

LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT

Servei de control d'accessos, regulació d'aglomeracions i informació amb Auxiliars d'Estacions amb reserva de disponibilitat per donar cobertura immediata a possibles necessitats de servei per imprevistos a les Línies Metropolitanes de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

Novembre 2023

INDEX

1.	Objecte del plec	3
2.	Àmbit d'actuació	3
3.	Cobertura dels serveis.....	3
4.	Característiques del servei.....	4
5.	Pla de treball.....	7
6.	Calendari dels treballs.....	7
7.	Equipaments i estris.....	7
8.	Accions de supervisió, inspecció i qualitat.	8
9.	Organització del treball i del personal	8
10.	Formació	9
11.	Acompliment del codi de conducta.....	10
12.	Atenció al servei permanent	10
13.	Serveis extraordinaris	10
14.	Documentació.....	10
15.	Cessió de locals i dependències.....	10
16.	Facturació del servei	11
17.	Subrogació del personal	11
18.	Llei de protecció de dades	11

1. Objecte del plec

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir el Servei amb Auxiliars d'Estacions, per a suport entre d'altres, a la regulació d'accessos, ascensors i escales mecàniques, informació i orientació als clients d'FGC, en estacions i àrea d'influència de les mateixes, en les Línies Metropolitanes de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

2. Àmbit d'actuació

Línia Barcelona-Vallès



Línia Llobregat-Anoia i Funicular de Gelida



3. Cobertura dels serveis

A continuació es descriu la composició base que es requereix per a la cobertura dels serveis en funció de cada àmbit de servei:

Categoria	Mínim de personal requerit
Coordinador	1
Auxiliars de Seguretat	13 (servei) + 3 (reserva)= 17

Quadre de servei

TIPUS DE SERVEI	núm. AUXILIAR	DIES	HORES / DIA	HORES ANY
Coordinador	1	254	4	1.016,00
Feiner de dilluns a divendres de 06:45h a 10:30h	1	254	3,75	952,50
Feiner de dilluns a divendres de 06:00h a 10:00h	1	254	3,75	952,50
Feiner de dilluns a divendres de 08:00h a 11:00h	1	254	3	762,00
Feiner de dilluns a divendres de 15:30h a 17:00h	1	254	2,5	635,00
Lectiu de dilluns a divendres de 7:00h a 10:00	1	185	3	555,00
Lectiu de dilluns a divendres de 14:00h a 18:00h	2	185	4	1.480,00
Lectiu de dilluns a divendres de 16:00h a 18:00h	1	185	2	370,00
Lectiu de dilluns a divendres de 7:30h a 9:00h	1	185	1,5	277,50
Lectiu de dilluns a divendres de 14:00 h. a 17:30 h.	1	185	3,5	647,50
Lectiu de dilluns a divendres de 16:00 a 18:00 h.	1	185	2	370,00
Lectiu de dilluns a divendres de 15:30 a 18:00 h.	1	185	2,5	462,50
Dissabtes diumenges i festius de 9:00h a 17:00h	1	112	8	896,00
TOTAL				9.376,50

4. Característiques del servei

Les tasques principals a realitzar són:

- Regulació de viatgers en estacions massificades, donant suport a l'operatiu de control i regulació d'aglomeracions en les estacions que es determinin.
- Ajut a les persones amb mobilitat reduïda.
- Regular l'accés a les andanes, ascensors o escales mecàniques.
- Orientació i ajuda als clients a l'entrada i sortida en barreres tarifàries.
- Regular l'accés als clients amb bicicletes en el Funicular de Vallvidrera.
- Informació i orientació al client.

