

Índex de continguts

1. Antecedents i motivació del contracte	1
2. Objecte del servei	1
• LOT 1: Servei a l'Ajuntament.	1
• LOT 2: Servei als Districtes	1
3. Condicions generals del servei	2
3.1. LOT 1: Servei a l'Ajuntament.....	2
3.1.1. Descripció i ubicació del servei.....	2
3.1.2. Obligacions generals de l'adjudicatari.	3
3.1.2.1. Personal	3
3.1.2.1.a Responsable del servei.....	3
3.1.2.1.b Regidor/a.....	4
3.1.2.1.c Coordinadors/es	5
3.1.2.1.d Hostes i hostesses.....	6
3.1.2.1.e Informadors/es per a les visites a l'Edifici Palau de l'Ajuntament	7
3.1.2.2. Vestuari	7
3.1.2.3. Elements de comunicació:.....	7
3.2. LOT 2: Servei als Districtes	7
3.2.1. Descripció i ubicació del servei	7
3.2.2. Obligacions generals de l'adjudicatari	8
3.2.2.1. Personal	8
3.2.2.1.a Responsable del servei.....	8
3.2.2.1.b Hostes i hostesses.....	8
3.2.3. Vestuari	9
4. Prestació del servei	9
5. Obligacions de l'adjudicatari de cadascun dels lots	10

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS D'HOTES I
HOSTESSES I D'INFORMADORS/ES COM A SUPORT D'ACTES INSTITUCIONALS I VISITES
ORGANITZADES PER L'AJUNTAMENT DE BARCELONA**

1. Antecedents i motivació del contracte

La Direcció Tècnica d'Actes Institucionals i Protocol (d'ara endavant la Direcció), enquadrada a la Direcció d'Alcaldia municipal, desenvolupa les funcions d'organització d'actes i atencions protocol·làries, tant a la Corporació Municipal i als seus membres, com als hostes de l'Ajuntament.

La Direcció és responsable de la gestió dels salons nobles de la Casa de la Ciutat i del Palauet Albéniz, com a espais destinats a actes de protocol, honor i representació de l'Ajuntament de Barcelona i a la celebració de casaments civils. Així mateix, és responsable de la supervisió i coordinació de les activitats, actes, invitacions públiques, reunions d'alt nivell i esdeveniments que s'hi desenvolupen, que requereixen activitats de preparació logística, recepció i atenció als assistents.

D'altra part, els regidors i regidores dels Districtes, per delegació de l'alcalde o alcaldessa, celebren actes de casaments a les seves seus. Els casaments es celebren un dia al mes, en divendres o dissabte, excepte a l'agost que no se'n fan. El temps aproximat de la cerimònia és de trenta minuts.

Aquestes activitats inclouen la contractació de serveis personals i materials per a la seva organització.

2. Objecte del servei

L'objecte del contracte és la prestació de serveis d'hostes i hostesses i d'informadors/es com a suport d'Actes Institucionals i visites organitzades per l'Ajuntament de Barcelona.

En concret, el servei es desglossa en dos LOTS, que es descriuen a continuació:

- **LOT 1: Servei a l'Ajuntament.** Servei d'hostes i hostesses per als esdeveniments organitzats a l'Ajuntament per part de la Direcció Tècnica d'Actes Institucionals i Protocol. Implica tasques de suport, com l'atenció als membres de la Corporació i als assistents als actes, l'atenció, orientació, acompanyament i assessorament en els casaments als contraents i als seus convidats, el condicionament i preparació dels espais i la seva reordenació, un cop finalitzats els actes, i la preparació i servei de begudes (aigua, cafè,...), entre d'altres.

El servei d'informadors/es de visites a l'Ajuntament implica tasques d'informació i conducció de grups segons l'itinerari establert, amb explicació dels espais a visitar en català, castellà i anglès.

- **LOT 2: Servei als Districtes.** Servei d'hostes i hostesses per als esdeveniments organitzats als Districtes com, per exemple, Casaments, Audiències Públiques i Consells. Implica tasques de suport, com l'atenció, orientació, acompanyament i assessorament en els casaments als contraents i als seus convidats, i el condicionament i preparació dels espais i la seva reordenació, un cop finalitzats els actes.

