

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'APARCAMENTS.

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 la realització de tasques de suport de servei a l'activitat dels diferents Aparcaments de BSM.

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

- **Auxiliars de suport en els Aparcaments de BSM**, per realitzar tasques de suport tals com la orientació a l'usuari de la instal·lació, el control d'accés a

l'aparcament, les rondes de custòdia o, entre d'altres, avisar al comandament responsable de possibles avaries o anomalies que es detectin.

Atenent a l'objecte del contracte, la normativa laboral (convenis col·lectius) aplicable als serveis descrits estableix la **subrogació contractual** del personal necessari per a la prestació del servei. En conseqüència, l'adjudicatari resta obligat a subrogar-se en els contractes dels treballadors/es actualment al servei de les empreses que presten el servei objecte d'aquesta licitació, en les condicions que estableix l'article 44 de l'Estatut de Treballadors i el Conveni Col·lectiu Estatal vigent de vigilància.

III.- Dimensionament del personal:

Per l'execució del servei s'hauran de destinar el següent nombre de mitjans personals:

Un/a 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.

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, 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 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.
 - o 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.

IV.- Localització del servei:

La prestació del servei d'auxiliars s'haurà de realitzar a qualsevol aparcament de BSM..

V.- Característiques del servei:

V.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 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.
- 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 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:
 - Custòdia de diners per a canvis, en el cas que el servei ho requereixi.
- Atenció de les reclamacions i suggeriments:
 - 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.
- Control de l'accés:
 - Fer complir la normativa per a l'accés a la instal·lació, per les seves possibles casuístiques:
 - 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.
 - Control de vehicles.

VI.- Operativa del servei:

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

VI.-I. Organització del servei.

L'organització i la coordinació del servei, així com la potestat disciplinària del personal correspon exclusivament a l'adjudicatari.

VI.-II.- Retens i reforços

L'adjudicatari s'obliga a disposar d'una estructura personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual de servei ordinari o imprevist que li sigui requerit per BSM, amb personal amb experiència mínima d'una setmana en servei similar, amb independència de l'antelació en què li hagi estat sol·licitat.

Retens.

En el moment que BSM tingui una necessitat puntual i immediata de personal, es trucarà a la persona responsable designada per l'empresa adjudicatària. Aquesta persona haurà d'estar disponible les 24h els 365 dies de l'any.

Reforços

Les necessitats puntuals que es puguin planificar, es demanaran amb antel·lació suficient

VI.-III.- Mitjans materials necessaris per a la correcta operativa del servei

L'adjudicatari haurà d'aportar al contracte tots els coneixements tal com experiències i tècniques per realitzar les tasques subjectes del mateix contracte, així com tots els mitjans materials i d'organització necessaris.

De forma enunciativa i no limitativa:

Uniformitat del personal i eines per a la realització dels treballs

Protocol d'actuacions i funcions en situacions ordinàries i extraordinàries de cada lloc de treball

El personal auxiliar disposarà com a mínim de la capacitat de comprensió oral dels dos idiomes oficials a Catalunya.

VII.- Operativa de la gestió d'incidències:

Els auxiliars hauran de comunicar i informar al seu comandament designat i al responsable operatiu de BSM de les possibles averies, anomalies o emergències que detectin, sense perjudici de prendre les mesures necessàries (incendis, accidents, etc)

En cas d'incidència, actuarà seguint els procediments establerts per a cada cas.

El responsable del 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.

VIII.-Altres obligacions de l'adjudicatari

El responsable del servei ha d'assistir a les reunions de seguiment de servei que convoqui el responsable del servei de BSM (freqüència mensual)

- 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.

El Coordinador del servei ha de fer inspeccions periòdiques (setmanals mínim) del servei per verificar que el seu personal compleix amb l'operativa i obligacions del servei.

Garantir l'assignació en el servei de BSM una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, exceptuant els casos en què per motius justificats es consideri necessària la substitució de determinades persones. Això inclou que aquesta substitució sigui a demanda de BSM perquè, al seu criteri, no executi de manera satisfactòria el servei encomanat.