Serveis fixes:

Les operatives descrites a continuació seran considerades com a serveis base que podrà ser modificat per part del Responsables d'FGC segons les circumstàncies diàries que així ho aconsellin, que es podrien modificar durant el període contractat, sense variar el nombre d'hores totals:

QUADRE HORES DE SERVEI

Servei de dilluns a divendres feiners							
Torn	Estació de Servei	Num Auxiliars	Horari		Total Hores / dia (decimal)	DIES ANY	TOTAL HORES ANY
AUX PC1 PC	Pl. Catalunya	1	6:45	10:30	3,75	254	952,50
AUX PC2 PC	Pl. Catalunya	1	6:00	10:00	3,75	254	952,50
AUX SR3	Sarrià	1	8:00	11:00	3	254	762,00
AUX PF2	Vallvidrera Inferior	1	15:30	17:30	2,5	254	635,00
TOTAL							3.302,00
Servei de dilluns a divendres LECTIUS							
Torn	Estació de Servei	Num. Auxiliars	Horari		Total Hores / dia (decimal)	DIES ANY	TOTAL HORES ANY
AUX SR1	Sarrià	1	7:00	10:00	3	185	555,00
AUX SR4 + AUX SR6	Sarrià	2	14:00	18:00	4	185	1.480,00
AUX SR8	Sarrià	1	16:00	18:00	2	185	370,00
AUX PF	Peu Funicular	1	7:30	9:00	1,5	185	277,50
AUX PF 2	Peu Funicular	1	14:00	17:30	3,5	185	647,50
AUX PF 4	Peu Funicular	1	16:00	18:00	2	185	370,00
AUX SJ2	Sant Joan	1	15:30	18:00	2,5	185	462,50
TOTAL							4.162,50
Servei de dissabtes diumenges i festius							
Torn	Estació de Servei	Num. Auxiliars	Horari		Total Hores / dia (decimal)	DIES ANY	TOTAL HORES ANY
AUX PF	Vallvidrera Inferior	1	9:00	17:00	8	112	896,00
TOTAL							896,00
Torn	Estació de Servei	Num. Auxiliars	Horari		Total Hores / dia (decimal)	DIES ANY	TOTAL HORES ANY
Coordinador		1			4	254	1.016,00
TOTAL							1.016,00
TOTAL GENERAL							9.376,50

OPERATIVA

Servei de dilluns a divendres feiners			
Torn	Estació	Horari	Operativa
AUX PC1 PC	PC-PR	6:45 10:30	Obertura Pl. Catalunya i andana 1 Provença, control fluxos clients
AUX PC2 PC	PC-PR	6:45 - 10:30	Atenció andana1 de Provença i atenció escala 1 de Pl. Catalunya
AUX SR3	SR	8:00 - 11:00	Permanència a Sarrià, atenció escala 1 de SR
AUX PF2	VS	15:30 - 17:30	Atenció escolars, i control de fluxos.

Servei de dilluns a divendres LECTIUS			
Torn	Estació	Horari	Operativa
AUX SR1	SR	7:00 - 10:00	Permanència a Sarrià
AUX SR4 + AUX SR6	SR	14:00 - 18:00	Relleu auxiliars Peu Funicular
AUX SR8	SR	16:00 - 18:00	Atenció escolars Peu Funicular
AUX PF	PF	7:30 - 9:00	Atenció escolars Peu Funicular
AUX PF 2	PF	15:30 – 19:30	Atenció escolars Peu Funicular
AUX PF 4	PF	16:00 - 18:00	Atenció escolars Peu Funicular
AUX SJ2	SJ	15:30 - 18:00	Atenció escolars St Joan

Servei de dissabtes diumenges i festius de Barcelona			
Estació de Servei	Estació	Horari	Operativa
AUX PF	PF	9:00 - 17:00 (hivern)	Embarcament bicicletes
AUX PF	PF	09:00 a 18:00 (estiu)	Embarcament bicicletes

Serveis extraordinaris:

Aquests serveis amb reserva de disponibilitat d'auxiliars per donar cobertura immediata a possibles incidències en el servei, només seran necessaris en cas que FGC ho sol·liciti, en el marc del Pla de

Contingència, en cas d'incidència, en cas d'episodis mediambientals declarats en l'àrea Metropolitana de Barcelona o per obres i manteniment en estacions i dependències de les Línies Metropolitanes de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

Al tractar-se d'uns serveis que només es realitzaran en cas de necessitat no es pot determinar un calendari concret ni el nombre d'auxiliars, ja que pot variar en funció de l'afectació al servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició de cobrir el servei sol·licitat en un termini màxim de 24h a partir de la petició de cobertura que faci FGC. En general el servei finalitzarà en el moment en que quedi resolta la incidència, sense que a priori es pugui definir un horari concret, ni tampoc la durada en jornades que pugui suposar.

