

Plec de requisits tècnics que regulen la prestació de serveis auxiliars de control d'accessos, consergeria i porteria de l'immoble ANNEXUS gestionat pel CSUC

Barcelona, a la data de les signatures

Proposat per,	Aprovat per,
----------------------	---------------------

Sumari

Sumari.....	3
PRIMER. Objecte	5
SEGONA. Necessitat del contracte i àmbit de prestació del servei	5
TERCERA. Descripció del servei	6
CUARTA. Metodologia a seguir per la prestació del servei i tasques a realitzar	7
CINQUENA.- Requisits dels materials, estris i productes a utilitzar	8
SISENA. Condicions en matèria de personal	8
SETENA. Prevenció de riscos laborals	11
VUITENA. Control de qualitat:	12

PRIMER. Objecte

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis auxiliars de control d'accessos, serveis de porteria i/o consergeria de les instal·lacions del Edifici Annexus del CSUC

Les condicions detallades d'execució són:

1) Localització: C/ Gran capità s/n – Barcelona

2) Característiques i usos dels espais:

L'Annexus és un edifici propietat de la Universitat Politècnica de Catalunya d'aproximadament 555 m2 edificats, que explota el CSUC en règim d'arrendament i on s'hi ubiquen les sales tècniques, la sala de formació, sala de juntes, el menjador dels treballadors i diferents espais administratius i tècnics.

3) Característiques del servei

- Horari de prestació del servei:

Dilluns a divendres (laborables): de 08:30 a 17:30 h, excepcionalment es pot modificar aquest horari.

Dissabtes, diumenges i festius: Tancat. Possibilitat d'obertura en funció de les necessitats del CSUC. Horari a determinar.

- Funcions del servei: es determinen a la prescripció Tercera

El present plec de prescripcions, que formarà part del contracte, té la finalitat de descriure l'àmbit de prestació dels serveis, els treballs a desenvolupar i la metodologia de treball a seguir.

SEGONA. Necessitat del contracte i àmbit de prestació del servei

El CSUC té la necessitat de contractar el serveis de control d'accés a les instal·lacions de l'immoble que gestiona, comprenent la cura i custòdia de les claus, l'obertura i tancament de portes, l'ajuda en l'accés de persones, el compliment de la normativa interna dels locals on prestin aquest servei, així com l'execució de tasques auxiliars (*com per exemple, comprovació de l'estat i funcionament de bens i instal·lacions en general*) o tasques subordinades d'ajuda o socors (*com per exemple, avís a serveis d'emergència a fi de donar-los accés a les instal·lacions*), totes elles realitzades a les portes o a l'interior de l'immoble, vetllant per l'accés exclusiu a personal autoritzat pel CSUC que no disposin de claus de l'immoble.

TERCERA. Descripció del servei

El servei objecte de la present contractació és el control d'accessos i els serveis de porteria i/o consergeria de l'immoble indicat a la Prescripció primera. Les tasques assignades al personal de servei seran atribuïdes en funció del servei a realitzar i entre elles relacionem les següents:

Control d'accessos a instal·lacions

Custòdia de claus

Traslladar comunicació d'incidències al/la responsable del contracte

Manteniment de les zones assignades pel que fa a les petites neteges d'escalas, passadissos i vestíbuls.

Recepció de correspondència i paqueteria .

Donar avis als professionals assignats pel CSUC d'averies per que siguin esmenats.

Totes aquelles que, en funció del cas, determini el CSUC i puguin ser desenvolupades per la categoria professional del personal de serveis.

Informar, orientar i acompanyar els usuaris i visitants.

Rebre i derivar les trucades telefòniques.

Exigir el compliment de les normes del recinte (*prohibició de fumar, accés a zones prohibides, etc.*), que no comporti la realització d'accions coactives o de control d'identitat o d'efectes personals.

Obertura i tancament ordinari dels accessos interiors i exteriors de l'edifici i dels seus sistemes de control d'intrusió, verificant l'estat de les instal·lacions.

Col·laborar, en la mesura del possible, en l'organització i execució de les activitats programades.

Rebre les senyals de les centrals d'incendis i/o els programes que les gestionen i actuar segons el previst en el Pla d'Emergència o en el Pla d'Autoprotecció.

Participar en el Pla d'Emergència o en Pla d'Autoprotecció del recinte quan així es requereixi.

Avisar als cossos i forces de seguretat competents en aquelles situacions en què es requereixi.

Qualsevol altre funció necessària per garantir el bon funcionament del servei.

És una condició obligatòria que la persona que executi el servei de consergeria tingui la capacitat física suficient per realitzar les tasques assignades, que poden significar moure pesos, pujar a escalas de tisora, etc.

