

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 LES ESTACIONS DE BARCELONA NORD I FABRA I PUIG

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 informació de l'Estació Barcelona Nord i Fabra i Puig

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

- **Auxiliars d'informació al client a l'Estació del Nord i Parc Montjuïc**, donat que ambdues ubicacions són punts neuràlgics de la ciutat de Barcelona amb una gran afluència de viatgers i visitants, s'hi situen punts d'informació visibles

per a donar resposta a les peticions d'informació respecte els llocs emblemàtics de la ciutat i com arribar-hi, informació dels serveis oferts per la pròpia ubicació, i en el cas de Parc Montjuïc informació dels diferents espais de visita, equipaments i activitats de la instal·lació.

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.

BSM podrà sol·licitar en qualsevol moment de la duració del contracte la incorporació d'un cap de servei si així es considera.

En cas que sigui necessària aquesta figura, i per garantir una correcta prestació dels serveis, el/la cap de servei, 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

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 Estació Barcelona Nord 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 Estació Barcelona Nord i B:SM pel contracte, fent d'interlocutor únic entre l'adjudicatari i Estació Barcelona Nord i BSM.

El/la Coordinador/a de servei es reunirà amb una periodicitat mensual amb els responsables de Estació Barcelona Nord i B:SM amb l'objectiu de fer el seguiment de

l'evolució del servei. S'analitzaran les incidències produïdes, es determinaran accions correctives o de millora i alhora s'informarà i documentarà de les inspeccions del servei realitzades durant el mes anterior. Aquestes inspeccions s'hauran d'efectuar acompanyat d'algun responsable de l'Estació del Nord i amb una freqüència mínima d'una inspecció per mes.

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

Auxiliar d'informació

Per garantir una correcta prestació dels serveis, el contractista haurà de destinar a l'execució del contracte un mínim de 6 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 Idiomes: adicional al català i castellà, hauran de tenir coneixement de l'anglès amb nivell mínim B2 (First Certificate), i a nivell oral, el coneixement d'un segon idioma
 - o Es valorarà positivament que els personal adscrit al servei parli llegua de signes.
 - o Formació en matèria d'atenció a l'usuari, informació i recepció.
 - o formació en Primers Auxilis i utilització del DEA, així mateix, l'empresa Adjudicatària s'obliga a que tot el personal adscrit al servei sigui coneixedor del Pla d'Autoprotecció del recinte (PAU).
 - o Formació bàsica en Plans de Seguretat i Riscos Laborals.
 - o Formació específica i acreditada a nivell d'usuari de Microsoft office i internet.

Independentment de la formació del personal, L'Adjudicatari promourà entre el seu personal, la realització de cursos d'idiomes i d'Atenció al Client. L'Adjudicatari presentarà una planificació anual de la formació a realitzar.

El temps invertit per l'Adjudicatari en aquesta formació, serà del seu exclusiu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat a BSM.

IV.- Localització del servei:

La prestació del servei d'auxiliars s'haurà de realitzar a l'Estació Barcelona Nord i/o a l'Estació de Fabra i Puig.

V.- Desenvolupament temporal del servei:

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

L'inici de l'execució del servei està prevista pel dia xxxx

La durada del contracte serà de d'un (1) any més tres (3) possibles pròrrogues d'un (1) any cadascuna

V.II.- Dies i horari de servei

L'horari de l'equip del servei d'auxiliars d'informació assignat a aquests serveis ordinaris i extraordinaris, serà el següent:

- Coordinador/a: Localitzable de 5:00 a 23:00 els 365 dies de l'any no presencial.
- Auxiliars d'informació: L'Adjudicatari disposarà d'una plantilla per a cobrir el servei els 365 dies, de dilluns a diumenge des de les 07:00 h. fins les 21:00 h. de forma ininterrompuda.

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: Total servei/any: 5.110 hores/any
 - Laborables diürnes: 4.172 hores/any
 - Festives diürnes: 938 hores/any

Una borsa d'hores de 200 hores anual aprox. per possibles reforços, aquestes hores han de servir per tant per ampliar l'horari del taulell d'informació com per donar informació a peu d'andana o als vestíbuls de l'estació.

Aquesta previsió és estimativa, sense que BSM tingui obligació de contractar la totalitat d'hores indicades.

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:

- Informació al client:
 - Facilitar als usuaris i públic divers la informació personalitzada (pot ésser telefònica) 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.
- **Suport en la guia i vetlla de les instal·lacions:**
 - Conèixer i actuar d'acord amb el Pla d'Autoprotecció i emergència de les instal·lacions amb les corresponents circulacions i sortides.
- **Suport administratiu del servei:**
 - Complimentar parts i/o informes simples de format check-list.
 - Repartir fulletons informatius al públic.
 - Realització d'enquestes als clients.
 - Tasques administratives pròpies del lloc de treball tant a nivell operatiu com d'atenció al client, com pot ésser el seguiment i control de les trucades, visites, reclamacions i suggeriments.
 - Custòdia i manipulació de diners per a canvis, en el cas que el servei ho requereixi.
 - Custòdia, consigna i manipulació de roba, en el cas que el servei ho requereixi.
- **Atenció de les reclamacions i suggeriments:**
 - Quan un client s'adreça 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.