IX.- 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 fixar els nivells mínims de qualitat mínima exigible del servei ofert pels licitadors.

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 aquells ajustos necessaris per ajustar la facturació al grau de compliment de les obligacions per part del contractista.

IX.1.- Acords de nivell de servei genèrics

Penalitzacions /	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'acompliment/ Incompliment	Penalització/
Penalitzacions	Acompliment del termini de substitució	Incompliment dels terminis de substitució de 48 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	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

X.- Model de relació entre l'empresa adjudicatària i BSM

-
 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.

XI.- Subrogació contractual

L'objecte del Contracte **estableix la subrogació contractual** del personal necessari per a la prestació del servei com a condició especial d'execució del contracte, serà d'aplicació el següent:

En conseqüència, l'adjudicatari resta obligat a subrogar-se en els contractes dels treballadors/es que es relacionen al document Annex al present Plec (amb el detall de la retribució, antiguitat, jornada i horari, tipus de contracte i categoria professional) actualment al servei de les empreses que presten el servei objecte d'aquesta licitació, en les condicions que estableix l'article 44 de l'Estatut de Treballadors i el Conveni Col·lectiu Estatal vigent d'auxiliars.

Finalitzat el contracte objecte d'aquest Plec i en el cas que el servei hagués de continuar, prestat per una altra empresa, l'empresa que aleshores prestés el servei haurà de facilitar a l'empresa adjudicatària del nou contracte la següent informació relativa a cadascun dels treballadors respecte als quals s'hagi de subrogar com a ocupadora: tipus de contracte (codi INEM), categoria professional, horari de treball i dies de servei a la setmana, salari anual, antiguitat, drets econòmics adquirits i, en el seu cas, si el treballador està de baixa des de quina data ho està.

En el cas que la informació no fos correctament facilitada, l'empresa obligada a facilitar-la serà responsable dels danys i perjudicis que això pogués ocasionar a l'empresa adjudicatària del nou contracte. En el cas que l'òrgan de contractació constatesse fefaentment que s'hagués facilitat una informació incorrecta, podrà retenir la garantia definitiva constituïda per a la contractació del contracte objecte d'aquest Plec fins que l'anterior empresa adjudicatària del mateix no hagués procedit a la reparació dels referits danys i perjudicis.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'empresa contractista adjudicatària, a tots els efectes, sense que entre aquell i Barcelona de serveis municipals, existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte, l'empresa contractista vindrà obligada a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional. Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a L'ENTITAT CONTRACTANT i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiu i continua, sobre el personal integren de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder d'adreça inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan escaigui, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre empleat i ocupador.