5. Pla de treball

El servei objecte d'aquest Plec es regirà d'acord amb l'Operativa base descrita en l'apartat anterior, tot i així, en el termini màxim de 15 dies abans de l'inici del servei contractat, FGC lliurarà a l'adjudicatari l'operativa d'auxiliars d'estacions.

Aquesta operativa es podrà modificar durant el període contractat d'acord amb les necessitats operatives d'FGC, en el ben entès que pels serveis fixos no es podran superar les hores contractades.

L'empresa adjudicatària adoptarà totes les mesures que siguin necessàries, abans de la prestació del nou servei, per garantir l'acompliment de l'operativa establerta per FGC, incloent-hi la coordinació amb l'empresa que deixi de prestar el servei per finalització del contracte.

L'empresa haurà de proposar un Pla de Treball que faci descripció molt detallada del protocol a seguir per la seva part, a fi i efecte, de donar les cobertures sol·licitades en el temps requerit a partir del moment en que FGC sol·liciti el servei.

6. Calendari dels treballs

Els serveis fixes quedaran sotmesos al calendari anual del servei de trens o d'altres que puguin haver-hi que FGC facilitarà anualment.

El serveis extraordinaris, es sol·licitaran segons les necessitats d'FGC davant una situació no prevista i que requereix una resposta immediata.

Tots els serveis es realitzaran durant els anys de vigència del contracte.

7. Equipaments i estris

L'empresa adjudicatària és responsable de dotar tot el personal que realitzi operatives a FGC, i al llarg de la durada del contracte, dels estris necessaris per al bon desenvolupament dels treballs, i com a mínim inclourà un (1) telèfon mòbil amb la corresponent bateria i carregador de bateria, en perfecte estat de funcionament.

L'empresa adjudicatària, es farà càrrec de la compra i distribució de les ARMILLES, tant al personal de servei fixe com de servei extraordinari, d'acord amb el disseny i característiques que facilitarà FGC.

L'empresa adjudicatària dotarà d'elements de protecció contra inclemències climàtiques (calor, fred, pluja...)

L'empresa adjudicatària dotarà d'armaris (taquilles) el vestuari que li sigui assignat i en portarà el control, guarda i custòdia en cas d'haver de ser buidades.

FGC dotarà a l'empresa adjudicatària d'aquells estris que consideri convenients per a la realització eficient de les seves tasques (passis, etc.), els quals seran responsabilitat de l'adjudicatari, essent al seu càrrec la reposició per pèrdua, robatori, etc.

També serà responsabilitat de l'adjudicatari, el mal ús o ús fraudulent dels estris que FGC posi a disposició de l'adjudicatari, independentment de les accions legals que FGC pugui emprendre.

L'empresa adjudicatària vetllarà perquè el seu personal disposi dels elements propis d'FGC necessaris per a la realització del servei i els tornarà a FGC amb motiu de la rescissió del contracte o per baixes del seu personal.

L'empresa adjudicatària vetllarà per garantir el bon estat d'aquells elements que FGC pugui posar a disposició dels auxiliars de serveis per a realitzar la tasca assignada.

8. Accions de supervisió, inspecció i qualitat.

Els licitadors hauran d'acreditar la implementació d'un Pla de Qualitat, així com un compromís formal de realització d'accions de supervisió i inspecció de la qualitat dels serveis.

Aquestes accions de supervisió i inspecció, que no podran ser en nombre inferior a quatre (4) al mes, comprenent aquestes accions els dies feiners i festius, en els horaris diürn i nocturn, si s'escau.

En les reunions de seguiment a mantenir amb l'interlocutor de l'empresa adjudicatària, es facilitarà a FGC els informes de les inspeccions en què es detallaran les inspeccions realitzades, especificant els dies i hores, juntament amb les incidències o anomalies observades i les mesures correctores executades.

