a càrrec de l'empresa adjudicatària, sense poder-se repercutir a Park Güell, de tal forma que en cap moment podrà desatendre's el servei per manca de personal per descans previst a la normativa laboral. En aquests casos, l'empresa adjudicatària ha de preveure un sistema de rotació/torns, per assegurar el compliment d'aquesta condició, que és essencial en el contracte.

A petició de Park Güell, en el cas de donar-se la necessitat de canvis substancials del servei, Park Güell i B:SM es comprometen a avisar d'aquests a l'empresa adjudicatària mitjançant correu electrònic amb una antelació de quinze dies a l'inici dels canvis.

VII.II.III.- Formació del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte i tots els aspectes vinculats al desenvolupament del servei (tasques a realitzar i eines informàtiques susceptibles de ser utilitzades) amb personal qualificat i format durant el temps que duri el contracte.

Tot el personal destinat a la prestació del servei serà seleccionat, format i contractat per l'empresa adjudicatària.

En concret, l'empresa adjudicatària garantirà, com a mínim, la formació del personal que prestarà el servei en els àmbits que millorin tots els aspectes relacionats amb el servei: tals com habilitats d'interlocució i mediació, coneixement dels serveis que es desenvolupen en el servei i el coneixement dels dos idiomes cooficials a Catalunya (català i castellà).

Park Güell es reserva el dret a sol·licitar que el treballador realitzi un test de coneixements previ a l'inici del servei, per tal de validar la participació en aquesta formació i el seu aprofitament. En funció del resultat, Park Güell es reserva el dret a valorar la no adscripció al servei de referència.

Sempre que sigui requerit per Park Güell o B:SM, l'empresa adjudicatària acreditarà documentalment la formació i preparació del personal adscrit al servei dels coneixements requerits per al desenvolupament de les tasques, restant obligat a proporcionar al personal els cursos de reciclatge i actualització necessaris per a la continuada millora de la prestació del servei.

El temps invertit per l'adjudicatari en aquesta formació serà del seu exclusiu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat a Park Güell o B:SM.

VII.II.IV.- Altres obligacions del servei

L'empresa adjudicatària vetllarà pel compliment de la normativa interna de l'espai del Park Güell per part del seu personal. El personal no podrà romandre al Park Güell, fora del seu horari de servei. L'incompliment d'aquest punt serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

Així mateix, l'empresa adjudicatària vetllarà pel compliment de la prohibició de rebre visites al llarg de la jornada laboral, consultar el telèfon mòbil, fumar i/o menjar al lloc de treball i realitzar qualsevol activitat comercial o laboral, que no sigui pròpia de la prestació del servei de la que és objecte en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

VII.III.- Retens i reforços

L'empresa adjudicatària s'obliga a disposar d'una estructura de personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual imprevist del servei que li sigui requerit per Park Güell o B:SM, com també possibles buits de personal adscrit al servei.

Es valorarà el percentatge de personal de reforç/retén que disposarà l'empresa adjudicatària per a possibles situacions de reforç o buits de servei imprevistos.

En cas de produir-se descoberts en el servei, l'empresa adjudicatària haurà d'avisar a Park Güell de manera immediata pel seu coneixement i cobrir aquesta manca de servei en, com a màxim, 2 hores des de que es produeixi.

En cas de produir-se necessitat de reforç puntual en el servei, l'empresa adjudicatària haurà de respondre i cobrir aquesta petició de servei en, com a màxim, 2 hores des de que es produeixi.

En qualsevol cas, aquest personal haurà de tenir els coneixements i la formació mínima requerida per a realitzar les funcions del seu lloc de treball.

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

L'empresa adjudicatària es dotarà i proporcionarà al seu personal el material ofimàtic, equips de treball i sistemes de comunicació propis (mòbils, walkies, PDA, etc.) perquè els serveis siguin prestats pel personal amb la qualitat adequada.

A l'inici de cada torn, els auxiliars comprovaran que disposen del material necessari i el correcte funcionament dels seus elements de treball, en el cas que es requereixin.

VII.IV.I.- Comunicacions del servei

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un mínim de dos telèfons mòbils, amb

disponibilitat permanent en l'horari de prestació del servei. El primer dels equips serà pel Coordinador/a de servei i l'altre serà pel Cap de servei en l'horari de prestació de servei. Ambdós equips tindran capacitat de rebre correus electrònics i sistema de missatgeria interna, estil Microsoft Teams.