A títol enunciatiu, les tasques a desenvolupar en el present contracte són les pròpies de la categoria d'Auxiliar de serveis (*Grup Professional 5: Personal operatiu*) disposades a l'article 16 del Conveni Col·lectiu d'aplicació (*Conveni col·lectiu estatal d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions* (codi número 99100265012021):

Les d'informació o de control en els accessos a instal·lacions, comprenent la cura i custòdia de les claus, l'obertura i tancament de portes, l'ajuda en l'accés de persones o vehicles, el compliment de la normativa interna dels locals on prestin aquest servei, així com l'execució de tasques auxiliars o subordinades d'ajuda o socors, totes elles realitzades a les portes o a l'interior d'immobles i locals públics incloent-hi les seves zones de servei, manteniment i descans, per porters, conserges i altre personal auxiliar anàleg.

Les tasques de recepció, comprovació de visitants i orientació d'aquests, així com les de comprovació d'entrades, documents o carnets, en qualsevol classe d'edificis o immobles, i de compliment de la normativa interna dels locals on prestin aquest servei.

El control de trànsit en zones reservades o de circulació restringida a l'interior d'instal·lacions en compliment de la normativa interna d'aquests.

Les de comprovació i control de l'estat i funcionament de béns i instal·lacions en general, en qualsevol classe d'immobles, per a garantir la seva conservació i funcionament.

CUARTA. Metodologia a seguir per la prestació del servei i tasques a realitzar

1) ALTA DEL SERVEI

En un termini màxim de quinze dies des de la signatura del contracte, el CSUC convocarà a l'empresa contractista per tal de facilitar-li la següent documentació:

- Informació del recinte.
- Normativa interna de l'equipament.
- Informació sobre els equips i sistemes sota el seu càrrec.
- Sistema de gestió d'incidències.

En funció de les necessitats del CSUC, l'execució del servei podrà ser revisat en relació al contingut dels apartats anteriors, sempre i quan no suposi modificació del contracte. En aquest supòsit, el CSUC haurà de convocar a l'empresa contractista per comunicar-li els canvis i se li atorgarà un marge de quinze dies hàbils per tal de realitzar els canvis organitzatius que requereixi la prestació en el servei.

2) SEGUIMENT, INCIDÈNCIES I INTERVENCIIONS

En reunió de coordinació es determinaran els protocols d'intervenció i les persones interlocutores, tant de l'òrgan gestor com el prestador del servei.

El CSUC disposarà d'un número de telèfon de contacte amb aquest/a interlocutor/a, a fi i efectes de notificar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció.

D'igual forma, el prestador del servei comunicarà totes les incidències durant el servei al responsable del contracte en la periodicitat acordada als protocols. Per tant, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició dels seus treballadors un telèfon mòbil amb servei de veu i dades on se'ls pugui localitzar i amb el qual puguin fer trucades i les gestions necessàries pel bon funcionament del servei.

CINQUENA.- Requisits dels materials, estris i productes a utilitzar

1. Uniforme amb distintiu de l'empresa prestadora del servei :

Tot el personal que intervingui en la prestació del servei hauran d'anar uniformats amb el distintiu de l'empresa perfectament visible. El contractista facilitarà al seu personal un mínim de 2 uniformes i jaqueta d'hivern i un mínim de 2 uniformes d'estiu

2.- Eines i utensilis necessaris per a la prestació del servei:

El prestador del servei facilitarà al seu personal els mitjans tècnics per a la prestació del servei, amb l'aportació d'elements complementaris obligatoris: uniforme, llanterna, farmaciola, material d'oficina, sense cap càrrec per al CSUC.

SISENA. Condicions en matèria de personal

El contractista comptarà amb recursos humans suficients per cobrir la totalitat del servei objecte del contracte, l'absentisme, les vacances del personal, les baixes laborals, les hores de representació sindical o qualsevol altra situació que deixi sense cobertura el servei, amb l'objectiu que la bona prestació d'aquest no es vegi alterada.

En el supòsit que el comportament d'algun membre de l'empresa contractista destinat al servei no sigui correcte, l'òrgan de contractació es reserva el dret de proposar, motivadament, la seva substitució.

L'empresa contractista garantirà que davant d'absències, baixes, vacances, vagues o qualsevol altra incidència del seu personal, el servei es continuï prestant normalment sense cost addicional per al CSUC.

L'empresa contractista establirà els torns que siguin necessaris per tal de garantir la prestació continuada del servei, tot permetent al seu personal la realització dels descansos legalment establerts.

L'empresa contractista garantirà que el personal que presti el servei de porteria tingui el graduat escolar o el graduat en educació secundària obligatòria o equivalent, o certificat d'estudis.