Qualsevol fet que suposi un desplaçament a les instal·lacions d'FGC dels inspectors de servei, interlocutors o caps d'equip de servei per a efectuar funcions d'inspecció o coordinació, no suposarà cap cost econòmic per a FGC.

L'adjudicatari estarà obligat a realitzar dues (2) auditories anuals per assegurar la qualitat del servei realitzat pels Auxiliars de serveis (operatives, imatge, uniformitat, ...) realitzades per consultories externes, fent-se càrrec les empreses adjudicatàries de les despeses que aquests servei comporti.

9. Organització del treball i del personal

És responsabilitat de l'empresa contractista l'organització del treball, amb l'objectiu d'arribar a nivells adequats de productivitat, rendiment i aprofitament òptim dels recursos humans.

L'adjudicatari haurà de contemplar pel desenvolupament del servei objecte de licitació el personal que s'indica a continuació:

Com a mínim i tal i com s'indica en el PCAP com a requeriment de solvència tècnica:

- ✓ 1 Responsable, localitzable durant el període i horari que hi hagi personal auxiliar de servei, que farà les funcions d'interlocutor i que coordinarà l'inici i cobertura del servei a requeriment d'FGC, així com, vetllarà per l'acompliment dels descansos del personal i les cobertures del servei en períodes de vacances i/o absències.

- ✓ 1 Coordinador Operatiu que farà les funcions d'interlocució en el lloc de treball entre l'adjudicatari i el personal responsable d'FGC.

Adicionalment i no exigible com a sol·lència tècnica:

- ✓ 1 Coordinador Administratiu que farà les funcions d'interlocució entre l'adjudicatari i l'àrea corresponent d'FGC, a l'efecte de cobertura de serveis que es sol·licitin, facturació, incidències, etc.
- ✓ Auxiliars de Serveis, en nombre necessari per a la cobertura dels serveis fixes determinats en l'annex 1 i en nombre necessari per a cobertures de servei més enllà d'una jornada laboral per a imprevistos.

En qualsevol cas l'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'aportar Auxiliars de Serveis, amb els de reserva, en un termini de 24 h. com a màxim, per a serveis addicionals que puguin sorgir durant el desenvolupament de servei o ampliacions que puguin ser sol·licitats.

Serà obligació de l'adjudicatari garantir que l'equip de persones adscrites al contracte, tant pels serveis fixes com addicionals parlin com a mínim el català i/o el castellà de forma correcta.

A l'equip fix de persones, l'adjudicatari haurà de preveure el personal complementari que pugui garantir la ràpida resposta als períodes de vacances, baixes per malaltia, etc., del servei objecte d'aquesta contractació.

10. Formació

FGC impartirà un curs bàsic d'arribada per a l'adaptació al lloc de treball i els reciclatges que consideri adients, al llarg de la durada del contracte, que inclouen:

- Característiques del model d'explotació d' FGC
- Coneixement de la línia
- Prevenció de riscos laborals específics a FGC
- Pla d'emergència
- Actitud comercial
- Codi Ètic
- Diversitat funcional
- Formació tècnica (aparells elevadors, escales mecàniques, sortides d'emergència, controls remots, portes, persianes automàtiques, etc.)

A banda, es valorarà el pla de formació intern que hagi desenvolupat l'empresa adjudicatària, amb els seus treballadors i lliurarà un certificat signat per cada auxiliar que presti servei a FGC conforme ha rebut aquesta formació.

El curs impartit per FGC és de caràcter obligatori per a poder prestar servei.

FGC impartirà com a màxim 2 formacions anuals. L'empresa adjudicatària haurà de preveure el volum d'auxiliars a formar per a poder donar cobertura.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec dels costos associats a la formació que imparteixi FGC.

11. Acompliment del codi de conducta

El personal de l'empresa adjudicatària complirà en tot moment amb els requisits que el Codi de Conducta d'FGC marqui per als seus proveïdors.

12. Atenció al servei permanent

Amb independència de les funcions encomanades al Coordinador, l'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'atendre i donar resposta, les 24 hores al dia i els 365 dies de l'any, a qualsevol incidència que pugui esdevenir en relació a la prestació del servei contractat.