En l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

1. Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte
2. Pla d'igualtat
3. Comunicació inclusiva

1. Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte, d'acord amb el Decret de Contractació Pública Sostenible, durant la vigència del contracte. Considerem imprescindible aquesta mesura per tal de garantir el correcte funcionament del contracte i com a mesura de qualitat de la feina realitzada. El manteniment de les condicions laborals al llarg del contracte, sense que es doni cap

empitjorament, suposa una situació normalitzada dels treballadors i treballadores i, a la vegada, una garantia de continuïtat de les persones contractades.

2. Pla d'igualtat entre homes i dones, donat que les tasques a realitzar en el present contracte són perfectament realitzables independentment del sexe. Igualment, cal garantir que la remuneració i la resta de condicions laborals/socials del contracte són iguals per als treballadors i treballadores. L'empresa contractista, en els primers deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar el Pla d'Igualtat entre homes i dones, que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte i, en el cas que no estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest Pla, ha de presentar les mesures aplicades en relació amb les persones treballadores que participaran en l'execució del contracte, per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real entre dones i homes.

3. Comunicació inclusiva. L'empresa adjudicatària ha de garantir l'ús de comunicació no sexista, que tingui en compte la dignitat de les persones en qualsevol condició o circumstància personal o social, i que sigui respectuosa amb el medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals. Així mateix, l'empresa adjudicatària ha d'assumir el compromís d'evitar l'exaltació de la violència, fomentar la diversitat cultural i fugir dels estereotips generadors de prejudicis.

Les empreses poden licitar a un o dos lots, sempre que reuneixin les condicions de capacitat i solvència. Tot i així, en cas que es presentin a més d'un lot, cal tenir en compte que s'ha de garantir la possibilitat d'execució simultània de tots els serveis.

Es fa constar la inexistència a l'Ajuntament de recursos materials i humans per dur a terme aquesta activitat i, per tant, s'ha de recórrer a la contractació d'una empresa externa.

3. Condicions generals del servei

S'establiran els mecanismes oportuns d'informació i coordinació amb l'empresa adjudicatària de cadascun dels lots per establir la formació respecte al coneixement sobre l'Ajuntament i els Districtes tant a nivell representatiu, organitzatiu com de distribució física pel correcte desenvolupament de l'activitat.

3.1. LOT 1: Servei a l'Ajuntament

3.1.1. Descripció i ubicació del servei

L'empresa adjudicatària prestarà el **servei de suport d'hostes i hostesses** (sol·licitat sota demanda) als espais gestionats per la Direcció Tècnica d'Actes Institucionals i Protocol, situats a l'Ajuntament de Barcelona, Pl. de Sant Jaume, 1 i al Palauet Albéniz, (Av. De l'Estadi, s/n) i, excepcionalment, fora dels mateixos.

La planificació de personal i la distribució horària per espais i dies s'ajustarà a la programació de les activitats, que es comunicarà amb la suficient antelació per part de la Direcció Tècnica d'Actes Institucional i Protocol (d'ara endavant la Direcció). En tots els casos, per a l'execució d'aquest contracte l'empresa adjudicatària es sotmetrà a les directrius que marqui la Direcció.

L'Ajuntament es reserva el dret d'anul·lar o suspendre, amb la suficient antelació, el servei contractat sense cap càrrec.

La Direcció és també responsable de l'organització de visites a l'Ajuntament, que donen l'oportunitat als assistents de conèixer la història i l'arquitectura de la Casa de la Ciutat, i de les seves sales nobles, i de descobrir i posar en valor el procés de transformació de l'edifici i el seu entorn. També promou visites guiades per a escoles i instituts, a través del Consorci d'Educació de Barcelona, amb un projecte de tractament i explicació, validat per la Direcció.

L'empresa adjudicatària prestarà el **servei d'informadors/es de visites** els diumenges en horari de 10 a 14 hores a l'Ajuntament, Pl. Sant Jaume, 1. Cada 30 minuts, hi haurà un grup de visita comentada que haurà de realitzar-se en català, castellà i anglès, segons la programació validada per la Direcció. També haurà de prestar

el servei (sol·licitat sota demanda) de dilluns a divendres per a visites concertades. El mes d'agost no es faran visites.

L'Ajuntament es reserva el dret d'ampliar o reduir el nombre, lloc i horari de visites, si així ho considera convenient, i fins i tot, suprimir-les.

