

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPPORT I ASSESSORIA ESTRATÈGICA EN ELS ÀMBITS DE LA GESTIÓ REPUTACIONAL, LES RELACONS PÚBLIQUES I LA COMUNICACIÓ DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A.

1. ANTECEDENTS

BSM treballa cada dia per millorar la qualitat de vida de les persones i genera experiències positives per construir una Barcelona saludable i capdavantera. Entre altres activitats, ofereix solucions de mobilitat sostenible per donar resposta a les necessitats de la ciutadania i a les seves noves formes de moure's. A més, vetlla per fer de Barcelona un entorn de convivència i amable per a les persones, tant les que hi viuen com les que ens visiten.

Finalment, crea experiències úniques en alguns dels espais més emblemàtics de la ciutat, on ofereix activitats culturals, educatives i de lleure per a tothom.

El model de gestió de la companyia es fonamenta en quatre pilars essencials: oferir serveis de valor afegit per a la ciutat i la ciutadania; posar les persones al centre, amb focus especial en els clients i en el desenvolupament del talent; la millora contínua i l'adaptació permanent, amb especial èmfasi en la digitalització i la innovació; i la sostenibilitat econòmica i ambiental, buscant sempre l'equilibri entre el retorn econòmic i social de les inversions.

Les activitats pròpies, de gestió directa de BSM,SA. s'agrupen en tres grans àmbits d'actuació:

Lleure, cultura i biodiversitat:

- Gestió i explotació del Parc Zoològic de Barcelona.
- Gestió i explotació de la Anella Olímpica amb les instal·lacions olímpiques com el Palau Sant Jordi, l'Estadi Olímpic, Sant Jordi Club i Esplanada.
- Gestió i explotació del Parc de la muntanya de Montjuïc.
- Gestió i explotació del Parc del Fòrum.
- Gestió i explotació del Park Güell.
- Gestió i explotació del Port Olímpic.
- Gestió i explotació del Parc d'Atraccions del Tibidabo.

Mobilitat:

- Xarxa d'aparcaments: 51 aparcaments en explotació, sent 45 mixtes i 6 de residents i amb pràcticament 15.000 places en explotació, 14.000 abonats i 1.800.000 vehicles en rotació.
- Servei de bicicleta compartida, popularment conegut com Bicing.
- Servei de regulació de l'estacionament en calçada (denominat AREA).
- Xarxa pública de punts de recàrrega per a vehicles elèctrics en calçada i aparcaments.
- Servei de distribució urbana de l'última milla que recull a més de les places en calçada destinades a la càrrega i descàrrega, totes les instal·lacions fora de calçada destinades a la distribució urbana d'última milla.

Cura de la ciutadania i del espai públic:

- Estacions d'autobusos i Zona Bus: Estació del Nord i Estació de Fabra i Puig, així com la regulació de les zones d'estacionament i parada exclusives per a autocars.

- Servei Municipal de Grua.
- Gestió i explotació dels Cementiris de Barcelona.
- Agents Cívics: destinats a afavorir la cura de l'espai públic i l'ús adequat d'aquest.

BSM té un ferm compromís en l'adaptació continuada la seva proposta de valor, tant a nivell corporatiu com dels seus negocis i activitats, per donar resposta a les necessitats canviants dels seus grups d'interès, amb els quals vol connectar-hi i establir-hi un vincle proper i durador.

Per assolir aquest objectiu, la companyia vol dotar-se d'assessorament expert en l'àmbit de la gestió reputacional, les relacions públiques i la comunicació, per tal d'articular un pla de treball coherent i consistent amb els seus objectius empresarials i les actuals tendències en l'àmbit de la comunicació.

[!\[\]\(0f848bbd71cef6b345273b16f905912a_img.jpg\) Coneix BSM](#)

[!\[\]\(339a16584d5da0f0a3ca4e9ec17bf6a1_img.jpg\) Propòsit, visió, valors i línies estratègiques](#)

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

2.1 Objectius de les feines encarregades

L'objecte d'aquest Plec és establir les prescripcions tècniques per a la contractació dels serveis externs de suport i assessoria estratègica en els àmbits de la gestió reputacional, les relacions públiques i la comunicació de Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (en endavant, BSM).

Es pretén obtenir una agència que actuï com a proveïdora de referència amb la que desenvolupar un pla d'accions que permeti treballar la gestió reputacional de BSM i la notorietat de la marca de la companyia entre els grups d'interès estratègics, tot cercant la generació de vincles perdurables en el temps i de valor.