13. Serveis extraordinaris

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'aportar auxiliars, amb els de reserva, en 24h, com a màxim, pels serveis extraordinaris o ampliacions (prolongacions de servei) que puguin ser sol·licitats.

A l'equip fix de persones, l'adjudicatari haurà d'afegir els auxiliars complementaris que puguin garantir la ràpida resposta als períodes de vacances, baixes per malaltia, etc..., del servei objecte d'aquesta contractació.

Qualsevol esdeveniment que suposi el desplaçament a les instal·lacions d'inspectors per a efectuar funcions de coordinació entre el personal suplementari i el gestor de seguretat, no representarà cap càrrec per a FGC.

En el cas que hi hagi més de 5 Auxiliars addicionals, el servei haurà de comptar amb un Responsable dedicat aquell servei concret.

Per a qualsevol servei extraordinari, serà d'aplicació el mateix nivell de servei que en el servei ordinari, i que es descriu a l'apartat 9 d'aquest plec i els incompliments del nivell de servei comportaran les mateixes penalitzacions. Aquestes deduccions es troben descrites a l'apartat 19 d'aquest plec.

Les peticions de serveis extraordinaris contemplen unes franges horàries de cobertura. L'empresa adjudicatària haurà de preveure no deixar en cap moment desatès l'objecte del servei i efectuar la cobertura d'absències puntuals o descansos del personal.

14. Documentació

FGC facilitarà els impresos a utilitzar per un bon seguiment del servei,.

1. Comunicació del personal assignat als serveis fixes.
2. Comunicació del personal assignat als serveis extraordinaris, nom, cognoms i DNI.
3. Informe en cas d'incidència.
4. Informe en cas de reclamació.

15. Cessió de locals i dependències

Cas que FGC cregui convenient, a sol·licitud de l'Adjudicatari, cedir-li transitòriament determinats locals o dependències per a vestuaris, magatzem o zona de treball, s'evitarà (per part de l'Adjudicatari) fer-ne qualsevol ús aliè al motiu de la sol·licitud. Els locals seran condicionats per

l'adjudicatari de conformitat amb la normativa vigent, i al seu retorn estaran com a mínim en les mateixes circumstàncies en que van ésser lliurats. Les possibles millores realitzades quedaran de propietat de FGC, sense que l'adjudicatari pugui demanar cap compensació.

El mobiliari dels espais cedits per FGC anirà a càrrec dels adjudicataris (taquilles i bancs als vestuaris, cadires i taules als despatxos, etc...). Els models de referència dels elements que configurin aquest mobiliari els establirà FGC.

16. Facturació del servei

L'empresa adjudicatària assignarà un únic interlocutor administratiu per a la facturació d'FGC.

La facturació s'haurà d'emetre de forma electrònica, d'acord amb la normativa vigent.

Serveis fixe.

L'empresa adjudicatària amb caràcter mensual facturarà 1/12 part de l'import anual d'adjudicació, considerant aquesta com a facturació fixa.

Per qualsevol variació del servei realitzat respecte al previst, quant a descoberts de personal, que ocasioni modificacions de l'import establert com a fix, l'adjudicatari haurà d'emetre l'abonament mensual corresponent amb document a part i de forma electrònica. Caldrà indicar el número de factura a la qual es refereix l'abonament, així com el número de contracte.

Serveis extraordinaris .

Els serveis extraordinaris que s'hagin de realitzar i les ampliacions, es facturaran al mateix preu/hora que l'especificat al contracte pels serveis fixes.

Les factures per serveis extraordinaris es faran de forma individual per cada servei sol·licitat, adjuntant a la factura la corresponent petició emesa per FGC i s'adjuntarà un full resum segons model que subministrarà FGC a l'inici del contracte.

17. Subrogació del personal

L'empresa adjudicatària haurà de subrogar-se, , en la contractació del personal que actualment presta els serveis a FGC i que està subjecta a subrogació, d'acord amb el que determina el conveni col·lectiu que és d'aplicació.

Les dades corresponents a aquest personal són les que consten en el Plec de Clàusules Administratives facilitades per les actuals empreses prestatàries del servei.