L'empresa contractista garantirà que el personal que presti el servei tingui els coneixements d'ofimàtica necessaris per a poder desenvolupar correctament les tasques encomanades, coneixements de català, castellà i es valoraran coneixements d'anglès. En aquest sentit, l'empresa contractista facilitarà els cursos de reciclatge pertinents per tal que el personal destinat al servei del centre utilitzi el català com a idioma habitual sense perjudici de la utilització del llenguatge necessari per atendre a les persones que se'ls adrecin en aquests idiomes.

Tot el personal empleat per a la prestació del servei objecte d'aquest contracte dependrà laboralment del contractista, sense que, per cap motiu, aquest personal pugui passar a dependre del CSUC. En qualsevol cas, els possibles canvis de contractista comportaran la subrogació del personal per part del nou contractista, no així per part del CSUC, de conformitat i en els termes que disposi la normativa laboral i el Conveni col·lectiu estatal d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions (*codi número 99100265012021*).

El contractista està obligat a formalitzar un contracte laboral per escrit amb tots i cadascun dels seus treballadors que hagin d'incorporar-se al servei objecte d'aquest contracte i d'acord amb la legislació vigent i, si s'escau, amb el conveni col·lectiu aplicable. En cadascun dels contractes laborals subscrits caldrà fer-hi constar que el conveni col·lectiu de treball aplicable és el conveni estatal de serveis auxiliars d'informació, recepció i control d'accessos.

El CSUC podrà, durant el període de vigència del contracte, exigir a l'empresa adjudicatària que li presenti còpia dels contractes de treball. El contractista, d'acord amb les previsions del conveni col·lectiu, haurà d'aplicar els criteris de contractació que permetin la mobilitat geogràfica i funcional dels treballadors i treballadores contractats.

El contractista serà responsable davant del CSUC de les faltes comeses pels seus empleats durant la prestació del servei, i estarà obligat a reparar-les, així com també la de tots els danys que per una prestació poc acurada, poc responsable o defectuosa del servei puguin produir-se a qualsevol tipus de instal·lació i/o immoble, i això sense perjudici de les sancions que corresponguin a cada cas concret.

El CSUC podrà sol·licitar a l'empresa la substitució dels treballadors que cregui oportú, si el seu comportament, coneixement específic o compliment no fos l'adequat, produint-se la substitució per part de l'empresa, per personal qualificat en un termini màxim de 24 hores.

El CSUC es reserva el dret a sol·licitar que es prenguin les mesures necessàries per garantir la correcta prestació del servei, en cas que no es compleixin els criteris definits en el contracte, donant la conformitat al perfil de les persones proposades per l'empresa per al desenvolupament del servei.

L'empresa disposarà de personal suplent amb capacitat suficient per a substituir al personal que presta ordinàriament el servei, en el cas que es presenti qualsevol incidència (*malaltia, vacances, etc.*) que impossibiliti la seva presència en el lloc de treball.

En qualsevol cas, els possibles canvis de contractista comportaran la subrogació del personal per part del nou contractista, de conformitat i en els termes que disposen la normativa laboral i el conveni col·lectiu estatal de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions (*codi número 99100265012021*).

En el present cas, la subrogació obligatòria del servei comprèn el personal relacionat en l'Annex I del present plec.

Com a condicions d'execució en matèria de personal, el personal contractat,

1. Haurà d'entendre i parlar, el català, el castellà i si és possible l'anglès.
2. Actuarà sota els principis d'integritat, dignitat, protecció i tracte correcte a les persones.
3. Haurà d'actuar amb suficient iniciativa i capacitat de resolució segons les circumstàncies, evitant la inhibició o passivitat en el servei i no podent-se negar a prestar aquells serveis que s'ajustin a les funcions assignades.
4. Fer ús adequat de les bases de dades i registres que tinguin al seu càrrec i garantir la reserva professional de qualsevol informació, tot ajustant-se en la seva utilització a la normativa vigent sobre protecció de dades.
5. Comunicar als responsables del CSUC i a l'interlocutor designat per l'empresa contractista les anomalies observades, deixant sempre constància per escrit en l'informe del servei.
6. Quan per malaltia o altra causa justificada, un/a auxiliar que es trobés prestant el servei hagués de ser rellevat/da per un altre, a més de la comunicació a la seva empresa, ho posarà en coneixement del CSUC a fi de poder assegurar la continuïtat del servei.
7. L'ús dels telèfons del CSUC instal·lats en els punts de servei amb finalitats particulars queda restringit a casos d'urgència i necessitat. El CSUC es reserva el dret de reclamació de l'import de les trucades realitzades mitjançant sistemes de comunicació corporatius amb caràcter abusiu a l'empresa contractista. En cap cas s'utilitzaran telèfons de la resta de les dependències, tret de casos de necessitat i per qüestions del servei.
8. L'accés de visites personals en l'immoble ha de comunicar-se al CSUC i sempre seran de caire excepcional, amb una durada curta i en cap cas pertorbaran la normal prestació del servei.
9. Mostrarà una actitud proactiva i s'adreçarà les persones visitants, sense esperar que les persones usuàries que accedeixen s'hi adrecin, utilitzant l'expressió "Bon dia/bona tarda, en què puc ajudar-lo/ajudar-la?"
10. Qualsevol absència en el decurs de la jornada, per petita que sigui, haurà de ser comunicada als afectes de poder-se substituir temporalment.
11. És indispensable la correcció en el vestir (uniforme d'empresa), la higiene i la neteja personal i la bona disposició personal.
12. No es podrà disposar de material de lectura (*premsa, revistes, llibres, apunts, etc.*), tauletes electròniques ni cap altre element que distregui l'atenció en el servei.