LISTADO SUBROGRACIÓN PERSONAL

Operari/s	Antiguitat	Categoria	Contracte	Salari Brut Anual	Hores setmana	Centre	Comentari
Operari/a 1	19/09/2016	TECNICO SUPERIOR NIVEL 1	100	27.886,02 €	38,5	Tots els centres	
Operari/a 2	04/05/2009	TECNICO AUXILIAR	209	19.247,40 €	38,5	Port Olímpic	
Operari/a 3	13/02/2016	TECNICO AUXILIAR	209	19.641,78 €	38,5	Tots els centres	Delegat Sindical
Operari/a 4	17/03/2018	TECNICO AUXILIAR	209	17.807,20 €	38,5	Gardunya	
Operari/a 5	18/11/2021	TECNICO AUXILIAR	109	15.232,00 €	38,5	Moll Fusta	
Operari/a 6	19/06/2023	TECNICO AUXILIAR	402	15.120,00 €	38,5	Moll Fusta	
Operari/a 7	02/06/2023	TECNICO AUXILIAR	502	11.414,68 €	30	Gaudí	Servei eventual amb data fi
Operari/a 8	04/07/2023	TECNICO AUXILIAR	502	10.916,79 €	30	Gaudí	Servei eventual amb data fi
Operari/a 9	02/05/2023	TECNICO AUXILIAR	502	11.036,93 €	30	Gaudí	Servei eventual amb data fi
Operari/a 10	27/06/2017	TECNICO AUXILIAR	209	16.734,73 €	36	Moll Fusta	
Operari/a 11	06/10/2009	TECNICO AUXILIAR	209	15.775,27 €	33	Port Olímpic	
Operari/a 12	10/06/2017	TECNICO AUXILIAR	209	11.165,68 €	30	Gardunya	
Operari/a 13	03/12/2017	TECNICO AUXILIAR	209	10.728,46 €	30	Gardunya	Baixa IT
Operari/a 14	24/03/2014	TECNICO AUXILIAR	209	8.306,88 €	20	Sant Martí	
Operari/a 15	22/10/2021	TECNICO AUXILIAR	209	4.051,91 €	8	Port Olímpic	
Operari/a 16	10/06/2017	TECNICO AUXILIAR	209	10.996,68 €	30	Gardunya	Excedència
Operari/a 17	20/07/2009	TECNICO AUXILIAR	209	19.013,88 €	38,5	Sant Martí	Delegat Sindical
Operari/a 18	15/06/2023	TECNICO AUXILIAR	402	15.415,00 €	38,5	Port Olímpic	
Operari/a 19	02/10/2015	TECNICO AUXILIAR	209	19.560,79 €	35	Gardunya	Delegat Sindical
Operari/a 20	04/02/2019	TECNICO AUXILIAR	109	15.316,00 €	38,5	Gardunya	
Operari/a 21	22/09/2007	TECNICO AUXILIAR	200	16.370,66 €	30	Moll Fusta	
Operari/a 22	28/01/2023	TECNICO AUXILIAR	250	4.713,00 €	12	Port Olímpic	
Operari/a 23	28/05/2022	TECNICO AUXILIAR	109	15.723,68 €	38,5	Gardunya	Baixa IT
Operari/a 24	03/05/2023	TECNICO AUXILIAR	502	11.052,68 €	30	Gaudí	Servei eventual amb data fi
Operari/a 25	03/11/2010	TECNICO AUXILIAR	209	13.327,95 €	32	Sant Martí	
Operari/a 26	01/04/2016	TECNICO AUXILIAR	209	11.977,84 €	30	Moll Fusta	
Operari/a 27	01/11/2010	TECNICO AUXILIAR	100	18.131,32 €	38,5	Sant Martí	
Operari/a 28	08/10/2020	TECNICO AUXILIAR	109	15.176,00 €	38,5	Moll Fusta	
Operari/a 29	01/06/2019	TECNICO	209	19.095,82 €	38,5	Tots els centres	Delegat Sindical
Operari/a 30	24/12/2022	TECNICO AUXILIAR	410	15.232,00 €	38,5	Gardunya	Cobertura IT
Operari/a 31	05/05/2023	TECNICO AUXILIAR	502	12.032,68 €	30	Gaudí	Servei eventual amb data fi
Operari/a 32	02/06/2023	TECNICO AUXILIAR	402	15.176,00 €	38,5	Sant Martí	
Operari/a 33	06/10/2014	TECNICO AUXILIAR	209	13.825,08 €	30	Sant Martí	Baixa IT/Delegat Sindical
Operari/a 34	22/06/2012	TECNICO AUXILIAR	109	19.299,62 €	38,5	Tots els centres	Delegat Sindical
Operari/a 35	05/05/2009	TECNICO AUXILIAR	209	11.571,12 €	28	Moll Fusta	
Operari/a 36	12/08/2016	TECNICO AUXILIAR	209	14.362,73 €	36	Moll Fusta	
Operari/a 37	02/05/2023	TECNICO AUXILIAR	502	11.052,68 €	30	Gaudí	Servei eventual amb data fi
Operari/a 38	28/07/2023	TECNICO AUXILIAR	510	10.996,68 €	30	Sant Martí	Cobertura IT
Operari/a 39	29/08/2023	TECNICO AUXILIAR	510	10.996,68 €	30	Gardunya	Cobertura IT

Conveni d'aplicació XV Convenio Nacional Colectivo de Centros Especiales de Empleo (código de Convenio 99000985011981)



Barcelona 5/9/23

Barcelona,

Mireia Coma
Cap Unitat Aparcaments
Divisió de Solucions de Mobilitat Urbana
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.