18. Llei de protecció de dades

La realització per l'adjudicatari dels serveis objecte del present plec, comporta la necessitat de tenir accés per part d'aquest, a dades personals que consten en un fitxer d'FGC.

De conformitat amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal, tant FGC com els licitadors i posteriorment l'adjudicatari, s'obliguen a acomplir els procediments i obligacions establerts en el mateix, en el cas de que en relació a l'objecte o per l'execució del contracte, hi hagi tractament de dades personals, en concret, el que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com el Reglament (UE) 2016/6779 i la Llei Orgànica 15/1999, en allò que sigui d'aplicació.

Tota la informació que les parts s'intercanviïn al llarg de l'execució del conveni, ja sigui verbalment o per escrit, en qualsevol mitjà o suport, es considerarà informació confidencial.

En particular, les parts s'obliguen a respectar la confidencialitat de tota la informació, documentació, informes, plànols, dissenys, càlculs, polítiques empresarials, dades o qualsevol altre document o informació que pugui estar a disposició de les parts i que aquestes puguin compartir entre elles amb motiu de l'execució del contracte, amb independència de que les parts li hagin assignat aquest caràcter confidencial. Així mateix, s'obliguen a utilitzar aquella informació exclusivament per l'execució de l'objecte del contracte, així com abstenir-se de la seva difusió o distribució a tercers sense el consentiment per escrit de l'altra part. Aquesta obligació es mantindrà vigent al llarg de tota la durada del contracte, essent una obligació essencial, així com per un període mínim de dos anys, comptats a partir de la finalització de la seva vigència.

Queda fora d'aquest àmbit de confidencialitat els casos en els que la informació

- Sigui de domini públic
- Sigui accessible des d'una altra font diferent a les parts
- Es tingui coneixement amb anterioritat a que aquesta hagi estat lliurada per l'altra part
- Sigui requerida per tribunals o algun altre òrgan/entitat que tingui dret a sol·licitar-la

19. Nivell de Servei

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per FGC en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, FGC estableix un mecanisme per a valorar la importància de determinats aspectes del servei, establint alhora quina ha de ser la repercussió econòmica i de correcció de cada un d'ells per part de l'adjudicatari si no s'acompleix algun d'aquests requisits mínims.

L'avaluació d'aquests requisits mínims d'acompliment s'efectuarà amb periodicitat mensual, de forma conjunta, i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'adjudicatari, el qual haurà d'emetre, si és el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

NIVELL DE SERVEI RELATIU A AUXILIARS D'ESTACIONS PER ALS SERVEIS PREVISTOS I ELS SERVEIS EXTRAORDINÀRIS

Requisit	Disconformitat	Deducció econòmica
Negligències en el desenvolupament del servei dels auxiliars amb afectació a la imatge d'FGC	ALT	250,00 €
Negligències en el desenvolupament del servei d'auxiliars amb resultat d'afectació als béns i materials d'FGC	ALT	250,00€
Incompliment de l'operativa pautaada des del CSPB o per part del Rble. De Seguretat en cas de necessitat	ALT	250,00€
Descoberts en els torns de servei en més de 4h per absències imprevistes	ALT	250,00€
No disposició per part de l'empresa dels equips i/o dotacions de treball (vehicles, telefonia, etc.)	ALT	250,00€ (per torn de no disposició)

Requisit	Disconformitat	Deducció econòmica
Abandonament o descobert del servei de sense causa justificada i sense previ avis i aprovació d'FGC.	ALT	250,00€
No informar sense justificació a FGC de l'inici o final del servei en temps real, pels mitjans establerts (telèfons servei o dependència).	BAIX	100,00€ (per cada torn i dia)
Incompliment de l'Operativa base prevista sense causa que ho justifiqui	MIG	150,00€
Retards en l'inici d'un torn de servei en més de 00:30h.	MIG	150,00€
Incompliment en tant a l'aspecte i dotació del personal auxiliar segons allò que es descriu en l'apartat 7 d'aquet plec	MIG	150,00€

Les deduccions econòmiques indicades anteriorment s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar per les hores de serveis no realitzats.