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar un treball que garanteixi un major coneixement de la marca BSM i l'aportació de valor que realitza la companyia entre aquests sectors prioritaris i els principals mitjans de comunicació. A la vegada, haurà de plantejar mesures correctives en cas que es detectin situacions de risc i crisi comunicativa. En el marc d'aquests projectes i qualsevol necessitat que pugui sorgir, l'agència haurà d'executar completament aquelles accions que li siguin delegades per part de l'equip de la Direcció de Client, Comunicació i Màrqueting.

2.2 Abast

Les principals tasques que s'hauran de desenvolupar per a la prestació d'aquest servei es detallen a continuació, sense que aquest llistat tingui caràcter limitatiu:

- Conceptualització i disseny d'accions de relacions públiques amb prescriptors i públics d'interès per a la companyia.
- Gestió de situacions de risc i crisi comunicativa: estratègia, elaboració d'argumentaris, proposta d'accions reactives...
- Elaboració de continguts i materials comunicatius.

- Relació amb els mitjans de comunicació: assumpció de tasques de gabinet de premsa; gestió d'entrevistes i one-to-ones; briefing periodístic; gestió de visites, trobades i contactes informatius...

En cadascuna de les peticions que es generin per a l'assignació de feines, s'adjuntarà un *brifing* que explicarà l'encàrrec en qüestió.

L'agència estarà obligada a presentar l'encàrrec en format presentació utilitzant la plantilla que proporcionarà la Direcció de Client, Comunicació i Màrqueting de BSM.

Les feines que s'encarreguin podran ser en català, castellà i/o llengües estrangeres. Es pot sol·licitar que la correcció ortogràfica estigui inclosa en el projecte.

Serà obligació per part del contractista aportar un equip mínim amb els següents integrants:

- Director/a de compte
- Responsable de compte
- Executiu/va de compte

Aquesta organització ve donada per la necessitat que existeixi un rol de lideratge estratègic de l'equip extern, capaç d'assistir a reunions amb l'alta direcció de la companyia per tal de traçar estratègia i compartir riscos. En el cas del responsable de compte i l'executiu/a, s'espera que aquestes dues posicions siguin les que desenvolupin les tasques assignades, amb un perfil més sènior i junior, respectivament.

3. LOTS

En el present contracte no procedeix la divisió en lots. La realització independent de les diverses prestacions compreses a l'objecte del contracte dificultaria la correcta execució del mateix, atès que es considera òptim que un únic proveïdor disposi de tota la informació per desenvolupar les funcions previstes.

A més, el risc per a la correcta prestació del contracte procedeix de la naturalesa de l'objecte del mateix, en implicar la necessitat de coordinar l'execució de les diferents accions, qüestió que podria veure's impossibilitada per la seva divisió en lots i execució per una pluralitat de contractistes diferents que alentirien el desenvolupament d'aquelles accions que requereixin de celeritat.

A la vegada, l'empresa que presti el servei podrà gestionar informació sensible de la companyia, per la qual cosa s'aconsella la concentració del servei en un únic prestatari.

4. DESPESES INCLOSES EN LA CONTRACTACIÓ

A banda dels serveis especificats al plec, també queden incloses en el present contracte totes aquelles despeses necessàries per a l'execució dels presents treballs, en particular:

- Els impostos i quotes a la Seguretat Social.
- Assegurances de tota mena.
- Les despeses i impostos amb motiu del contracte, llevat de l'Impost sobre el Valor Afegit.

- La mà d'obra, mitjans materials i tot el material necessari.
- Els desplaçaments o el transport necessaris per la prestació del servei.
- Dietes i manutenció.
- Assistència a reunions, tant a les dependències de BSM com de l'adjudicatari.
- Assistència a esdeveniments als quals es requereixi la prestació de serveis.
- Les altres expressament detallades en el present Plec.

5. RELACIÓ ENTRE BSM I L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari haurà de designar un responsable que esdevindrà Interlocutor Únic i que interactuarà directament amb els representants de la Unitat de Comunicació de BSM.

