

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS  
SERVEIS D'UNA EMPRESA PEL DESENVOLUPAMENT DE  
SERVEIS INFORMATIUS, DE PROMOCIÓ I ASSISTÈNCIA EN  
ESDEVENIMENTS DE FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA,  
S.A. I TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. (en conjunt, TMB) I PROJECTES  
I SERVEIS DE MOBILITAT, S.A**

Agost 2023

Denise Karim Garcia Grados  
Oficial 1- Administrativa

## Índex

|                                                         |          |
|---------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. OBJECTE I ABAST .....</b>                         | <b>3</b> |
| <b>2. CARACTERISTIQUES GENERALS DEL SERVEI.....</b>     | <b>4</b> |
| 2.1. Criteris generals.....                             | 4        |
| 2.2. Desenvolupament de les activitats .....            | 5        |
| 2.3. Volum del servei .....                             | 6        |
| 2.4. Horari de treball .....                            | 7        |
| 2.5. Condicions de treball .....                        | 7        |
| 2.6. Idiomes .....                                      | 7        |
| 2.7. Formacions .....                                   | 7        |
| 2.8. Seguiment.....                                     | 8        |
| 2.9. Logística .....                                    | 8        |
| <b>3. REQUERIMENTS DELS PERFILS CONTRACTATS .....</b>   | <b>9</b> |
| <b>4. RESPONSABILITAT DEL PERSONAL CONTRACTAT .....</b> | <b>9</b> |

## 1. OBJECTE I ABAST

L'objecte d'aquest Plec és la definició de les condicions tècniques per a la contractació dels serveis d'una empresa pel desenvolupament d'accions informatives, de promoció i assistència en esdeveniments propis de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. i Transports de Barcelona, S.A. (en conjunt, TMB) i Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A.

La programació de les activitats de promoció serà variable, adaptada a les necessitats de TMB, i de durada determinada. L'empresa contractada haurà de:

- Distribuir els elements informatius creat i facilitar el traspàs d'informació verbal sobre els serveis que ofereix TMB: incidències, canvis, millores...
- També hauran de realitzar altres tasques similars relacionades amb la promoció de serveis o realització d'accions especials i assistència, en campanyes i esdeveniments organitzats per TMB.
- Realitzar la custòdia, distribució i emmagatzematge dels elements informatius de reforç: Fulletons, para-sols, banderoles, dispensadors de fulletons.
- Formació del personal en les tasques a desenvolupar, i en matèria de prevenció de riscos
- Gestió i resolució d'incidències amb el personal contractat: substitució en cas necessari, correccions i/o supervisió per al correcte desenvolupament de l'acció, pagament en quantitat i termini adequat

Totes les activitats es desenvoluparan a les xarxes de transports públic de TMB (accessos de metro, parades de bus, etc...), als seus centres de treball, o a llocs amb presència de TMB (fires, etc...), tots ells ubicats a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Està previst executar el conjunt de les activitats en un període de 24 mesos, prorrogable un cop un any (a traslladar al QC)

## 2. CARACTERISTIQUES GENERALS DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar la metodologia de treball necessària per aconseguir una correcta execució de les activitats aquí descrites i, en qualsevol cas, hauran de donar compliment als requisits indicats als apartats següents.

Abans de començar l'execució de les activitats contractades es realitzarà una reunió inicial amb el responsable de l'empresa adjudicatària, per tal d'establir el marc general de treball i fer una primera valoració de l'estat de situació dels projectes que es volen abordar. Aquesta reunió també inclourà l'aportació de documentació en matèria de prevenció de riscos laborals en el marc de l'aplicatiu Achilles.