En cas que les empreses licitadores desitgin conèixer els espais on s'hauran de realitzar els actes pels quals es presentarà oferta, poden contactar amb la Direcció (93 402 73 42/3, dirpro@bcn.cat) per concretar dia i hora de visita.

3.1.2. Obligacions generals de l'adjudicatari.

3.1.2.1. Personal

L'empresa que resulti adjudicatària durà a terme tots els serveis que es requereixen relacionats amb l'objecte del present contracte i haurà de disposar dels següents recursos de personal:

3.1.2.1.a Responsable del servei

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable del funcionament, rendiment i comportament del personal del servei, amb autoritat per adoptar decisions. Haurà de conèixer clarament tots els serveis i responsabilitats inclosos en aquest contracte. Aquesta persona serà la responsable de la coordinació de les tasques i serveis sol·licitats, enllaç amb la Direcció o el personal tècnic que aquesta assigni.

La gestió i organització d'actes institucionals especialment rellevants, requereix de personal qualificat capaç de dur a terme de forma integral les activitats per assegurar el seu correcte funcionament. Això inclou l'execució de funcions de suport a la Direcció des de les fases prèvies de planificació i disseny, fins a la seva realització i durant la mateixa. A tal efecte, la persona responsable del servei podrà ser requerida en qualsevol moment, atès el treball previ necessari de coordinació amb la Direcció i de planificació específic que s'ha de realitzar envers la definició i organització dels serveis a desenvolupar per part de l'empresa adjudicatària durant cada acte.

Aquesta persona haurà de tenir formació especialitzada, i conèixer les regles que cal observar pel que fa a l'etiqueta, les presidències, etc. en les cerimònies i en les relacions oficials per poder atendre els serveis encarregats pel personal de la Direcció. La regulació dels honors, els tractaments i el protocol no constitueix una qüestió d'imatge, sinó abans que res, d'adequada ubicació del Govern Municipal de l'Ajuntament al centre de les relacions institucionals.

El responsable del servei garantirà una formació prèvia específica de tot el personal que intervingui en els serveis, abans de realitzar els mateixos, per tal de que aquests es desenvolupin correctament i amb el nivell d'excel·lència requerits. Aquesta formació ha d'incloure tant informació pràctica (ubicacions dels accessos, ascensors, lavabos, etc.) com els principis bàsics de tracte amb les autoritats i de la normativa protocol·lària. El responsable del servei garantirà que cap persona desenvolupi les tasques sol·licitades sense aquesta formació prèvia. La formació prèvia es responsabilitat de l'empresa adjudicatària i en cap cas podrà ser facturada.

El Responsable del servei no està inclòs en el nombre d'efectius requerits per la Direcció ni serà objecte de facturació.

Funcions:

- Comunicar al seu personal les instruccions de caràcter general i de disciplina del servei i la informació de les normes i els Plans d'Emergència de l'Ajuntament.
- Conèixer i aplicar les disposicions vigents en matèria laboral, Seguretat Social i Prevenció de Riscos Laborals.
- Formació prèvia específica a tot el seu personal.

- Coordinació i reunions prèvies amb la Direcció, o amb qui assigni per a l'adequada previsió de necessitats dels actes, segons els espais a utilitzar, activitats a celebrar i la distribució de tasques dels hostes i hostesses i les altres activitats associades.
- Previsió de les tasques de coordinació i l'adequada distribució horària i espacial dels hostes i hostesses, consensuats amb la Direcció, després de valorar les necessitats específiques de l'acte institucional a desenvolupar.
- Informació als coordinadors/es de les característiques de l'acte, la funció de cada hoste/sa i responsable de que tots i totes tinguin la informació i formació prèvia necessària per desenvolupar correctament la tasca prèviament definida, durant la celebració de l'acte.
- Compareixença a l'espai de desenvolupament de l'acte amb suficient antelació i sempre abans de l'entrada del seu personal, per tal de controlar que tot l'equip estigui al seu lloc de treball en el moment que la Direcció ho hagi demanat. Supervisaran els horaris d'entrada i sortida dels coordinadors i coordinadores i la resta del seu personal.
- Atendre i resoldre qualsevol tipus d'incidència que afecti a la execució dels actes.
- Coordinació fluïda amb la Direcció d'Actes Institucionals i Protocol. Aquesta figura serà responsable de comunicar-se de forma àgil, per via telefònica o altre mitjans que es determinin, davant qualsevol nova necessitat, decisió, adaptació de les tasques previstes o incidències que pugui donar-se durant la prestació del servei, relacionades amb els coordinadors/es i els hostes/ses, per tal d'establir l'adequació del servei a les noves mesures decidides per part de la Direcció.
- Facilitar informes mensuals d'avaluació del servei.
- Proposta de millores del servei. Implementació de les millores que s'acordin amb la Direcció prèviament. Seguiment i avaluació mensual de les millores implementades.
- Facilitar la informació del servei que la Direcció li sol·liciti.