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 són les següents:

- **Informació Telefónica i Personalitzada dels serveis que ofereixen les empreses de transport de viatgers per carretera que operen a les estacions d'Autobusos Barcelona-Nord i Fabra i Puig.**
 - Els auxiliars d'informació facilitaran informació de les Empreses de transports de viatgers per carretera (Endavant ETVC) que operen a l'Estació d'autobusos prioritàriament en vers als horaris de sortida i arribada, destinacions, preus, etc.
 - Si el viatger demana informació en vers a una destinació que fa més d'una companyia els Auxiliars d'informació li facilitaran la informació de que disposin de cada una de les empreses que el fan des de l'Estació d'autobusos.

- En el cas de que alguna companyia no disposi d'informació impresa o bé s'hagi exhaurit l'estoc que tenen a informació, s'imprimirà la informació sol·licitada de la nostre pagina web.
- Informar dels serveis que es presten a les estacions d'autobusos Barcelona-Nord i Fabra i Puig.
 - Serveis de les estacions de Barcelona Nord i Fabra i Puig: Aparcament d'autocars, consignes automàtiques, servei de paqueteria, Wi-fi gratuït, restauració, botigues, màquines de vending, lavabos,...
- Comunicar amb el servei de Seguretat de l'Estació davant qualsevol incidència o emergència dels clients de l'estació tant usuaris com personal de les ETVC.
- Comunicar als encarregats de l'estació d'Autobusos Barcelona Nord, qualsevol anomalia en los suports tècnics, la manca d'impresos, fulletons informatius de les ETVC etc.
- Tasques de suport administratiu en el servei (complimentar Parts i/o informes).
- Col·laborar en les tasques que se li assignin en cas d'emergències.
- Reclamacions i Suggeriments:
 - Quan un client s'adreci als auxiliars d'informació per a exposar una queixa o un suggeriment li oferiran un full de reclamacions i l'informaran que rebrà resposta en un termini màxim de 15 dies feiners, per tal que això pugui ser així caldrà que els auxiliars comprovin que s'han complimentat totes les dades escaients amb lletra clara.
 - Han de posar el segell de registre d'entrada a totes les còpies del full de reclamacions, es quedaran amb el primer full i lliuraran al client les còpies restants.
 - Informaran de l'existència de la reclamació per tal que es pugui tramitar amb la major brevetat possible mitjançant l'agenda de novetats. A l'agenda de novetats informaran tant de la reclamació presentada com de la informació que s'ha donat al client.
 - En cas de trobar-se amb algun objecte perdut el donaran d'alta en el registre d'objectes perduts, ompliran el full objectes perduts i l'enganxaran al objecte perdut per a la seva identificació.
 - Avisar a la Torre de Control en cas de detectar qualsevol incidència que pugui afectar al correcte funcionament de les estacions.
- Agenda de novetats: Els Auxiliars d'informació anotaran a l'agenda de novetats totes les incidències del seu torn.
- Control d'atencions realitzades: Els Auxiliars d'informació hauran d'enregistrar les atencions realitzades. L'Adjudicatari haurà de proporcionar un sistema de comptabilització de les trucades ateses i del nombre de persones ateses de forma presencial al taulell d'informació per franges horàries i temàtiques, així com altre informació que BSM requereixi.
- Check List Auxiliars d'informació: A l'inici de cada torn, els Auxiliars d'informació, faran el CHECK LIST INFORMACIÓ per tal de comprovar que disposa del material basic i l'stock suficient. També comprovaran el correcte funcionament deis seus elements de treball indispensables: Aplicacions informàtiques, Impressora i telèfons. EL check list hauran d'enviar-lo per e-mail a l'Encarregat de l'Estació Barcelona Nord.

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, d'un mínim de 6 auxiliars.

El nombre de persones necessàries és una estimació i es pot ajustar no essent obligatori per part d'Estació Barcelona Nord 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 de cobertura del servei, reduint o reforçant l'equip d'auxiliars d'informació.

VII.II.- Organització i distribució del personal

L' Adjudicatari designarà un responsable del servei per cada centre per al seguiment dels treballs, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, qui actuarà com representat coordinador de l'Adjudicatari, davant els responsables designats per BSM per aquest contracte. Aquest responsable haurà d'estar operatiu en l'horari sol·licitat.

El/la Coordinador/a de servei es reunirà amb una periodicitat mensual amb els responsables de L'Estació Barcelona Nord amb l'objectiu de fer el seguiment de l'evolució del servei i dur a terme les accions de millora necessàries.

L'empresa Adjudicatària i BSM hauran de coordinar-se amb la resta d'empreses adjudicatàries dels diferents serveis, per tal de donar una millor qualitat envers als clients i acompanyants.

BSM podrà sol·licitar, en qualsevol moment, la substitució d'una persona assignada en aquest 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 a BSM l'assignació d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, exceptuant els casos que a requeriment de BSM o del propi Adjudicatari, es consideri necessari la substitució de determinades persones.