### 2.1. Criteris generals

Com a criteri general, cada activitat objecte del present contracte es desenvoluparà en diverses fases:

- Establir calendari de treball. A l'inici de cada activitat, TMB acordarà amb l'empresa adjudicatària un calendari de treball on es marcaran els llocs, horaris i dates de l'acció.
- TMB es reserva el dret d'anul·lar les accions planificades o modificar el calendari previst per situacions atípiques que puguin afectar el correcte desenvolupament de les mateixes: crisis sanitàries, vagues...
- De forma prèvia als treballs l'empresa adjudicatària hauria d'impartir formació en matèria de Prevenció de riscos laborals a l'equip que hi participarà.
- Serà necessari que l'empresa adjudicatària proveeixi dels EPI's necessaris als treballadors i vetlli pel correcte ús.
- De forma prèvia als treballs l'empresa adjudicatària haurà d'aportar tota la documentació en matèria de Prevenció de riscos laborals a la plataforma Achilles, no podent començar la recollida d'informació si no es té l'aprovació de la plataforma, que validarà la documentació aportada.
- De forma prèvia als treballs es facilitarà el material necessari per a desenvolupar l'acció.

## **2.2. Desenvolupament de les activitats**

- Distribuir els elements informatius creat i facilitar el traspàs d'informació verbal sobre els serveis que ofereix TMB: incidències, canvis, millores...
- També hauran de realitzar altres tasques similars relacionades amb la promoció de serveis o realització d'accions especials i assistència, en campanyes i esdeveniments organitzats per TMB.
- L'adjudicatari haurà de coordinar els equips integrats pel personal a càrrec seu, cobrint tots els serveis per a la consecució dels objectius.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal qualificat necessari per a cobrir l'objecte d'aquesta licitació i assegurar la ràpida substitució del personal en cas que es detecti que el perfil no s'ajusta als requeriments descrits o es presentin baixes sobrevingudes. Serà l'adjudicatari el responsable de la contractació d'aquest personal qualificat, no tenint en cap cas relació jurídica ni laboral amb TMB. Serà l'adjudicatari qui vetllarà pel correcte comportament del seu personal davant el públic, mantenint en tot moment una bona presència, bon comportament, educació i una correcte higiene personal.
- Tot el personal que presti servei de cara al públic haurà d'anar uniformat i clarament identificat. TMB proveirà a l'adjudicatari les identifications personals i vestimenta necessària identificativa de TMB.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir el contacte d'una persona, la qual haurà d'estar disponible a través del telèfon mòbil per comunicar-se amb el personal de TMB, en cadascuna de les campanyes.
- L'empresa adjudicatària gestionarà la logística del material de suport: recepció del material (fulletons, porta-fulletons, para-sols, banderoles, marxandatge, etc...), distribuirà a cada ubicació el material i el lliurarà als informadors destinats a cada ubicació; recollirà i custodiarà el material de suport fins a la propera acció.
- Cada dia, al finalitzar el servei s'haurà de lliurar un informe detallat sobre el desenvolupament de l'activitat d'aquell dia que respongui algunes de les qüestions que TMB plantejarà abans de l'inici de l'acció. En cadascuna de les accions, l'adjudicatari haurà de realitzar una auditoria del servei (mystery shopping), revisant com a mínim:
  - Compliment dels horaris del servei
  - Uniformitat

Plec de condicions tècniques

- Atenció al client (educació, respecte, temps de resposta, eficiència, eficàcia)
  - Qualitat de la informació proporcionada
  - Compliment de la ubicació establerta per a desenvolupar l'acció
  - Ordre i neteja dels stands o punts d'informació, venda i promoció.
  - Compliment de les mesures de protecció en cas necessari.
- En el cas de grans accions que tinguin una duració superior a dos setmanes, caldrà que es realitzi més d'una auditoria.
  - L'auditoria haurà de ser realitzada per personal amb coneixements acreditables del servei. L'informe s'haurà de presentar a TMB dins els primers 3 dies següents després de realitzar l'auditoria. TMB podrà realitzar així mateix auditories o controls de qualitat per corroborar i comprovar el correcte desenvolupament de l'acció.
  - Valoració final de campanya: en campanyes concretes, s'ha volgut conèixer la valoració del públic objectiu de la campanya mitjançant enquestes de valoració. En aquest cas, també es realitza un informe per presentar les dades de l'enquesta així com les opinions no qualificables recollides entre el públic durant la campanya.
  - Tot el material i manuals generats per l'adjudicatari durant la prestació del servei i com a conseqüència del mateix, serà propietat de TMB.
  - L'adjudicatari serà responsable de tot els equips informàtics, instal·lacions i material que TMB posi a la seva disposició per a la prestació del servei. Tota utilització indeguda o fraudulenta comportarà sancions establertes per TMB.

