



Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE LA GESTIÓ INTEGRAL DE LA RECEPCIÓ DE LA SOCIETAT

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA RECEPCIÓ DE LA SOCIETAT BARCELONA D'INFAESTRUCTURES MUNICIPALS, SA.

CLÀUSULA 1.- OBJECTE

Gestió integral de la recepció de la societat.

Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA (en davant, BIMSA), en el desenvolupament de la seva activitat té la necessitat de comptar amb una recepció on es realitzi l'atenció al públic, la gestió de visites, control entrada i sortida de documentació i altres gestions diverses de serveis generals amb l'objectiu de garantir una correcta atenció a ciutadans, clients, proveïdors i empleats.

L'objecte del present Plec és establir els serveis que haurà de realitzar l'empresa que resulti adjudicatària del procediment de contractació de referència, concretant els treballs a desenvolupar per l'equip que prestarà els serveis de gestió de la recepció conforme a les especificacions que es detallen a continuació.

CLÀUSULA 2.- TREBALLS A REALITZAR.

L'objecte dels treballs a desenvolupar serà:

- A)** Gestió telefònica i d'atenció al públic.
- B)** Gestió administrativa i altres serveis generals.

Les tasques es realitzaran a les oficines de BIMSA amb els requisits definits i les dedicacions expressades a la clàusula 3 d'aquest plec.

L'abast genèric dels treballs a realitzar serà:

- 1) Gestió telefònica i atenció al públic.
 - a) Atendre les trucades entrants a la centraleta.
 - b) Control d'accés a les oficines, recepció de les visites i atenció inicial al públic.
- 2) Gestió administrativa i altres serveis generals:
 - a) Recepció i registre d'entrada de la documentació i paqueteria rebuda.
 - b) Arxiu físic i digital de la documentació rebuda.
 - c) Realitzar el registre de sortida de la documentació generada a la societat i entregada a recepció pel seu enviament.
 - d) Gestió de les sales de reunions, adequació de l'espai i gestió dels calendaris.
 - e) Distribuir la documentació rebuda al personal segons correspongui en cada cas.



- f) Gestionar les necessitats de material d'oficina i paper d'impressió: demanar pressupost, fer comandes, inventari, etc.
- g) Gestionar les incidències i reposició dels aprovisionaments generals de consum de l'empresa com per exemple les màquines de vending o el subministrament d'aigua per al consum del personal.
- h) Control de l'ús dels vehicles d'empresa.
- i) Gestionar les entrades de documentació via digital a través de les plataformes Ariadna i Eacat: distribució i seguiment.
- j) Gestionar l'enviament i recepció de missatgeria.
- k) Gestionar els avisos relatius al manteniment de les oficines.
- l) Actualització de les dades relatives als telèfons i adreces de correu electrònic.
- m) Fotocòpies, enquadernacions, tractament divers de documentació.
- n) Suport administratiu a Direcció General.
- o) Execució de les tasques administratives de recolzament que resultin oportunes, encarregades i instruïdes pel responsable del servei de gestió de la recepció.

L'execució dels treballs descrits s'hauran de realitzar conforme a les directrius rebudes, garantint un control de l'estat actual de cada gestió i un sistema d'informació i arxiu que garanteixi que qualsevol membre del departament podrà conèixer la ubicació dels documents que es generin.

Aquesta descripció de tasques no és exhaustiva sinó merament orientativa. L'equip designat per aquesta oferta haurà de desenvolupar aquelles tasques que, tot i no trobar-se literalment descrites en l'anterior enumeració, siguin necessàries per l'adequada i correcte realització, o siguin complementàries, o es trobin relacionades amb les enumerades per tal de complir amb l'objectiu de cada actuació.

CLÀUSULA 3.- EQUIP TIPUS I REQUISITS:

Recursos Humans

Funció: gestió integral de la recepció de la societat.

L'adjudicatari haurà d'adoptar l'organització necessària per la consecució dels seus objectius i estarà a disposició de BIMSA durant tot el període de prestació del servei amb les dedicacions que s'indiquen a la documentació de licitació.

L'equip de persones subrogades no podrà ser canviat a excepció que hi hagi autorització prèvia del Responsable del Contracte.

Es requereix que, l'empresa adjudicatària, subrogi al personal que està actualment prestant el servei per tal de contribuir i garantir el principi d'estabilitat en el treball, segons article 27 del XV conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat (codi conveni 99000985011981). Les condicions laborals del personal que s'haurà de subrogar són descrites en ANNEX 1 del present Plec.

L'horari de la Recepció serà el següent:

- De dilluns a dijous de 08:00h a 18:30h.
- Divendres i vigílies de festiu de 08:00h a 15:00h.

Les dedicacions reals relatives a les posicions de Recepció s'ajustaran a les necessàries per realitzar els treballs i es programaran conjuntament amb el Responsable de Contracte.

Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA comunicarà a l'adjudicatari amb una antelació d'UN (1) mes la dedicació que serà necessària pel següent trimestre, tenint la possibilitat de deixar sense efecte la posició d'un o varis membre de l'equip proposat, durant la prestació del servei, per tal d'ajustar-ho a les necessitats operatives de BIMSA. En cas que en algun moment la prestació l'hagi de fer una altra persona, aquesta, haurà de tenir com a mínim dos (2) anys d'experiència com a recepcionista o desenvolupant tasques equivalents a les demanades en aquest plec tècnic i com a mínim, formació en un FP de grau mig en gestió administrativa o similar, essent sempre necessari per part de l'adjudicatari justificar aquestes característiques amb antelació a prestar el servei. Els honoraris a percebre per aquesta major/menor dedicació, si aquesta fos requerida, seran els resultants d'aplicar a les dedicacions reals i confirmades per Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA els preus oferts, tenint en consideració el límits de les modificacions previstes.