Perfil Professional:

- Llicenciatura o Grau en Relacions Públiques i Protocol, Humanitats o equivalent.
- Experiència en gestió d'equips humans i coordinació d'activitats.
- Experiència prèvia en la coordinació o/i organització d'actes institucionals.
- Competències:
 - Alta capacitat organitzativa.
 - Pro-activitat.
 - Flexibilitat al davant de les diferents tipologies d'esdeveniments.
 - Capacitat de resolució de situacions imprevistes i problemes.
 - Facilitat per expressar-se i parlar correctament.
 - Domini dels idiomes català i castellà a nivell oral i escrit i nivell d'anglès avançat.

3.1.2.1.b Regidor/a

A requeriment de la Direcció, i només en aquest cas, l'empresa adjudicatària destinarà puntualment una persona com a suport a la Direcció, o al personal tècnic que aquesta assigni, per a la realització de serveis complementaris de suport tècnic per a l'assistència protocol·lària en determinats esdeveniments institucionals.

A tal efecte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat almenys de 2 persones amb formació especialitzada, que coneguin les regles que cal observar pel que fa a l'etiqueta, les presidències, etc. en les cerimònies i en les relacions oficials per poder atendre els serveis encarregats pel personal de la Direcció. La regulació dels honors, els tractaments i el protocol no constitueix una qüestió d'imatge, sinó abans que res, d'adequada ubicació del Govern Municipal de l'Ajuntament al centre de les relacions institucionals.

La gestió i organització d'actes institucionals especialment rellevants, requereix de personal qualificat capaç de dur a terme de forma integral les activitats per assegurar el seu correcte funcionament. Això inclou l'execució de funcions de suport a la Direcció des de les fases prèvies fins a la seva realització amb alt grau de responsabilitat envers les tasques a desenvolupar atesa la rellevància del servei a realitzar.

Igualment la Direcció necessita puntualment personal que pugui prestar assistència al Govern municipal i als convidats durant els esdeveniments, facilitar el desenvolupament dels actes, coordinar els hostes i hostesses que hi donen suport i ajudar en la gestió de la comunicació o la programació institucional i altres activitats associades.

Funcions:

- Coordinació fluida amb la Direcció d'Actes Institucionals i Protocol o tècnics que aquesta assigni.
- Suport en la planificació, organització i desenvolupament dels actes institucionals, segons indicacions de la Direcció, després de valorar les necessitats específiques de l'acte institucional a desenvolupar.
- Coordinació amb la Direcció, per a l'adequada previsió de necessitats dels actes, segons les activitats a celebrar, els espais a utilitzar, la distribució de tasques dels hostes i hostesses i les altres activitats associades.
- Previsió i elaboració d'ordres dels actes, programes i cronogrames.
- Atenció protocol·lària, tant a la Corporació Municipal i als seus membres, com als convidats/des de l'Ajuntament.
- Acompanyament i acomodament de les autoritats en actes tant dintre com fora de l'Ajuntament, segons les normes de protocol.
- Previsió i preparació de la ubicació de les autoritats i de la resta d'assistents, segons les normes de protocol.
- Suport en la coordinació amb empreses subministradores, especialment en la previsió de tasques (distribució horària i espacial).
- Supervisió de l'execució dels serveis o proveïdors (muntatges, càtering, actuacions artístiques) previstos en els actes per part de la Direcció pel seu correcte desenvolupament.

