

FOMENT DE CIUTAT

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA

**SERVEIS DE SUPORT A LA RECEPCIÓ DE FOMENT DE CIUTAT 2025, AIXÍ COM PER AL FOMENT
DE L'EFICIÈNCIA SOCIAL**

F240000532

INDEX

CLÀUSULA 1.- INTRODUCCIÓ.....	3
CLÀUSULA 2.- OBJECTE, OBJECTIUS DEL CONTRACTE I METODOLOGIA.....	3
CLÀUSULA 3.- UBICACIÓ I HORARIS.....	4
CLÀUSULA 4.- RECURSOS HUMANS.....	4
CLÀUSULA 5.- DURADA DEL CONTRACTE.....	5
CLÀUSULA 6.- MATERIAL	5
CLÀUSULA 7.- RESPONSABLE DEL SERVEI	5
CLÀUSULA 8.- RELACIONS ENTRE FOMENT DE CIUTAT, SA I L'ADJUDICATÀRIA.....	6
CLÀUSULA 9.- TRACTAMENT DE DADES PER PART DE TERCERS.....	7

CLÀUSULA 1.- INTRODUCCIÓ

Foment de Ciutat és una societat municipal de l'Ajuntament de Barcelona amb seu a Barcelona, al carrer Pintor Fortuny 17-19, que te com a l'objectiu el desenvolupament, execució i coordinació de diferents plans integrals del territori.

Actualment centra la seva activitat en l'impuls d'una multiplicitat d'accions previstes dins els Pla de Barris de l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objectiu de treballar contra les desigualtats en diferents barris de la ciutat; el desenvolupament d'altres projectes enfocats exclusivament a Ciutat Vella; l'activació de locals municipals; la gestió d'àrees de gran aflluència, etc.

Considerant el volum de projectes i diferents activitats que es duen a terme, es fa necessari tenir un suport a la recepció de l'entitat per garantir-ne l'atenció necessària tant a les usuàries com a les persones treballadores de l'empresa.

CLÀUSULA 2.- OBJECTE, OBJECTIUS DEL CONTRACTE I METODOLOGIA

L'objecte d'aquest plec és la descripció del servei de suport a la recepció de Foment de Ciutat, a realitzar conforme a allò indicat en el present document, sense perjudici de millores ofertades i no rebutjades i concrecions posteriors que es puguin realitzar en funció de les necessitats del servei.

Foment de Ciutat compta amb personal que realitzava funcions de recepció juntament amb funcions de coordinació de l'accés del personal extern a les reunions a realitzar a Foment de Ciutat i puntualment de suport administratiu a les diferents direccions existents. Per l'evolució de l'activitat de l'empresa, aquest personal propi ha hagut d'augmentar la dedicació a aquesta segona tipologia de treballs.

El servei consistirà en un suport al servei de recepció de Foment de Ciutat, requerint garantir el servei de dilluns a divendres, excepte festius, en l'horari que es detalla en aquest plec tècnic. Aquest suport es justifica pel volum de treball existent i la necessitat de racionalització de contractació de personal propi.

La prestació del servei requereix que es conegui, sense necessitat d'aprofundir, tota l'activitat de l'empresa per tal de realitzar la funció de traspàs de trucades i atenció al públic el més eficaçment possible.

Es consideren necessàries les següents competències pel lloc de treball:

- Orientació al client
- Comunicació efectiva i habilitats socials
- Organització i gestió eficient del temps
- Resolució i presa de decisions
- Us eficient d'eines informàtiques

Les funcions que comprèn el servei, a realitzar pel personal destinat, són les que s'enumeren a continuació, amb caràcter no limitatiu:

- ✓ Obertura de l'oficina al matí i custòdia de claus.
- ✓ Control d'accés al personal intern i extern durant la jornada.
- ✓ Recepció de trucades a centraleta.
- ✓ Recepció, gestió i registre de documentació general, amb especial referència a ofertes de procediment de contractació deixant constància de la data i hora d'entrada.
- ✓ Recepció i control dels serveis de missatgeria.
- ✓ Recepció i control dels serveis de correu postal (comunicacions escrites).
- ✓ Control d'accés, gestió de les reserves i estat de les sales de reunions.
- ✓ Enquadernació de documents, còpies, recerca d'informacions, etc.
- ✓ Control i comanda de material d'oficina.

- ✓ Altres funcions no explícitament detallades necessàries per a donar compliment a un eficient, eficaç i diligent servei d'atenció.
- ✓ Digitalització documentació entrant.
- ✓ Manteniment registre d'entrada.