- Les ordres i directrius seran emeses pel representant designat per l'adjudicatari, que serà el responsable de regular l'organització i qualsevol mena d'incidència en relació al personal de l'adjudicatari.
- El seguiment i supervisió del personal de l'adjudicatari encarregat de l'execució dels serveis serà tasca del representant de l'adjudicatari, en cap cas realitzarà aquesta funció personal de BSM.
- En tot cas les ordres i directrius de l'adjudicatari hauran de ser aquelles que siguin escaients per tal de donar compliment a les obligacions contractuals i a les prioritats i calendari indicat pel Responsable del Contracte.
- Periòdicament el Responsable de Contracte i el representant designat per l'adjudicatari es reuniran per fer seguiment i avaluació de l'execució del contracte.
- El Representant de l'adjudicatari del contracte serà qui s'encarregarà de l'organització de l'equip de l'adjudicatari. Aquestes tasques inclouran com a mínim:
 - Direcció, Control i gestió del personal destinat per l'adjudicatari al servei (vacances, baixes, permisos, substitucions, horaris, organització, sol·licituds de material... etc., obligacions de prevenció de riscos, pagament de salaris, cotitzacions i la resta d'obligacions laborals, etc).
 - Emissió d'ordres directes al personal destinat per l'adjudicatari,
 - Adopció de la metodologia i organització escaient pel compliment de l'objecte del contracte en cada cas.

En el cas que per la tipologia de la prestació, resulti necessari que personal de l'adjudicatari accedeixi a recursos i/o materials propis de BSM (accés a aplicacions informàtiques, cessions de materials), caldrà deixar constància en la documentació que BSM proporcioni a aquests efectes. Així mateix, un cop finalitzada la prestació caldrà de nou deixar constància de la finalització de l'accés i/o del retorn de les eines en el mateix estat que es trobaven.

Amb caràcter general, la prestació dels serveis objecte del contracte es portarà a terme a les instal·lacions de l'adjudicatari. No obstant l'anterior, en el cas que resulti necessari fer-ho a les instal·lacions de BSM per la pròpia casuística de la prestació, s'utilitzarà espais de treball senyalitzats per a ús extern.

En el cas que el personal extern requereixi fer ús de correu corporatiu, s'assignarà un compte de correu electrònic on quedi constància que es tracta de personal extern.

Per últim i en la línia del correu corporatiu habilitat per personal extern, només es donarà accés a la intranet corporativa quan la tipologia de la prestació ho requereixi, deixant constància que es

tracta de personal extern i només amb els permisos estrictament suficients per realitzar la prestació. L'esmentada circumstància quedarà reflectida en la documentació proporcionada per BSM a aquests efectes, i un cop realitzada la prestació, es deixarà constància de la finalització de l'accés a l'eina.

6. HORARI DE TREBALL

El proveïdor seleccionat en la present licitació haurà de prestar els serveis qualsevol dia de la setmana, d'acord amb les necessitats de BSM, en la mesura que sigui compatible amb el conveni col·lectiu aplicable.

7. CONFIDENCIALITAT

1. Que l'adjudicatari coneix que té coneixement de l'obligació de deure de secret i confidencialitat respecte de la informació societària, contractual, comptable i de qualsevol tipus que li sigui lliurada per BSM o a la que en tingui accés amb motiu de la seva actuació a la societat.
2. Excepte que per part de BSM s'indiqui expressament i per escrit el contrari, tota la informació a la que tingui accés o que li lliuri BSM té el caràcter d'informació confidencial.
3. Que té coneixement del deure de secret i confidencialitat establert a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i normativa que la desenvolupa o pugui desenvolupar en un futur, respecte del possible accés a dades de caràcter personal que pel motiu de la seva actuació a BSM/PATSA en pugui tenir coneixement.
4. Que d'acord amb les anteriors manifestacions, l'adjudicatari es compromet expressament a complir el deure de secret professional i a mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal i de la informació a la que tingui accés, directa o indirectament, amb motiu de la seva actuació a BSM.
5. Que les obligacions i compromisos de deure de secret i confidencialitat subsistiran després d'acabar les relacions, gestions o tràmits amb BSM.

8. FUNCIONS DE CONTROL I INSPECCIÓ PER PART DE BSM

BSM tindrà la facultat d'exercir les funcions de control i inspecció en relació els encàrrecs prestats per l'adjudicatari.

En l'exercici d'aquestes funcions, BSM podrà revisar la documentació derivada dels treballs d'assessorament en qualsevol moment anterior al seu lliurament o inclús havent estat lliurada i sol·licitar la seva modificació per adequar-se a l'encàrrec o bé per manca la qualitat exigida en el contracte.