### 2.3. Volum del servei

El volum del servei previs pels anys de la licitació es el següent:

| Previsió Hores anuals |               |               |
|-----------------------|---------------|---------------|
| Tasques               | 2024          | 2025          |
| Coordinació           | 1.768         | 1.675         |
| Formació              | 551           | 414           |
| Informador            | 12.491        | 10.167        |
| Informador<br>Anglès  | 160           | 160           |
| Transport             | 70.000        | 61.000        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>84.970</b> | <b>73.416</b> |

## **2.4. Horari de treball**

Les reunions per coordinació i explicació de les activitats es faran abans de començar el treball de camp, a les oficines de TMB, a la seu de l'empresa adjudicatària, u online, segons requeriments de TMB i necessitats de l'acció.

Les tasques dels informadors es realitzaran en dies feiners, caps de setmana i festius, i en torns de matí, tarda o nit. La jornada podrà ser complerta o partida. Cada acció a desenvolupar tindrà els horaris definits en les reunions inicials.

## **2.5. Condicions de treball**

L'empresa contractista es compromet a vetllar perquè les condicions laborals dels empleats siguin les òptimes i s'ajustin al que estableix la llei quant a: factors d'higiene, salut i seguretat, remuneració, beneficis socials, càrrega de treball i horaris.

Es requereix l'acceptació per part dels promotors i coordinadors de què es pugui fer ús de la seva imatge en les actuacions de promoció, venda o esdeveniments per a les comunicacions oficials de TMB.

**Important cadascuna de les accions sol·licitades han de ser realitzades per l'equip suficient per a realitzar-les paral·lelament en el temps.**

## **2.6. Idiomes**

En termes generals, les llengües que s'utilitzin seran segons l'acció (comunicació fluida en castellà, català i anglès, segons requeriments de TMB en funció de l'acció a dur a terme).

En algunes accions puntuals es pot demanar altres idiomes com francès, alemany, xinès.

## **2.7. Formacions**

Durant la reunió inicial prevista, TMB facilitarà a l'adjudicatari: la documentació, procediments i instruccions necessaris per a la transmissió de la informació i formació als professionals que desenvolupin el servei.

Tot el personal que desenvoluparà l'acció rebrà formació per part de personal designat per TMB durant els dies previs abans d'iniciar la prestació del servei.

Plec de condicions tècniques

Qualsevol incorporació nova a l'equip ha de rebre la mateixa formació per part de l'empresa adjudicatària. A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà d'informar a la persona designada per part de TMB, de la incorporació d'una nova persona a l'equip.

L'entitat adjudicatària realitzarà, sense cost addicional, les formacions necessàries en les tasques a realitzar i en matèria de Prevenció de riscos laborals per al seu personal, per tal de prestar el servei en les millors garanties de competència professional. Es justificarà documentalment davant de TMB la realització d'aquestes accions formatives o informatives.

## **2.8. Seguiment**

L'empresa adjudicatària ha de realitzar un seguiment per comprovar que les activitats contractades s'estan desenvolupant d'acord amb els requisits prèviament establerts. El seguiment puntual i personalitzat de cada servei ha de permetre l'aplicació immediata d'accions correctores.