Perfil professional:

- Llicenciatura o Grau en Relacions Públiques i Protocol, Humanitats o equivalent.
- Experiència en gestió d'equips humans i coordinació d'activitats.
- Flexibilitat horària.
- Experiència prèvia en la coordinació o/i organització d'actes institucionals similars.
- Competències:
 - Identificar els diferents tipus d'actes institucionals i la normativa per aplicar que cal tenir en compte per a la seva organització.
 - Individualitzar les diferents etapes o fases en l'organització d'actes institucionals.
 - Conèixer les normatives protocol·làries (precedències i presidències de les autoritats, tractaments protocol·laris, etc.).
 - Conèixer les diferents formalitats que se segueixen habitualment en l'organització dels actes institucionals.
 - Conèixer la normativa per a les ordenacions de banderes i altres símbols de l'Estat.
 - Saber realitzar ordres dels actes, programes i cronogrames.
 - Domini dels idiomes català i castellà a nivell oral i escrit, i nivell d'anglès avançat.

3.1.2.1.c Coordinadors/es

A requeriment de la Direcció, i només en aquest cas, l'empresa adjudicatària destinarà un/a coordinador/a de l'activitat, com enllaç amb el personal tècnic de la Direcció. A tal efecte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'un nombre no inferior a 3 persones per a atendre els serveis simultanis encarregats pel personal de la Direcció.

Els coordinadors/es són requerits habitualment a la Casa de la Ciutat per a les jornades de Portes Obertes (Santa Eulàlia, Sant Jordi i Corpus) i per als actes institucionals que requereixen l'obertura de varis salons. També es requereix el servei durant les Festes de la Mercè a la Casa de la Ciutat i al Palauet Albéniz.

Funcions:

- Coordinació i adequada distribució horària i espacial dels hostes i hostesses, consensuats amb els tècnics i tècniques de la Direcció, després de valorar les necessitats per espais i activitats. A tal efecte, el coordinador o coordinadora hauran de ser a l'espai de desenvolupament de l'acte amb suficient antelació i sempre abans de l'entrada del seu personal, per tal de controlar que tot l'equip estigui al seu lloc de treball en el moment que la Direcció ho hagi demanat. Supervisaran els horaris d'entrada i sortida de tot el seu personal.
- Coordinació fluïda amb la Direcció d'Actes Institucionals i Protocol. Aquest servei serà responsable de comunicar de forma àgil, per via telefònica o altre mitjans que es determinin, qualsevol incidència relacionada amb els hostes i hostesses que pugui produir-se durant la prestació del servei per tal d'establir mesures que permetin la seva correcció en un curt termini de temps.

Perfil Professional:

- Llicenciatura o Grau en Relacions Públiques i Protocol, Humanitats o equivalent.
Experiència en gestió d'equips humans i coordinació d'activitats.
Competències:
 - Alta capacitat organitzativa.
 - Facilitat per expressar-se i parlar correctament.
 - Domini dels idiomes català i castellà a nivell oral i escrit, i nivell d'anglès avançat.

3.1.2.1.d Hostes i hostesses

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'un nombre no inferior a 20 persones per a atendre els serveis simultanis encarregats pel personal de la Direcció i la disponibilitat d'un nombre no inferior a 3 persones amb idioma francès i 3 persones amb idioma anglès per atendre els serveis simultanis encarregats pel personal de la Direcció.

Funcions:

- Donar suport als Tècnics de la Direcció en la preparació i celebració dels actes i visites.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui produir-se durant la prestació del servei.
- Informar, orientar i adreçar al públic assistent cap als espais on es desenvolupen els actes institucionals i visites, ajudant a persones amb mobilitat reduïda i necessitats especials, així com facilitar la informació sobre els accessos, escales, lavabos, sortides, etc.
- Informar als Tècnics de la Direcció dels comentaris, suggeriments, reclamacions, etc. dels visitants.
- Rebre i acomodar al públic assistent als actes institucionals i visites, realitzant el control d'aforaments.
- Lliurar als assistents la documentació disponible.
- Funcions específiques del servei de Casaments:
 - Atenció, orientació, acompanyament i assessorament als contraents i convidats.
 - Col·locació de les actes i escrivania al saló de casament.
 - Preparació de les bandes i aigües per als oficiants.

Perfil Professional:

- Batxillerat o equivalent
- Formació acreditada en atenció al públic, normes bàsiques de protocol, comunicació i atenció al client, coneixement dels espais nobles de l'Ajuntament, nocions informàtiques a nivell d'usuari de PowerPoint, Word, Outlook, Excel, Internet...
- Experiència i competències:
 - Cura de la imatge.
 - Tracte empàtic i agradable.
 - Correcció en el tracte i discreció.
 - Domini dels idiomes català i castellà a nivell oral i escrit. Expressió oral a nivell elemental en d'altres idiomes: en anglès, francès i d'altres idiomes.