En l'exercici d'aquestes funcions, BSM podrà convocar reunions per tal de revisar el treball realitzat i per tal d'adequar-lo o reconduir-lo a la finalitat perseguida per BSM. En aquest sentit,

BSM estarà facultada per donar les instruccions corresponents a l'adjudicatari, el qual haurà de seguir-les en l'execució del contracte.

9. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE LA PRESTACIÓ

L'adjudicatari ha de garantir els recursos humans suficients per donar el servei requerit a cadascun dels encàrrecs.

La prestació d'aquest servei no inclou una exclusivitat sectorial ni priva a l'empresa adjudicatària de treballar per organitzacions, empreses o entitats públiques de naturalesa similar a BSM o que gestionin negocis afins.

En totes les actuacions i serveis que presti l'adjudicatari prevaldrà els criteris ètics propis de la professió.

En l'execució de les prestacions contractades, l'adjudicatari adoptarà les mesures adequades per tal de complir amb les normes específiques de protecció de dades.

Tota la informació i documentació lliurada per l'adjudicatari haurà d'estar signada pel responsable dels treballs concrets.

En el decurs de l'execució del contracte BSM indicarà a l'adjudicatari el termini de lliurament de cadascun dels encàrrecs.

A més de les condicions anteriors, l'adjudicatari:

- Haurà de lliurar la documentació a BSM, que es concretarà en cada encàrrec.
- En la primera reunió entre l'Adjudicatari i el Responsable de l'Àrea s'indicarà les directrius per a l'operativa dels canals d'enviament i recepció de la documentació, així com, la detecció d'incidències.
- Té el deure i la responsabilitat de mantenir informat a BSM en tot allò que li resulti menester.
- Ha de resultar proactiu i col·laborador en totes les tasques i funcions que realitzi.

10. RESPONSABILITAT PROFESSIONAL DE L'ADJUDICATARI

L'execució del contracte es farà a risc i ventura de l'adjudicatari.

L'adjudicatari declara expressament que coneix el contingut de tota la documentació que forma part de l'objecte del contracte i, en conseqüència, que assumeix la responsabilitat que es pugui derivar del seu incompliment.

L'adjudicatari respondrà dels seus propis actes, així com dels que es derivin amb els seus col·laboradors.

L'adjudicatari s'obliga a preservar el deure de confidencialitat subscrit, d'acord amb el que s'especifica en aquesta licitació, i a la documentació annexa, obligant-se a no donar a conèixer a tercers la informació relativa a aquest contracte.

L'adjudicatari no podrà fer ús publicitari d'aquest encàrrec ni de la seva condició d'adjudicatari, sense la prèvia aprovació de BSM.

11. OBLIGACIONS LABORALS, FISCALS, DE SEGURETAT I SALUT, SINDICALS I DE PROTECCIÓ DE MEDI AMBIENT

Durant tota la vigència d'aquest contracte, l'adjudicatari s'obliga a estar al corrent de les obligacions que com a empresa li corresponguin en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social, sindical i de prevenció de riscos laborals, i serà estrictament i rigorosament responsable, amb caràcter exclusiu i sense cap càrrec per compte de BSM, de l'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions.

L'Adjudicatari facilitarà anualment a BSM el certificat positiu de trobar-se al corrent de les seves obligacions fiscals emès per l'Administració als efectes del compliment de l'article 43.1.f de la Llei General Tributària 58/2003 de 17 de desembre.

En cas d'incompliment d'aquest requisit BSM suspendrà el pagament de les factures pendents.

12. ESPECIFICITAT DE LA RELACIÓ ENTRE BSM I LA PLANTILLA DE TREBALLADORS DE L'ADJUDICATARI

Ambdues parts manifesten expressament que entre la plantilla de treballadors de l'Adjudicatari i BSM no es crea cap vincle laboral ni dependència, essent l'adjudicatari el responsable, en la seva condició d'empleador de tots els deures i obligacions que es deriven de la seva relació laboral amb els seus treballadors.

13. INCOMPLIMENTS I PENALITZACIONS

L'adjudicatari haurà de rescabalar a BSM o al personal que en depèn pels danys i indemnitzar-lo pels perjudicis derivats de dol o negligència en el compliment de les obligacions resultants de l'adjudicació. Igualment serà responsable dels danys i perjudicis ocasionats a terceres persones durant l'execució del contracte.