## **2.9. Logística**

- Recepció i emmagatzematge del material de suport informatiu que acompanyarà els informadors en les ubicacions establertes per TMB (para-sols, banderola, porta-fulletons, etc...).
- Distribució i muntatge del material de suport informatiu: para-sols, banderola, porta-fulletons, etc...
- Recollida i custòdia del material informatiu al finalitzar el servei d'informadors a les ubicacions establertes per TMB. Aquesta tasca, i segons les necessitats de cadascuna de les accions, pot ser diària i, en alguns casos, 2 cops al dia (s'especificarà en la definició de l'acció).
- Capacitat de transport d'un gran volum de material de suport (com ara fulletons, para-sol, marxandatge, etc).
- Tractament responsable del material cedit i notificar les incidències que hi hagi durant el transcurs de l'acció.
- En finalitzar l'acció:
  - custodia i emmagatzematge de tot el material en bones condicions (roba neta i higienitzada, fulletons i marxandatge sobrant,..) mentre duri la licitació i per a properes accions, aportant en cas que TMB ho reclami, justificants



Plec de condicions tècniques

de neteja de roba, inventari dels elements utilitzats en bon i mal estat (roba neta i higienitzada, banderoles en bon estat, etc...)

- recollida del material gràfic sobrant (fulletons, marxandatge...) per entregar a TMB.

### **3. REQUERIMENTS DELS PERFILS CONTRACTATS**

Els equips de promotors formats per l'adjudicatari i destinats a les diferents accions programades per TMB hauran d'estar dirigits sempre per com a mínim un coordinador, i en actuacions de gran impacte\*, es requerirà la figura d'un Project manager de referència.

Els requisits del personal hauran de ser els següents:

#### **PROMOTORS**

- Oferir un servei proactiu, resolutiu i de qualitat d'informació i promoció dels serveis de TMB.
- Ser personal dinàmic, actiu amb perfil comercial. Compromès amb el treball i amb bona comunicació amb el públic.
- Atenció al client en diversos idiomes (comunicació fluida en castellà, català i anglès, segons requeriments de TMB en funció de l'acció a dur a terme).
- Capacitat i fluïdesa en la resolució d'incidències
- Empatia vers el client
- Puntualitat
- Seguir el codi de vestimenta de TMB, bona presència, mantenir una correcta higiene

### **4. RESPONSABILITAT DEL PERSONAL CONTRACTAT**

#### **PROJECT MANAGER DE REFERENCIA**

Plec de condicions tècniques

- Liderar l'equip de coordinadors
- Coordinar totes les parts de forma eficient per tal de vehicular correctament la informació i atendre els canvis o possibles modificacions sol·licitades per TMB.
- Captar i controlar els recursos assignats al projecte amb l'objectiu d'ajustar-se a les sol·licituds de TMB.
- Gestionar els recursos per adaptar-se a les necessitats de TMB: cronograma, costos, qualitat del servei.

## COORDINADORS

- Dirigir l'equip de promotors al seu càrrec:
  - S'ha d'assegurar que l'equip de promotors realitza les seves tasques de forma satisfactòria
  - Formació i suport a l'equip de promotors
  - Supervisar puntualitat i vestimenta
- Serà el nexe d'unió a nivell de comunicació entre els promotors i l'equip de TMB assignat al projecte per al seguiment de: novetats, incidències, noves oportunitats de millora, etc.
- Realització d'informes diaris on quedi recollit el desenvolupament de l'acció, incidències proposta de millores, amb incorporació de kpi's: núm. de clients atesos, hores punta/vall, estacions/parades amb més passatge, fulletons/marxandatge entregat, indicadors qualitatius (feedback recollit del client, queixes rebudes...), etc...

## PROMOTORS

- Oferir informació dels productes i distribució de materials informatius i promocionals.
- Atenció al client i resolució de dubtes relacionats amb la campanya informativa
- Organització del material a entregar i del lloc de treball: ubicació del parasol, presència de fulletons/marxandatge a entregar...
- Promoció, assistència i alta d'usuaris a programes o eines de TMB.
- Ser puntual i mantenir una correcta higiene, així com respectar el codi de vestimenta establert per TMB.
- Utilitzar sempre els EPI's necessaris per al desenvolupament de l'activitat i fer-ho de forma correcta.