3.1.2.1.e Informadors/es per a les visites a l'Edifici Palau de l'Ajuntament

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'un nombre no inferior a 10 persones per a atendre els serveis simultanis encarregats pel personal de la Direcció.

Funcions:

- Acolliment dels/les visitants
- Lliurament de documentació
- Informació i explicació de la Casa de la Ciutat
- Conducció de grups segons l'itinerari establert

Perfil Professional:

- Estudis de Llicenciatura o Grau Superior.
- Experiència i competències:
 - Persones qualificades en l'àmbit de l'art i la cultura.
 - Experts coneixedors/es de la història i continguts artístics de l'Ajuntament
 - Domini dels idiomes català i castellà a nivell oral i escrit. Anglès i francès amb expressió oral fluïda

3.1.2.2. Vestuari

L'empresa adjudicatària garantirà que el personal es vesteixi de forma professional i apropiada subministrant als coordinador/es i als hostes i hostesses el vestuari complet i garantint l'adequació de les talles de totes les peces que el conformen. Els uniformes estaran validats per part de la Direcció.

El personal haurà de disposar d'un mínim de quatre uniformes -dos d'estiu i dos d'hivern- que s'adeqüin a l'activitat institucional que desenvoluparan per l'Ajuntament (vestit jaqueta negra, mitjons negres, jaqueta de color fosc d'exterior per al personal proper a portes en hivern, etc.). Algun dels dos tipus de cada temporada ha de tenir un caràcter més formal per als actes més solemnes.

S'haurà de garantir la renovació de les peces en cas de deteriorament per mantenir-les sempre en bon estat.

No s'acceptarà cap proposta de contingut discriminatori o sexista.

3.1.2.3. Elements de comunicació:

Durant el desenvolupament de l'esdeveniment i per desenvolupar la seva tasca, l'empresa adjudicatària subministrarà, com a mínim:

- Walkie-talkies als coordinador/es i als hostes i hostesses
- Telèfons mòbils al Regidor i a un dels coordinadors/es

3.2. LOT 2: Servei als Districtes

3.2.1. Descripció i ubicació del servei

L'empresa adjudicatària prestarà els serveis sol·licitats (sota demanda) a les seus dels Districtes següents:

- 01 Ciutat Vella
- 02 Eixample
- 03 Sants - Montjuïc
- 04 Les Corts
- 06 Gràcia
- 08 Nou Barris
- 10 Sant Martí

Cada Districte assignarà una persona Referent per facilitar la correcta execució del contracte. La planificació de personal i la distribució horària per espais i dies s'ajustarà a la programació de les activitats que la persona Referent comunicarà a l'empresa adjudicatària amb la suficient antelació.

En tots els casos, per a l'execució d'aquest contracte l'empresa adjudicatària es sotmetrà a les directrius que marquin els/les Referents dels Districtes.

El servei es prestarà els divendres en horari de 16 a 20 hores i els dissabtes en horari de 9 a 14 hores.

3.2.2. Obligacions generals de l'adjudicatari

3.2.2.1. Personal:

L'empresa que resulti adjudicatària durà a terme tots els serveis que es requereixen relacionats amb l'objecte del present contracte i haurà de disposar dels següents recursos de personal:

3.2.2.1.a Responsable del servei

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable del funcionament, rendiment i comportament del personal del servei, amb autoritat per adoptar decisions. Haurà de conèixer clarament tots els serveis i responsabilitats inclosos en aquest contracte.

El Responsable del servei no està inclòs en el nombre d'efectius requerits per part dels Districtes ni serà objecte de facturació.

Funcions:

- Comunicar al seu personal les instruccions de caràcter general i de disciplina del servei i la informació de les normes i els Plans d'Emergència de l'Ajuntament.
- Atendre i resoldre qualsevol tipus d'incidència que afecti a la execució dels actes.
- Facilitar la informació del servei que els Referents dels Districte sol·licitin.
- Conèixer i aplicar les disposicions vigents en matèria laboral, Seguretat Social i Prevenció de Riscos Laborals.