La possible reducció de les dedicacions previstes en cap cas comportarà cap mena de compensació o indemnització, de conformitat amb allò previst a contracte.

Els serveis contractats hauran d'estar coberts en tot moment per l'adjudicatari, sent aquest responsable de les substitucions i/o adaptacions escaients.

Per tant, el Responsable de Contracte i el Representant de l'Adjudicatari concretaran les dedicacions trimestralment a les reunions periòdiques que es realitzin.

Recursos Materials

L'adjudicatari, al seu càrrec, disposarà a les oficines de BIMSA l'equipament informàtic/ofimàtic necessari per desenvolupar les tasques del contracte, per a cada posició, que permetrà tant el treball de forma presencial como en modalitat "teletreball".

Els equips informàtics necessaris per a la prestació del servei que seran incorporats a la xarxa de BIMSA hauran de complir amb les següents característiques mínimes:

- Ordinadors portàtils amb capacitat de connexió a la xarxa local de BIMSA:

Característiques mínimes del portàtil:

- Processador: Intel 9ª gen
- RAM: 8GB
- HDD: 256GB (SSD recomanat)
- Connexió a Internet: Ethernet / Wi-Fi
- Sistema Operatiu: Windows 10/11 Professional x64
- Software: Tot el programari que requereixi llicència pel seu funcionament amb la informació per activar-lo (Office, Adobe Acrobat Pro, Autocad, TCQ, etc..)

L'equip NO ha de portar antivirus, s'instal·larà l'antivirus corporatiu (ESET).

Es necessitarà un usuari administrador local per poder gestionar la màquina.

CLÀUSULA 4.- RELACIONS ENTRE BIMSA I L'ADJUDICATARI.

L'Adjudicatari designarà un representant davant de BIMSA i disposarà, en tot cas, de les atribucions necessàries que li permetin implementar les instruccions rebudes del Responsable del Contracte.

El Responsable del Contracte i el Representant de l'Adjudicatari designat es reuniran periòdicament. Aquest darrer, aixecarà una Acta de situació de les actuacions previstes, així com les noves tasques a realitzar.

El Representant de l'Adjudicatari s'encarregarà de l'organització de l'equip destinat a la prestació del servei, i especialment:

- a) Del control i gestió del personal (vacances, baixes, permisos, substitucions i horaris).
- b) De l'emissió de les ordres directes al personal, referides a la metodologia i l'organització escaient pel compliment de l'objecte del contracte.

L'Adjudicatari serà el responsable de mantenir acreditat al personal disposat en allò que fa referència a targetes de presentació i correu electrònic.

L'Adjudicatari serà el responsable de dotar al personal disposat dels mitjans informàtics (hardware i software) així com altres mitjans de comunicació escaients.

El Responsable de Contracte podrà comunicar a l'Adjudicatari l'existència d'incoherències, mancances o defectes a la relació entre BIMSA i el personal de suport tècnic, amb la finalitat que s'adoptin les mesures escaients per tal de donar una solució satisfactòria.

CLÀUSULA 5.- MESURES EN EMERGENCIES SANITÀRIES.

A efectes de la prestació del servei, s'haurà de tenir en consideració possibles situacions d'emergències sanitàries, així com la pressa de mesures de seguretat i salut a implementar per a la protecció de les persones, que hauran de seguir els requeriments i recomanacions de les autoritats administratives i sanitàries competents.

Totes aquestes actuacions i mesures es consideraran incloses en el preu del contracte, sense que l'adjudicatari pugui reclamar cap tipus de compensació, modificació o increment del preu al respecte. Per tant, l'adjudicatari ha de garantir la possibilitat de teletreball de tot l'equip que desenvolupa el servei i en cas de prestació presencial del servei ha de garantir, si fos necessari, la disponibilitat d'EPIS (equips de protecció integral) per al personal adscrit o altre material obligatori per complir la prestació amb la seguretat necessària.

CLÀUSULA 6.- PROTECCIÓ DE DADES

L'entitat adjudicatària i el personal que tingui relació directa i indirecta amb la prestació dels serveis previstos en aquest plec, guardaran secret i confidencialitat sobre totes les informacions, documents i assumptes als quals tinguin accés o coneixement durant la vigència del contracte, estant obligats a no fer públic o no donar una altra destinació a l'exigit per a la realització de les tasques descrites en aquest plec. L'empresa adjudicatària es compromet expressament al compliment del que es disposi en la llei vigent de Protecció de dades de Caràcter Personal.

CLÀUSULA 7.- DURADA I ENTRADA EN VIGOR

El contracte entrarà en vigor en la data de la seva formalització o Acta d'Inici i tindrà una durada d'UN (1) any, més TRES (3) anys de possibles pròrrogues, no agrupats, prorrogant-se d'any en any.

A Barcelona, a la data de la signatura electrònica

José Gutiérrez Alba

director Departament de Persones, Feminització i Administració de BIMSA



ANNEX 1: PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

	Recepcionista 1	Recepcionista 2
Antiguitat	01/12/2016	03/05/2022
Tipus Contracte	Indefinit	Indefinit
Codi Contracte	109	209
Jornada	100%	100%
Discapacitat	Sí	Sí
Conveni col·lectiu	XV conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat (codi conveni 99000985011981)	XV conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat (codi conveni 99000985011981)
% Absentisme¹	34,2% (2023)	0%
Salari Brut Anual	22.385,16€	22.220,00€

No existeixen impagaments de nòmines, Seguretat Social o litigis laborals pendents. ¹

¹ Dades fins 31/05/2024.