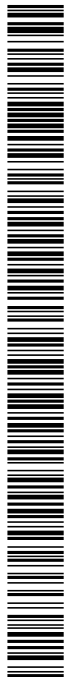


DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000035
Codi Segur de Verificació: 82abdde5-66c8-4545-ba33-004be0175e0a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12636832 Data d'impressió: 20/11/2023 12:15:35 Pàgina 1 de 10		SIGNATURES 1.- SANDRA SOLER GONZALEZ (TCAT), 16/11/2023 14:49



SECCIÓ D'ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI CONSISTENT EN CONSERGERIA I CONTROL D'ACCESSOS ALS EDIFICIS MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR. (PLAÇA DE LA VILA 1 I CARRER SANT PERE 36)

TAULA DE CONTINGUTS

- 1. INTRODUCCIÓ**
- 2. OBJECTE DEL CONTRACTE**
- 3. DURADA DEL CONTRACTE**
- 4. DEFINICIÓ DEL SERVEI, HORARI I PERFIL PROFESSIONAL**
- 5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**
- 6. SISTEMA DE PENALITZACIONS**
- 7. CONFIDENCIALITAT DE DADES PERSONALS**
- 8. CONTROL I FORMA DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE**

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000035
Codi Segur de Verificació: 82abdde5-66c8-4545-ba33-004be0175e0a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12636832 Data d'impressió: 20/11/2023 12:15:35 Pàgina 2 de 10		SIGNATURES 1.- SANDRA SOLER GONZALEZ (TCAT), 16/11/2023 14:49



1. INTRODUCCIÓ.

Dins l'àmbit de les competències assumides pels Ajuntaments (Llei 7/1985 de Bases de Règim Local), cal oferir una atenció de qualitat al ciutadà.

Atès la gran afluència de persones que s'adrecen a les dependències d'aquesta Corporació, es fa necessària la contractació d'un servei que doni resposta a les tasques generals de consergeria i així com també un plus de control d'accés per l'edifici de la Plaça de la Vila.

Des de l'any 2015, aquesta Administració, degut al gran volum de persones que s'hi adrecen, per motius diferents, va optar per tenir un punt de consergeria i control d'accés als principals edificis municipals a l'efecte d'assegurar, si escau, la protecció de les persones treballadores i visitants, alliberar d'aquestes funcions als tramitadors de l'oficina d'informació i atenció a la ciutadania, i poder oferir una millor atenció de qualitat a les persones visitants.

És estrictament necessari continuar amb aquest servei i també ho és el fet que el servei es presti amb personal que compleixi amb les funcions i requisits encomanats, així com en títols habilitants per efectuar el control d'accés (pel personal adscrit a la Plaça de la Vila, 1)

Aquest Ajuntament no disposa de personal idoni que pugui desenvolupar dites tasques. Els recursos humans interns son escassos i no tenen el perfil necessari per a portar a terme els serveis objecte del present contracte. Per tant, resulta més eficient cobrir aquestes necessitats mitjançant la seva contractació amb tercers.

L'objecte d'aquest Plec és definir les condicions tècniques per les quals s'haurà de regir la prestació del servei.

L'adjudicatari assumirà l'obligació d'exercir de forma real i efectiva el servei de consergeria, i, en el seu cas, el control d'accessos. Així mateix, aportarà els seus propis mitjans en el sentit de garantir el personal adequat i suficient que compleixi amb els requisits mínims de solvència exigits per a la bona execució de l'objecte del contracte (amb la previsió de les substitucions necessàries) i, a la vegada, assumirà el poder inherent d'ell com empresari sobre el personal que integra l'equip encarregat de l'execució. La selecció, formació necessària, aprenentatge i reciclatge normatiu del personal correspondrà exclusivament a l'adjudicatari, sense que afecti a la prestació del servei. Per tant, aquest personal NO forma part

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000035
Codi Segur de Verificació: 82abde5-66c8-4545-ba33-004be0175e0a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12636832 Data d'impressió: 20/11/2023 12:15:35 Pàgina 3 de 10		SIGNATURES 1.- SANDRA SOLER GONZALEZ (TCAT), 16/11/2023 14:49



de l'àmbit organitzatiu municipal i en cap cas serà municipal ni tindrà cap relació laboral amb l'Ajuntament de Lloret de Mar.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la Prestació del servei de consergeria, i control d'accés als edificis municipals situats al Carrer St. Pere, 36 i Plaça de la Vila.