13. Haurà de ser diligent en les comunicacions de les informacions d'importància que es produeixin durant la prestació del servei i que hauran de ser transmeses immediatament als responsables que designi el CSUC.
14. El personal que presti el servei tindrà com a missió fonamental la prestació del servei de consergeria del recinte, sense que això suposi la realització de cap funció que envaeixi les funcions que legalment se li atorguen al personal de seguretat privada.
15. El personal no podrà excedir-se en les seves atribucions. S'haurà de complir l'operativa establerta i les ordres de servei.
16. No es podrà prestar el servei en estat d'embriaguesa o cap altre que pugui alterar el desenvolupament normal de les seves funcions.

El contractista serà responsable davant el CSUC de les faltes comeses pels seus empleats durant la prestació del servei, i estarà obligat a reparar-les, així també tots els danys que per una prestació poc acurada, poc responsable o defectuosa del servei puguin produir-se a qualsevol mena d'instal·lació i això sens perjudici de les sancions que corresponguin a cada cas concret.

SETENA. Prevenció de riscos laborals

L'empresa adjudicatària es compromet a complir i a fer complir tota la legislació vigent en matèria de Seguretat i Salut Laboral; especialment la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, amb atenció particular a l'article 24, regulador de la coordinació empresarial; als seus Reglaments de desenvolupament.

Es compromet a complir de forma estricta les obligacions empresarials, respecte dels treballadors, d'informació, formació teòrica i pràctica adequada i suficient, consulta i participació, etc., continguts en la Llei de Prevenció i en el Reial Decret 1627/97.

L'empresa adjudicatària executarà a càrrec seu, totes les mesures i feines necessàries en matèria de seguretat. L'empresa adjudicatària haurà de tenir cura de la deguda protecció i evitar riscos. L'empresa adjudicatària es fa responsable en tot moment de les incorreccions o negligències en el treball dels seus representants i personal al seu càrrec.

Als efectes interpretatius, s'entendrà per personal a càrrec de l'empresa adjudicatària no solament el propi de la mateixa adjudicatària, sinó també tota aquella persona que treballi en l'imoble sota la direcció de l'empresa adjudicatària (*en cas de subcontractacions no permeses o contractació d'autònoms*).

L'empresa adjudicatària haurà de tenir cura que el personal a càrrec seu prengui qualsevol mesura de seguretat que exigeixi el contracte. Si per qualsevol causa l'empresa adjudicatària, advertís alguna deficiència en les instal·lacions i bon funcionament, haurà d'avisar immediatament a la propietat, de tals deficiències.

En cas d'emergència que afectés la seguretat i només en el cas d'impossibilitat de contactar amb el CSUC, el contractista, sense autorització o instrucció especial del CSUC, està autoritzat a actuar a la seva discreció. Qualsevol pagament sol·licitat per l'empresa adjudicatària amb motiu del seu treball d'emergència, serà determinat per acord o arbitratge.

VUITENA. Control de qualitat:

L'empresa contractista establirà els mitjans necessaris per tal d'assegurar el seu compromís amb un sistema de millora continua, acollint-se i responsabilitzant al seu personal amb el sistema que el CSUC estableixi.

El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per al CSUC o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte. El CSUC determinarà si la prestació realitzada pel contractista s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment, requerint, si escau, la realització de les prestacions contractades i l'esmena dels defectes observats en ocasió de la seva recepció. Si els treballs efectuats no s'ajusten a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables al contractista, podrà rebutjar la mateixa quedant exempt de l'obligació de pagament o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

El contractista tindrà dret a conèixer i ser sentit sobre les observacions que es formulin en relació amb el compliment de la prestació segons el previst en el plec de clàusules administratives (PCAP).