L'Adjudicatari haurà d'instal·lar un sistema de control horari d'assistència, que garanteixi la cobertura del servei durant l'horari establert.

VII.III.- Retens i reforços

L'Adjudicatari s'obliga a disposar d'una estructura de personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei o imprevist que li sigui requerit per BSM. El personal de reforç haurà complir els mateixos requisits que el personal adscrit al servei i haurà d'haver rebut una formació mínima d'una setmana en el servei, amb independència de l'antelació en que li hagi estat sol·licitat. Haurà de garantir un mínim de 3 persones de reten formades.

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

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

Per al correcte funcionament de les seves tasques BSM facilitarà els següents suports tècnics:

- 1 telèfon (Ext. 1338 que connecta al personal d'informació amb l'exterior i amb la Torre de Control, les ETV, etc.).
- 1 terminal telefònica del Call Center per al servei d'informació telefònica.
- 1 Ordinador, amb accés a les aplicacions següents:
 - o Aplicació de gestió de l'estació d'autobusos Barcelona-Nord amb accés a l'Agenda de novetats i a la tota la planificació del dia de les sortides i arribades previstes i les que ja han estat confirmades.
 - o Accés a la pàgina web de les estacions d'autobusos Barcelona-Nord i Fabra i Puig on podran consultar tots els horaris de les empreses de transports que operen a les estacions.
 - o Bústia de correu electrònic Outlook, WORD y EXCEL.
- 1 impressora.
- Fulletons informatius que l'Estació Barcelona Nord consideri necessaris i d'interès per l'usuari
- 1 micròfon connectat a la xarxa de megafonia de l'Estació d'autobusos Barcelona-Nord per a poder emetre missatges en cas necessari

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 i pulcritud.

L'Adjudicatari haurà de fer una proposta del vestuari diferenciant la temporada d'estiu de la temporada d'hivern, que BSM haurà d'aprovar. 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. BSM 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.

El coordinador haurà de controlar que el personal al seu càrrec estigui sempre identificat i amb bona presència.

BSM disposa a l'Estació Barcelona Nord d'uns vestuaris que el personal de l'Adjudicatari compartirà amb personal de BSM. En el cas que l'Adjudicatari volgués disposar d'uns vestuaris d'ús exclusiu per el seu personal, hauria d'assumir les despeses de condicionament i equipament necessàries.

En tal cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada, per requeriment de l'Estació Barcelona Nord, 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 al coordinador i/o Cap de servei designat per l'empresa adjudicatària i al responsable operatiu de l'Estació Barcelona Nord de

qualsevol incidència sobrevinguda, actuant d'acord amb el protocol establert.

El Coordinador actuarà davant les possibles incidències del servei, i n'informarà al responsable de la unitat operativa d'Estació Barcelona Nord en el cas que es requereixi la seva intervenció.

El Coordinador de servei haurà d'estar localitzable telefònicament de 5 a 23h del dia els 365 dies de l'any. Així, l'adjudicatària facilitarà a Estació Barcelona Nord 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 Estació Barcelona Nord relatives als serveis prestats amb les informacions mínimes següents:

- La distribució de l'operatiu de serveis pactat, detallant la relació nominal de persones.
- Elaboració d'un informe diari de les atencions realitzades Check list diari i per torn per tal de comprovar que disposa del material bàsic i l'stock suficient. També es reportarà el correcte funcionament dels seus elements de treball indispensables: Aplicacions informàtiques, Impressora i telèfons, etc...
- Informe o document d'anàlisi puntual relatiu a possibles diferents successos esdevinguts durant el desenvolupament del servei.
- Petició d'informació per part d'Estació Barcelona Nord 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 l'Estació Barcelona Nord
- 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'empresa restarà obligada a la realització semestral d'un "Mystery Shopping" que permeti avaluar la qualitat del servei prestat pels Auxiliars d'informació. El control serà realitzat per una empresa independent, que l'Adjudicatari proposarà a BSM. L'empresa elaborarà un informe de resultats que entregarà directament a BSM. L'Adjudicatari es farà càrrec d'aquesta despesa. L'empresa adjudicatària haurà d'incloure en la seva proposta un model de "*Mystery Shopping*", que podrà ser revisat a sol·licitud de Estació Barcelona Nord.

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

- La correcta cobertura del lloc de treball.
- Uniformitat i presència adequada
- Compliment de la normativa en el desenvolupament del lloc de treball
- Correcció de la informació prestada.
- Atenció al client prestada.

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 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.

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 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	Presentació dels informes/comunicacions/reunions de seguiment en el termini acordat	Incompliment associat a la no presentació dels informes/comunicacions/reunions de seguiment en el termini acordat al PPT del contracte basat	Penalització d'un 10% 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.- 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 Estació Barcelona Nord 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 l'Estació Barcelona Nord 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.

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 dues parts i es contrastaran com a mínim els següents punts:

- Revisió d'aquells indicadors de servei que s'acordin, tals com acompliment 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.

XII.- 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 de vigilància.

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 constates 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.

Sr. Albert Sant Lamúia
Cap Unitat Estacions d'Autobusos, Zona Bus i Unitat DUM Barcelona de Serveis Municipals, S.A.