3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada inicial del contracte és de tres (3) anys a comptar des de la data de signatura més dues possibles pròrroques per anualitats.

3+1+1

4. DEFINICIÓ DEL SERVEI, HORARI I PERFIL PROFESSIONAL

El servei consisteix en la consergeria, i control d'accés de dos edificis municipals (edifici de Carrer St. Pere, 36 i edifici central de plaça d'ela vila s/n).

Les funcions i tasques a desenvolupar comuns en ambdós edificis són les següents, a títol enunciatiu i no limitatiu:

EDIFICIS PL VILA 1 i C SANT PERE 36: Tasques comuns de consergeria

- Obertura/tancament dels edificis i les seves dependències en horari de matí, segons necessitats. Connexió i desconnexió de l'alarma. Custòdia de claus.
- Primera recepció i atenció a la ciutadania.
- Petites tasques de manteniment.
- Supervisió bàsica del normal funcionament de les instal·lacions elèctrica, contra incendis, climatització, ascensors, etc. En cas d'avaria de maquinària o qualsevol element, avisar amb urgència a les empreses encarregades del seu manteniment, donant compte a la secció que correspongui i a RRHH.
- Gestió bàsica de les agendes de visites de les diferents seccions municipals.
- Vetllar pel manteniment de l'espai municipal i comunicar les incidències a la secció corresponent i a RRHH.
- Participar en els plans d'evacuació i emergència dels centres públics en els que es presten els serveis

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000035
Codi Segur de Verificació: 82abde5-66c8-4545-ba33-004be0175e0a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12636832 Data d'impressió: 20/11/2023 12:15:35 Pàgina 4 de 10		SIGNATURES 1.- SANDRA SOLER GONZALEZ (TCAT), 16/11/2023 14:49



Així mateix, l'edifici situat a Plaça de la Vila requereix d'una tasca específica de control d'accés, motivat per la gran afluència d'usuaris i a l'efecte de preservar l'ordre i seguretat tant de la ciutadania i visitants com dels empleats públics que hi treballen. Les tasques específiques d'aquest edifici són les que es detallen a continuació:

***PL VILA 1: Tasques específiques i control d'accessos a l'edifici**

- a) Atès que es tracta de la seu oficial de l'Ajuntament on s'ubiquen la majoria de les seccions municipals, entre elles l'Alcaldia i el servei d'informació i atenció al ciutadà (OIAC), és necessari que la persona encarregada de la consergeria general, ofereixi també un servei més específic i qualificat, com és el de control d'accessos.
- b) Obertura/tancament de l'edifici i les seves dependències també fora de l'horari habitual i les sub tasques que comporta aquest fet:
 - Control d'accés del públic a l'interior de la Seu de l'Ajuntament a la Plaça de la Vila, dirigint i ordenant l'entrada de persones.
 - -Comprovar que el nombre de persones no excedeixi de l'aforament màxim autoritzat, impedit l'entrada si fos necessari.
 - Auxiliar a persones que precisin assistència, comunicant en cas que fos necessari als serveis d'emergència.
 - Prohibir l'accés al públic a partir de l'horari de tancament de l'Ajuntament (Seu Plaça de la Vila).
- c) Control de la sala de Plens: preparació, comprovació prèvia del funcionament dels equips i mitjans necessaris per a la correcta celebració dels Plens o d'altres esdeveniments que s'hi celebrin.
- d) Preparació d'altres actes que requereixin el correcte funcionament d'il·luminació, megafonia interna/externa, suport audio visual i preparació en general de l'espai.