Aquesta relació de tasques i funcions a realitzar té caràcter enunciatiu i no limitatiu, considerant que ha d'incloure qualsevol altra que sigui necessària per realitzar un adequat, diligent i resolutiu servei d'atenció.

La metodologia a realitzar requerirà, necessàriament, d'assolir un coneixement bàsic de les actuacions de la societat, del seu personal, la necessitat de garantir el traspàs d'informació/incidències a la persona que realitzi funcions de cap de recepció, de garantir l'ordre i la traçabilitat de la informació, documentació, etc. que gestioni Foment de Ciutat, de vetllar per realitzar aquestes tasques amb un tarannà proactiu, propositiu i diligent.

Per tal d'assolir aquesta finalitat serà essencial el compliment de l'horari de referència, i vetllar per una coordinació efectiva i eficient amb el personal de Foment de Ciutat, que realitzi funcions de recepció o supervisió de la recepció, informant de tot allò rellevant i traspasant les incidències o actuacions rellevants.

Atès que una de les funcions és l'obertura de les oficines al matí resulta especialment important garantir aquest servei així com la posterior presència. Això comporta la custòdia de les claus de l'equipament per part de l'empresa contractista per garantir-ne l'accés en cas de substitucions.

El traspàs de trucades haurà de ser efectiu i amb coherència i quan no sigui possible, assumir la responsabilitat de prendre dades i fer arribar la informació a qui sigui necessari.

La recepció i la remissió de documentació s'haurà d'ajustar a les indicacions dels interessats i anotar al registre les dades escaients per garantir la traçabilitat i el seguiment dels enviaments. En cas de necessitat de rebre justificant de recepció caldrà vetllar per la recepció del mateix i la seva transmissió a la persona interessada.

En relació a l'atenció de visites i reunions, reservarà les sales de reunions quan sigui necessari i s'orientarà a les persones convocades per tal d'arribar-ne. En cas de visites o atencions no previstes s'informarà d'aquest extrem a l'interessat, tractant de contactar amb la persona requerida o, en defecte, a una altra persona de l'àrea, i es sol·licitarà a la persona que esperi al vestíbul.

La prestació del servei també suposa la necessitat de realitzar altres feines administratives tals com: trucades a tercers, fotocòpies, enquadernacions, comunicacions, vetllar per un espai de recepció endreçat i cuidat.

CLÀUSULA 3.- UBICACIÓ I HORARIS

El servei es realitzarà a la seu de Foment de Ciutat (carrer Pintor Fortuny 17-19, 08001, Barcelona), durant tots els dies laborables en horari de 7h45m a 15h15m de dilluns a dijous i de 7h45m a 15h30m els divendres.

El servei haurà de garantir la seva continuïtat, incloent substitucions per vacances, permisos, baixes mèdiques, períodes de formació, etc.

CLÀUSULA 4.- RECURSOS HUMANS

El contracte preveu la subrogació del personal existent. Les dades de la persona a subrogar es troben descrites a l'Annex 2 del Plec de condicions particulars del procediment i és condició essencial del contracte. Aquest personal serà el que s'haurà de destinar necessàriament a la prestació del servei.

A banda del personal preexistent, l'empresa adjudicatària haurà de preveure les substitucions per vacances, permisos, baixes mèdiques, períodes de formació, etc., per garantir el funcionament adequat del servei de recepció. Les baixes imprevistes s'hauran de substituir de forma immediata, hauran de comptar amb substitut/a adequat/a en un termini màxim de 4 hores.

En cas de baixes amb durada rellevant es proposarà una persona de substitució que compleixi amb els tots els requeriments i competències indicades. Foment de Ciutat, podrà sol·licitar el seu canvi si no compleix amb les funcions, condicions, solvència i/o aptitud sol·licitades en el present plec.

L'adjudicatària haurà de prendre aquelles mesures escaients per tal de garantir la continuïtat del servei i la transmissió d'aquella informació necessària per l'adequada prestació del servei.

CLÀUSULA 5.- DURADA DEL CONTRACTE

El termini inicial del servei s'estableix en 12 (DOTZE) mesos, susceptibles de ser prorrogats fins a un màxim addicional de fins a 24 (VINT-I-QUATRE) mesos més.

La confirmació de la necessitat d'exercitar la pròrroga s'haurà de comunicar a Foment de Ciutat, SA amb una antelació mínima de 15 (QUINZE) dies abans de la finalització del contracte inicial. Podran realitzar-se diverses pròrroques per un termini inferior al màxim previst.

CLÀUSULA 6.- MATERIAL

Foment de Ciutat posarà a disposició de la persona encarregada de prestar el servei les eines bàsiques per a la realització del mateix (lloc de treball, claus d'entrada, ordinador, material bàsic, centraleta, llistat d'extensions, etc.).