Perfil Professional:

- Llicenciatura o Grau en Relacions Públiques i Protocol, Humanitats o equivalent.
- Experiència en gestió d'equips humans i coordinació d'activitats.
- Competències:
 - Alta capacitat organitzativa
 - Pro-activitat
 - Capacitat de resolució de situacions imprevistes i problemes
 - Facilitat per expressar-se i parlar correctament
 - Domini dels idiomes català i castellà a nivell oral i escrit i nivell d'anglès avançat

3.2.2.1.b Hostes i hostesses

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'un nombre no inferior a 30 persones per a atendre els serveis simultanis encarregats pel personal dels Referents dels Districtes.

Funcions:

- Informar, orientar i adreçar al públic assistent cap als espais on es desenvolupen els actes institucionals, ajudant a persones amb mobilitat reduïda i persones amb necessitats especials, així com facilitant la informació sobre els accessos, escales, lavabos, sortides, etc.
- Informar als Referents dels Districtes dels comentaris, suggeriments, reclamacions, etc. dels visitants.
- Recepció i acomodació del públic assistent als actes institucionals, realitzant el control d'aforaments.
- Funcions específiques del servei de Casaments:
 - Atenció, orientació, acompanyament i assessorament als contraents i convidats/des.

- Col·locació de les actes i escrivania al saló de casament.
- Preparació de les bandes i aigües pels oficients.

Perfil Professional:

- Batxillerat o equivalent
- Formació acreditada en atenció al públic, normes bàsiques de protocol, comunicació, atenció al client.
- Experiència i competències:
 - Cura de la imatge
 - Tracte empàtic i agradable
 - Correcció en el tracte i discreció
 - Domini dels idiomes català i castellà a nivell oral i escrit. Coneixements a nivell elemental d'altres idiomes

3.2.3. Vestuari

L'empresa adjudicatària garantirà que el personal es vesteixi de forma professional i apropiada subministrant als hostes i hostesses el vestuari complet i garantint l'adequació de les talles de totes les peces que el conformen.

El personal haurà de disposar d'un mínim de dos uniformes - un d'estiu i un d'hivern- que s'adeqüin a l'activitat institucional que desenvoluparan per a l'Ajuntament (vestit jaqueta negra, mitjons negres, jaqueta de color fosc d'exterior en hivern, etc.). Els uniformes estaran validats per part de la Direcció.

S'haurà de garantir la renovació de les peces en cas de deteriorament per mantenir-les sempre en bon estat.

No s'acceptarà cap proposta de contingut discriminatori o sexista.

4. Prestació del servei

A efectes de presentació d'ofertes es consideren:

Dies festius

Es consideren dies festius els diumenges i els dies declarats festius en el calendari aprovat per a la ciutat de Barcelona.

Dies feiners

Es consideren dies feiners la resta de dies del calendari, és a dir, de dilluns a dissabte, sempre i quan no siguin festius.

Horari diürn i nocturn

L'horari diürn serà des de les 8 fins a les 22 hores i el nocturn a partir de les 22 fins a les 8 hores del dia següent.

Dieta de manutenció i desplaçaments

Segons decret d'alcaldia de 28/1/2015 l'Ajuntament no podrà fer cap pagament a la persona física o personal de l'empresa adjudicatària de quantitats en concepte de dietes ni es podrà indemnitzar per despeses de desplaçament, estades en hotels, viatges, peatges, pàrquings o altres de naturalesa anàloga.

Per jornades superiors a 6 hores, es realitzarà un descans de 30 minuts, sempre i quan el servei no quedi desatès.

Temps mínim de facturació

El temps mínim a efectes de facturació serà de 2 hores.

En la determinació de l'import de la contractació s'ha tingut en compte el Conveni col·lectiu de treball per a les empreses d'hostes i hostesses i promotors/es de venda de Catalunya (codi de conveni núm. 79001965012003), estudis de mercat i els preus unitaris de contractes adjudicats en campanyes anteriors.

Sense perjudici de l'anterior, l'oferta econòmica presentada haurà de ser adequada perquè l'empresa adjudicatària faci front a tots els costos derivats de l'aplicació del conveni col·lectiu que correspongui, i s'ha de tenir en compte en tot cas que, als efectes d'execució del contracte, l'adjudicatari haurà de respectar tots els conceptes indicats en el seu conveni col·lectiu.