PERÍODE I HORARIS

La prestació del servei s'estén els 365 dies de l'any. Malgrat això, dita planificació pot variar en funció dels festius en que els edificis objecte de la

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000035
Codi Segur de Verificació: 82abdd5-66c8-4545-ba33-004be0175e0a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12636832 Data d'impressió: 20/11/2023 12:15:35 Pàgina 5 de 10		SIGNATURES 1.- SANDRA SOLER GONZALEZ (TCAT), 16/11/2023 14:49



present licitació restin tancats, ja sigui per descans setmanal (dissabtes i diumenges) com per festes nacionals, locals i patronals. El nombre d'hores a realitzar és una estimació anual que s'ajustarà mensualment en funció dels festius, així com dels esdeveniments que es celebrin en determinades tardes o caps de setmana.

HORARI ORDINARI EN AMBDÓS EDIFICIS: de dilluns a divendres de 7:30h a 15:30h, amb PREVISIÓ DE SERVEI EFECTIU DE 246 DIES/ANY: 3936 hores anuals

PREVISIÓ HORES ESDEVENIMENTS FORA DE L'HORARI ORDINARI (A L'EDIFICI DE LA PLAÇA DE LA VILA): 150 hores anuals estimades

TOTAL HORES CONTRACTE: 4086 h.

Les hores que difereixin de l'horari ordinari respondran a esdeveniments previstos que impliquin la obertura de les dependències fora de l'horari habitual: Plens Municipals (12 ordinaris a l'any, més els extraordinaris), comissions informatives, actes setmana Festa Major d'Estiu (24 de juliol), actes setmana Festa major d'Hivern (18 Novembre), casaments i aquells altres actes o circumstàncies excepcionals que s'hagin de celebrar i que no es poden preveure.

PERFILS PROFESSIONALS

Atès que les tasques a desenvolupar en cadascun dels edificis son diverses i pròpies de cada nivell, l'estudi econòmic fa referència al sou que pertoca per cada categoria.

En tots els casos, és d'aplicació el previst al Conveni col·lectiu de treball del Sector d'Oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2022-2024 (codi de conveni núm. 79000375011994).

EDIFICI- PLAÇA DE LA VILA

CATEGORIA: CONTROLADOR D'ACCESSOS/CONSERGES MAJORS

- GRUP 6 NIVELL 1

"Tasques de control d'accessos a edificis i locals, sense requisits especials ni arma"

L'Edifici de la Plaça de la Vila es la seu central de l'Ajuntament on concorren Alcaldia, un elevat nombre de seccions municipals i l'oficina de l'OIAC, amb un elevat nivell de concurrència. Les tasques a desenvolupar demanen alt grau de responsabilitat i una gestió eficaç de les persones que s'hi adrecen, amb instruccions específiques i que poden requerir preferentment esforç físic

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000035
Codi Segur de Verificació: 82abde5-66c8-4545-ba33-004be0175e0a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12636832 Data d'impressió: 20/11/2023 12:15:35 Pàgina 6 de 10		SIGNATURES 1.- SANDRA SOLER GONZALEZ (TCAT), 16/11/2023 14:49



Per aquest motiu, es requereix disposar d'una formació específica en el control dels accessos, concretament el personal adscrit a aquest edifici haurà de comptar amb el carnet professional de controlador d'accés en vigor.

Aquests carnets s'hauran d'aportar en tot cas abans de l'inici efectiu del servei.

EDIFICI- CARRER SANT PERE

CATEGORIA: AUXILIAR/RECEPCIÓ - GRUP 6 NIVELL 3

"Tasques de recepció que no exigeixin qualificació especial o coneixements d'idiomes, telefonista i/o recepcionista"

Aquest lloc de treball s'ubica a la primera planta de l'edifici del C. Sant Pere, 36 on actualment es troben els serveis d'Obra privada i disciplina urbanística, PIGUEM, Activitats i Serveis públics.