El Cap de servei haurà de poder comunicar-se amb tots i cadascun dels Auxiliars d'Informació i Atenció al Client mitjançant equips portàtils de radiofreqüència digitals Kenwood NEXEDGE.

A tal efecte l'empresa adjudicatària disposarà dels equips, carregadors i orelleres per tal que tots els Auxiliars d'Informació i Atenció al Client vagin equipats a l'inici del servei.

VII.IV.II.- Sistema de monitorització de gestió i supervisió relacionat amb la prestació del servei

L'empresa adjudicatària comptarà amb un suport informàtic que permetrà diàriament elaborar informe del servei, de forma que el Cap de servei en l'horari de prestació de servei, podrà anotar tots els fets, successos, suggeriments o recomanacions per a millorar el servei, que es considerin rellevants, anotant l'hora en què es produeixin.

Així mateix, en aquest informe diari del servei s'incorporarà la distribució de la plantilla amb els noms i cognoms dels treballadors que presten servei al Park Güell en el dia en curs, així com l'horari en què han prestat servei.

En cas que algun treballador s'incorpori de nou al servei del Park Güell, s'indicarà la data en què prèviament ha rebut la formació indicada, segons estableix el present Plec de Prescripcions Tècniques.

Així mateix, en aquest informe diari del servei recollirà diàriament la distribució dels auxiliars a les diferents posicions o zones assignades.

Diàriament, en finalitzar el servei, es facilitarà a Park Güell l'informe diari del servei que reculli el personal que ha prestat servei i la distribució horària, així com totes les incidències, fets, successos o recomanacions recollides durant la jornada.

VII.IV.III.- Manual d'Auxiliars d'Informació i Atenció al Client del servei

L'empresa adjudicatària elaborarà en col·laboració amb Park Güell i B:SM un manual operatiu del servei que recollirà els de procediments, instruccions, ordres i protocols informatius i de seguretat a seguir.

Serà obligació de l'empresa adjudicatària mantenir actualitzats els protocols i adquirir el compromís de transmetre les novetats a tot el personal implicat en el desenvolupament del servei.

Park Güell i B:SM es reserven el dret de sol·licitar en qualsevol moment el manual operatiu del servei.

VII.IV.IV.- Dispositius electrònics per enregistrament de dades i/o informació al visitant

L'empresa adjudicatària comptarà amb un mínim de 8 dispositius tipus tableta per a la realització d'enregistrament de dades i/o informació al visitant a petició de Park Güell i

B:SM. Aquests dispositius disposaran de connexió de dades mòbil. Park Güell i B:SM concretaran quin Software haurà de tenir aquests dispositius.

VII.IV.V.- Local tècnic del servei

L'empresa adjudicatària haurà de comptar durant la prestació del servei amb un local tècnic que haurà d'acomplir les funcions de: vestidor de personal, espai de descans, office, aula de formació, base logística i tot allò que sigui necessari per a la prestació adequada del servei.

És indispensable que els licitadors acreditin documentalment en la seva oferta tècnica la disposició efectiva d'aquest local, així com la seva ubicació i idoneïtat.

VII.IV.VI.- Altres elements materials del servei

L'empresa adjudicatària garantirà que el personal disposi tant de material ofimàtic com qualsevol altre tipus de material (ampolles reutilitzables d'aigua) per a la correcta prestació del servei.

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

El Cap de servei i els Auxiliars d'Informació i Atenció al Client que es destinin a l'execució del servei hauran de complir amb les següents obligacions d'uniformitat i/o acreditació:

- Uniforme temporada d'hivern, haurà de disposar com a mínim:
 - Anorac
 - Pantaló
 - Polo, samarreta, jersei o similar màniga llarga
 - Guants
 - Equip impermeable complet
 - Calçat adequat a les condicions físiques del treball i a la temporada
- Uniforme temporada d'estiu, haurà de disposar com a mínim:
 - Pantalons
 - Polo, samarreta o similar màniga curta
 - Equip impermeable complet
 - Gorra
 - Calçat adequat a les condicions físiques del treball i a la temporada

L'equipament haurà d'estar personalitzat amb el logotip oficial del Park Güell, a més del corresponent logotip de l'empresa adjudicatària, i facilitarà la identificació del personal en el servei.