Sense perjudici d'aquestes eines bàsiques, aquelles addicionals que es sol·licitin i que Foment de Ciutat consideri necessàries hauran de ser facilitades per l'adjudicatària.

Igualment serà responsabilitat de l'adjudicatària adoptar aquelles mesures escaients per tal que durant eventuais substitucions de la persona que presti el servei amb regularitat es presti el servei amb autonomia i suficiència.

CLÀUSULA 7.- RESPONSABLE DEL SERVEI

L'adjudicatària designarà i identificarà per la seva part el Responsable de Servei que serà el responsable del seguiment dels treballs, qualitat del servei i organització i supervisió del personal assignat.

El Responsable del Servei actuarà com representant i coordinador de l'adjudicatària davant els responsables designats per Foment de Ciutat SA per aquest contracte.

El Responsable del Servei haurà de ser accessible per telèfon en qualsevol moment a partir de la formalització del present contracte i durant tota la vigència del mateix.

Foment de Ciutat SA podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'adjudicatària, que restarà obligat, la substitució de la persona assignada a aquest servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els

serveis que li han estat encomanats, i l'adjudicatària donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció.

CLÀUSULA 8.- RELACIONS ENTRE FOMENT DE CIUTAT, SA I L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària designarà un representant, qui el representarà davant Foment de Ciutat, SA i disposarà en tot cas de les atribucions necessàries que li permetin implementar les instruccions rebudes del Responsable de Contracte.

- Les relacions entre Foment de Ciutat i l'adjudicatària es realitzaran entre el responsable del contracte del primer i el representant designat per l'adjudicatària com a responsable del servei.
- Les ordres i les directrius seran emeses pel representant designat per l'adjudicatària, qui serà el responsable de regular l'organització i qualsevol mena d'incidència en relació al personal de l'adjudicatària. És preceptiu comunicar amb antelació suficient (no menys de 72 hores hàbils, excepte en casos sobrevingut) al responsable del contracte la substitució (nom, cognoms... etc.).
- El seguiment i la supervisió del personal de l'adjudicatària encarregat de l'execució dels serveis serà tasca del representant de l'adjudicatària (en cap cas realitzarà aquesta funció personal de Foment de Ciutat SA).
- En tot cas, les ordres i les directrius de l'adjudicatària hauran de ser aquelles que siguin escaients per tal de donar compliment a les obligacions contractuals i a les prioritats i el calendari indicat pel responsable del contracte.
- El representant de l'adjudicatària s'encarregarà de l'organització de l'equip de treball. Aquestes tasques inclouran:
 - o Control i gestió del personal destinat per l'adjudicatària al servei (vacances, baixes, permisos, substitucions, horaris, organització, sol·licituds de material, etc.).
 - o Emissió d'ordres directes al personal destinat per l'adjudicatària.
 - o Adopció de la metodologia i l'organització escaient pel compliment de l'objecte del contracte.
 - o Control d'incidències.

El personal Responsable del servei designat per l'adjudicatària haurà d'estar correctament acreditat com a personal de l'empresa adjudicatària (targetes, correu electrònic, etc.).

L'adjudicatària serà responsable de mantenir acreditat al personal de l'empresa adjudicatària i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar al seu personal d'aquests elements.

L'adjudicatària haurà d'assegurar la capacitat de mobilitat arreu de la ciutat de Barcelona del seu personal, per mitjans propis o de l'empresa adjudicatària.

El Responsable de contracte podrà comunicar l'existència d'incoherències, mancances o defectes en el projecte o la comunicació entre Foment de Ciutat SA i adjudicatària, essent obligació d'aquest darrer el fet d'adoptar les mesures escaients per tal de donar una adequada solució.

Caldrà que, en tot moment, l'adjudicatària estigui al corrent de les obligacions que com a empresa li corresponguin en matèria fiscal, mediambiental, laboral, de Seguretat Social, sindical i de Seguretat i Salut, i serà estrictament i rigorosament responsable, amb caràcter exclusiu i sense cap càrrec per compte de Foment de Ciutat, de l'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions.

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8

de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatària està obligat al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

CLÀUSULA 9.- TRACTAMENT DE DADES PER PART DE TERCERS

L'adjudicatària no podrà recavar cap mena de dades de caràcter personal de terceres persones derivades de l'execució del contracte, ni del personal propi de Foment de Ciutat.

Sobre aquelles dades a que tingui accés el seu personal per l'execució del contracte no en guardarà còpies, ni totals ni parcial, independent del seu format, ni les cedirà, transformarà, a terceres persones.

Albert Campos Cadenas
Director d'Administració i Persones.