El personal adscrit a l'execució del contracte haurà de tenir la formació mínima que requereix el conveni col·lectiu d'aplicació, així com tenir coneixement correcte de català i castellà tant a nivell parlat com escrit i nocions bàsiques d'anglès i francès a nivell oral per poder efectuar petites indicacions a ciutadania estrangera tenint en compte el destí turístic que representa la població de Lloret de Mar.

5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

1) -En tots els casos, l'adjudicatari haurà de prestar el servei complint els següents requisits:

- Estricta puntualitat.
- Bona presència. Els empleats hauran de prestar el servei correctament uniformats. L'empresa subministrarà al seu càrrec, com a mínim:
 - un uniforme d'hivern que inclogui pantalons, americana i camisa.
 - un uniforme d'estiu (pantalons, polo o camisa de màniga curta).

Caldrà fer les renovacions anuals del vestuari al llarg de la prestació del servei. Tot l'equipament caldrà que sigui personalitzat amb la imatge corporativa de l'empresa i la de l'Ajuntament de Lloret de Mar, sempre permetent la identificació

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000035
Codi Segur de Verificació: 82abde5-66c8-4545-ba33-004be0175e0a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12636832 Data d'impressió: 20/11/2023 12:15:35 Pàgina 7 de 10		SIGNATURES 1.- SANDRA SOLER GONZALEZ (TCAT), 16/11/2023 14:49



diferenciada entre aquest tipus d'empleats i el personal al servei de l'administració.

Es vetllarà per la correcta uniformitat i la correcta presència del personal en el servei que en tot moment ha de ser pulcra i polida, tant pel que fa a la roba com en l'aparença física corporal.

- Es prohibeix 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 aquest contracte.
- Coneixements bàsics sobre l'entorn de treball. Es vetllarà pel compliment de la normativa interna de l'espai per part del seu personal. L'incompliment d'aquest punt serà responsabilitat de l'adjudicatari.
- Per tal d'oferir un servei continuat de qualitat al ciutadà, en cas de pausa preceptiva per esmorzar, aquesta haurà d'haver finalitzat abans de les 9 h. AM.
- Català i castellà correctes a nivell parlat i escrit. Nocions bàsiques d'Anglès i Francès oral.
- Bona educació. Dots de comunicació. Facilitat de tracte amb el públic.
- Absoluta discreció i confidencialitat en els assumptes que conegui en funció del càrrec.

1.1. Obligació de formació a les persones treballadores que duran a terme la prestació objecte del contracte fi de que es pugui donar resposta adequada en situacions d'emergències i aconseguir una ràpida coordinació amb els serveis d'urgències de la població. Els cursos a realitzar seran:

- SVB (Suport Vital Bàsic) + DEA (Desfibril·lador Extern Automàtic)
- EXTINCIÓ D'INCENDIS – Curs en tècniques d'extinció (TE).

Aquests dos cursos a realitzar per cadascun dels treballadors/es s'hauran de formalitzar durant el primer any de vigència del contracte i s'haurà

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000035
Codi Segur de Verificació: 82abdde5-66c8-4545-ba33-004be0175e0a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12636832 Data d'impressió: 20/11/2023 12:15:35 Pàgina 8 de 10		SIGNATURES 1.- SANDRA SOLER GONZALEZ (TCAT), 16/11/2023 14:49



d'aportar els certificats corresponents als serveis tècnics. En cas de persones que realitzin substitucions d'IT de curta durada o substitucions de vacances no caldrà que realitzin els esmentats cursos

2) Obligacions específiques del servei per part de l'empresa:

- Presència obligada del personal adscrit al servei als Centres de treball durant l'horari fixat per l'Ajuntament, sense perjudici de que pugui ser modificat prèvia comunicació. En cas d'haver-se d'absentar puntualment, informar a la Secció corresponent dels motius i la durada de l'absència, donant compte a RRHH. Caldrà que en tot moment l'empresa garanteixi la prestació normal del servei.
- Garantir amb la màxima celeritat possible les substitucions dels titulars en cas d'absència, malaltia o vacances.
- L'empresa procurarà que el servei sigui sempre prestat amb continuïtat per la mateixa persona. En cas de suplències per qualsevol situació, assignar el servei als mateixos treballadors que normalment cobreixin les substitucions de cada edifici.
- L'adjudicatari queda obligat a substituir el personal que la direcció tècnica de l'Ajuntament de Lloret de Mar manifesti per escrit que no reuneix la qualificació acadèmica/professional necessària per prestar el servei.