Així mateix, l'empresa adjudicatària garantirà que els Auxiliars d'Informació i Atenció al Client disposin d'una targeta identificativa amb el seu nom i idiomes que parla, que haurà de portar en un lloc visible. Park Güell valorarà i haurà de validar aquesta proposta.

L'empresa adjudicatària haurà d'incloure les peces i el nombre d'elles que s'entregaran a tot el personal, així mateix presentarà mostres del model, qualitats dels materials i disseny de l'equipament proposat. Park Güell valorarà i haurà de validar aquesta uniformitat així com qualsevol canvi d'uniformitat.

Així mateix, es farà referència a les renovacions/any del vestuari al llarg de la prestació del desenvolupament del servei.

L'empresa adjudicatària mantindrà al seu càrrec el personal assignat al servei en correcte estat d'uniformitat i pulcritud.

L'empresa adjudicatària estarà obligada, per requeriment de Park Güell, B:SM o de l'empresa adjudicatària, de la renovació total o parcial de l'esmentat vestuari quan se'n detecti un deteriorament per tal de garantir la bona imatge en el seu lloc de treball.

IX.- Operativa de la gestió d'incidències:

Els auxiliars hauran de comunicar i informar a Cap de servei designat i al responsable operatiu de Park Güell 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 Park Güell 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'empresa adjudicatària facilitarà a Park Güell 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 Park Güell 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, indicadors, entre d'altra informació tal i com s'indica en el punt VII del present Plec de Prescripcions Tècniques.
- Informe o document d'anàlisi puntual relatiu a possibles diferents successos esdevinguts durant el desenvolupament del servei.
- Petició d'informació que es consideri adient per al bon funcionament del servei.

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 Park Güell
- Informe diari del servei: Diari
- Informe o document d'anàlisi puntual: Segons petició
- Petició d'informació: Segons petició

XI.- Qualitat i seguiment del servei:

L'objectiu de Park Güell i B:SM en la realització del control de la qualitat, tal i com

s'especifica en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc, és obtenir una visió de la realització del servei que permeti millorar la seva qualitat si s'escau, mitjançant l'anàlisi i les propostes de millora.

És per això, que l'empresa adjudicatària restarà obligada a la realització anual d'un "Mystery Shopping" que permeti avaluar la qualitat del servei prestat pels Auxiliars d'Informació i Atenció a l'Usuari. El control serà realitzat per una empresa independent, que l'empresa adjudicatària proposarà a Park Güell. L'empresa independent elaborarà un informe de resultats que lliurarà directament a Park Güell. La totalitat del seu cost serà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

El "Mystery Shopping" contindrà, com a mínim, informació relativa a:

- La correcta cobertura del lloc de treball i la uniformitat i presència adequada.
- Acompliment de la normativa en el desenvolupament de les tasques assignades.
- Correcció de la informació facilitada i la idoneïtat i qualitat de l'atenció prestada.

L'empresa adjudicatària haurà d'incloure en la seva proposta un model de "Mystery Shopping", que podrà ser revisat a sol·licitud de Park Güell.

XII.- 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.

XII.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 Park Güell	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 present PPT	Penalització d'un 10% sobre l'import de la factura mensual

XII.II.I.- Acords de nivell de servei específics

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

XIII.- Altres obligacions de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels danys i perjudicis que el seu personal pugui causar al béns o usuaris durant el servei. L'empresa adjudicatària restarà obligat a informar a Park Güell de qualsevol proposta de variació de gestió del servei que pugui afectar a la seva prestació, i en concret a les següents:

- Modificació de l'organització i planificació del servei.
- Modificació de la plantilla i/o llocs de treball.
- Introducció de mètodes i/o tècniques de treball diferents als acordats.

En aquests supòsits o altres que incideixin en la prestació del servei, l'adjudicatari elevarà un informe-proposta amb la finalitat que Park Güell resolgui el que consideri.

El present Plec de Prescripcions Tècniques presenta les característiques específiques però subsidiàries de la prestació principal del servei d'auxiliars d'informació i atenció al client, altres tasques de suport complementàries i altres condicionants a complir per part de l'empresa adjudicatària, els quals són regits pel PPT i PCAP de l'Acord Marc.

XIV.- 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'empresa adjudicatària, 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. Lucas Augusto Murias Mazaira
Cap Àrea de Administració, Control de Gestió i Transformació Digital al Park Güell
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.