En els supòsits d'incompliment o compliment defectuós de les obligacions assumides per l'adjudicatari, BSM podrà resoldre el contracte o compel·lir-lo al compliment del mateix.

L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals, donarà lloc a la imposició de penalitzacions. La tipificació de les faltes als efectes del present contracte, es descriuen a continuació:

Lleus:

- ✓ Manca de col·laboració amb el personal de BSM.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta greu.
- ✓ No avisar a BSM de la incorporació de personal nou o si es produeixen canvis.
- ✓ Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a lleus per la seva normativa específica.

Greus:

- ✓ La resistència als requeriments efectuats per BSM, o la seva inobservança.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta molt greu.
- ✓ No disposar de personal suplent per a un determinat servei.
- ✓ Realitzar una jornada de treball superior a la permesa laboralment, i en cas que això succeeix per eventualitat, no informar a BSM.
- ✓ Permetre per acció o omissió, l'accés a dependències de BSM, a persones alienes al servei contractat.
- ✓ La manca de lliurament, en temps i forma, de tota la informació respecte de la prestació del servei que li hagi estat sol·licitada per BSM.
- ✓ Reincidència en la comissió de faltes lleus.
- ✓ Manca de cobertura del servei durant un període de temps, per inexistència de personal suplent o altres causes, sempre que no sigui incompliment molt greu.
- ✓ L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals, i en especial, les del pla de seguretat i salut en les prestacions, qualificats com a Greus per la seva normativa específica.

Molt greus:

- ✓ Incompliment de la prestació del servei, bé sigui per abandonament o d'altres causes.
- ✓ Passivitat, deixament i desídia en la realització del servei.
- ✓ La resistència als requeriments efectuats per BSM, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- ✓ La utilització de sistemes de treball, elements, materials, maquinaria o personal diferents als previstos en el Plec i en les ofertes de l'adjudicatari, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu.
- ✓ No posar a disposició personal per a l'execució dels serveis mínims establerts.
- ✓ Incompliment molt greu de les prescripcions relatives a la subcontractació, si s'escau.
- ✓ Falsejament de les prestacions consignades per l'adjudicatari a la factura.
- ✓ Reincidència en faltes greus.
- ✓ Incorporar personal sense cap coneixement de les seves obligacions, ni formació prèvia.
- ✓ Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a molt greus per la seva normativa específica, i en especial de les del Pla de seguretat i salut en les prestacions.
- ✓ L'incompliment de les prescripcions sobre seguretat de tercers en les prestacions.

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència a l'adjudicatari perquè pugui formular les al·legacions que estimi pertinents i l'òrgan de contractació de BSM resoldrà.

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, BSM podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- Faltes MOLT GREUS: 5% de l'import del contracte
- Faltes GREUS: 2% de l'import del contracte
- Faltes LLEUS: 0,5% de l'import del contracte

L'import de les penalitzacions podrà fer-se efectiu mitjançant la seva deducció en la factura/ les factures que s'hagi/n d'abonar a l'adjudicatari.

BSM es reserva el dret de resoldre el contracte per reiteració en les deficiències d'execució del servei, si s'apliquen més de 3 de les penalitzacions assenyalades en els apartats anteriors d'aquest punt.

A més de les penalitzacions genèriques establertes en el paràgrafs anteriors, seran d'aplicació a l'execució del contracte els següents acords de Nivell de Servei (ANS), l'incompliment dels quals s'associaran a una penalització automàtica deduïble de la factura del mes corresponent a l'incompliment, sense tràmit contradictori:

- Per cada 2 dies de demora sobre el termini establert per BSM pel lliurament de la documentació: 100.- €/dia
- Per passivitat, desídia, abandonament i deixament en les tasques prescrites en el Plec de Prescripcions Tècniques: 250.- €/expedient.

Amb independència dels danys i perjudicis que pugui reclamar BSM per motiu d'incompliment de les obligacions de l'adjudicatari, BSM podrà aplicar, l'import o retardar el pagament de la facturació que acrediti la realització total o parcial del contracte, en concepte de deutes de l'adjudicatari, per raó del contracte.

Barcelona, 16 de juliol de 2024

Sra. Mayra Nieto Magaldi
Directora Corporativa de Client, Comunicació i Màrqueting
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.