Així mateix, l'adjudicatari també queda obligat a prendre les mesures necessàries per a garantir la bona prestació del servei, quan a petició de l'Ajuntament, es produeixi qualsevol incidència professional per part del personal adscrit al servei relacionada amb la seva actitud o comportament, amb els usuaris, que pugui perjudicar al correcte funcionament del servei.
- Vetllar pel manteniment de l'ordre, la bona imatge de l'espai i el bon ús dels edificis/mobiliari per part dels usuaris. Comunicar els desperfectes o mal funcionament a RRHH.
- Comunicar qualsevol anomalia o incidència relativa a la prestació del servei amb immediatesa a la Secció corresponent, donant compte a RRHH.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000035
Codi Segur de Verificació: 82abdd5-66c8-4545-ba33-004be0175e0a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12636832 Data d'impressió: 20/11/2023 12:15:35 Pàgina 9 de 10		SIGNATURES 1.- SANDRA SOLER GONZALEZ (TCAT), 16/11/2023 14:49



- En cas d'avaría de maquinària o qualsevol element, avisar amb urgència a les empreses encarregades del seu manteniment, donant compte a la Secció corresponent i a RRHH.
- Col·laborar en tot moment amb l'objectiu de millorar l'atenció a la ciutadania i, especialment, en assolir un alt grau d'excel·lència en la celebració d'actes i esdeveniments.
- Pel que fa a les comunicacions, l'empresa nomenarà un responsable del servei, el qual haurà de disposar com a mínim d'un telèfon mòbil i un fix, amb disponibilitat permanent des d'una hora abans de la prestació del servei, fins a una hora després.
- Assumir totes les obligacions empresarials sobre legislació laboral sectorial vigent i de seguretat i salut, havent d'acreditar que el seu personal ha rebut informació i formació específica sobre prevenció de riscos laborals i normes de seguretat en relació al lloc de treball.
- L'empresa adjudicatària s'obliga a respectar el Conveni Col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya aplicable en relació a tot el personal adscrit a la present licitació. En tot cas, s'haurà de complir amb les condicions salarials dels treballadors a subrogar, així com amb tots els pactes en vigor.

3) Es fa expressa menció que procedeix la **subrogació del personal** de l'antiga empresa adjudicatària

6. CONFIDENCIALITAT DE DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària o les persones físiques, actuant directe o indirectament, sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi la imatge de l'Ajuntament, així com el seu sistema d'informació i comunicació. Per tant, l'adjudicatari i el seu personal faran el tractament de la informació i les dades personals única i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, quedant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.

Així mateix, l'empresa adjudicatària com el seu personal queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva de qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000035
Codi Segur de Verificació: 82abdde5-66c8-4545-ba33-004be0175e0a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12636832 Data d'impressió: 20/11/2023 12:15:35 Pàgina 10 de 10		SIGNATURES 1.- SANDRA SOLER GONZALEZ (TCAT), 16/11/2023 14:49



7.CONTROL I FORMA DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària haurà de presentar a la Secció d'organització i Recursos humans un informe anual sobre el desenvolupament del servei, actuacions més destacades, el resultat de la necessària coordinació amb les diferents seccions municipals per a la bona consecució de l'objecte del contracte, així com un resum de les incidències ocorregudes durant aquell període, i queixes i suggeriments rebuts pels usuaris.

Així mateix, durant l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'informar de qualsevol incidència derivada o que pugui afectar a la prestació del servei.

Finalment, posarà a disposició de la Secció d'Organització i Recursos humans un telèfon, correu electrònic i persona de contacte per cada un dels dies de prestació.