5. Obligacions de l'adjudicatari de cadascun dels lots

1. L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els serveis sol·licitats sempre que hagin estat demanats en un temps mínim de 8 hores.
2. L'empresa adjudicatària disposarà d'un equip de treball per atendre els serveis que se li encarreguin així com de personal de substitució amb una disponibilitat immediata per tal de garantir la reposició d'efectius per a substitucions urgents (retards horaris, accidents o rendiment inadequat en el treball).
3. Es necessària una formació prèvia al personal abans de la realització del servei i sense càrrec per a l'Ajuntament. La formació prèvia inclourà mostrar els equipaments i espais municipals on es desenvoluparan els actes previstos (incloent accessos, lavabos, etc.) i els fluxos de circulació, així com les tasques específiques a desenvolupar durant els mateixos i la seva coordinació. L'empresa adjudicatària haurà de dedicar un mínim de 2 hores a la formació presencial dels equips a l'Ajuntament per a determinats serveis del LOT 1 (jornades de Portes Obertes a l'Ajuntament en motiu de les Festes de Santa Eulàlia, Sant Jordi, Corpus, i de Portes Obertes al Palauet Albèniz en motiu de les Festes de la Mercè). En el cas del LOT2 serà necessari el coneixement previ de les dependències dels Districtes. Tot el personal destinat al servei haurà d'haver rebut aquesta formació, abans d'iniciar les seves funcions.
4. L'empresa adjudicatària haurà d'enviar les dades d'identificació (nom, cognoms i càrrec) dels treballadors/es encarregada/es de realitzar el servei sol·licitat. No obstant això, els responsables de l'Ajuntament es reserven el dret de demanar en qualsevol moment la substitució de qualsevol de les persones designades per una altra de la mateixa condició i perfil professional. Sempre que existeixi raó justificada, l'empresa adjudicatària haurà d'atendre la petició, sense que aquesta circumstància impliqui cap despesa addicional per a l'Ajuntament.
5. L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment que el personal posseeix l'adequat nivell de formació i capacitació específica per desenvolupar el servei en òptimes condicions físiques, psíquiques i d'atenció a el públic. En tot cas, el personal designat per l'empresa adjudicatària per a la prestació de servei haurà de comptar amb formació i / o experiència en protocol.
6. En base a l'anterior, el servei ha de ser exercit per un equip professional qualificat i motivat, dotat de capacitats relacionals i que mantindrà una imatge de cortesia i correcció. L'acompliment de les funcions es realitzarà amb una actitud positiva, bona educació, amabilitat i seguint els protocols d'actuació establerts per l'equip organitzador. Es consideraran objectius essencials els relacionats amb la interacció amb els visitants i assistents als actes institucionals de forma proactiva, incloent el coneixement i l'atenció a les persones amb necessitats especials.
7. El personal destinat a prestar el servei de cadascun dels lots ha de tenir formació específica acreditada, de conformitat a les funcions a desenvolupar, domini dels idiomes català i castellà a nivell oral i escrit, i facilitat per expressar-se i parlar correctament. Igualment el contractista haurà de garantir que l'empresa disposa de personal que a més té coneixements d'anglès i francès amb expressió oral fluïda.
8. El personal que presti el servei no podrà fer servir adreces de correu electrònic amb domini de l'Ajuntament de Barcelona, claus d'accés a ordinadors i programes o d'altres eines pròpies del personal de l'Ajuntament ni realitzar tasques pròpies del personal de l'Ajuntament.

9. L'empresa adjudicatària de cadascun dels lots establirà els procediments de seguiment dels serveis realitzats, els avaluarà mensualment amb mecanismes objectius i realitzarà els suggeriments oportuns per millorar-los.

10. L'empresa adjudicatària de cadascun dels lots assumirà la direcció tècnica del personal que aporti per dur-lo a terme, així com la totalitat de les remuneracions salarials, de cotització a la seguretat social i d'altres contribucions socials que els pugui correspondre per la legislació i el conveni col·lectiu vigent en el sector. En aquest sentit l'Administració de l'Ajuntament de Barcelona queda eximit de qualsevol responsabilitat en no assumir ni contraure cap vincle laboral, jurídic o de qualsevol altre gènere, inclòs l'econòmic, i fins i tot en el cas que l'adjudicatari adopti mesures respecte dels seu personal per causa del compliment o interpretació del contracte.

Joaquim Romañach Planella
Director