



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS AUXILIARS, CONTROL D'ACCESSOS I SUPORT A LES ACTIVITATS DE LES SEUS DEL DISTRICTE DE SANT ANDREU

1. OBJECTE

El present plec té per objecte regular la prestació dels serveis auxiliars, de control d'accessos i de suport a activitats de les Seus del Districte de Sant Andreu, i serveis de naturalesa similar associats als edificis administratius següents:

- Seu del Districte de Sant Andreu, plaça Orfila, 1
- Edifici Josep Pallach, carrer Segadors, 2
- OAC de Sant Andreu, carrer Segre, 24-32

També inclou la prestació de serveis auxiliars i de suport a activitats puntuals amb caràcter institucional, que es desenvolupin a les Seus municipals, als equipaments del districte, o a diferents indrets a la via pública.

Es tracta d'un **contracte reservat** exclusivament a Centres Especials de Treball d'Iniciativa Social (CETIS) i Empreses d'Inserció (EI) per a la inserció de col·lectius amb discapacitat o en situació o greu risc d'exclusió social, segons allò indicat a la Disposició addicional 4a de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP).

2. DESCRIPCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS

Seu del Districte

Adreça: pl. Orfila 1

Horari obertura:

de 7:00 a 20:30 hores

Consta de planta baixa, primera i segona, amb dos magatzems adjacents en planta baixa.

Disposa de control de guàrdia urbana en tractar-se d'una Seu municipal.

Allotja les dependències orgàniques de Regidoria, Gerència i Direcció de Serveis Generals del Districte.

Edifici Josep Pallach

Adreça: c/ Segadors 2

Horari obertura:

de 7:15 a 21:30 hores

Edifici en planta baixa, entresol i 6 plantes pis, que allotja les Direccions de Serveis de Llicències i Espai Públic i de Serveis a les Persones i al Territori (serveis del Districte de Sant Andreu), i altres serveis públics municipals i no municipals.

Planta baixa: Centre de Serveis Socials de Sant Andreu i EAIA (municipals, no dependents del districte. Disposa d'un accés independent pel carrer Paixalet). Hi ha personal municipal.

Planta entresol: Arxiu municipal (municipal i dependent funcionalment del districte). L'accés del públic és en hores concertades. Hi ha personal municipal.

Planta 1a: Allotja, amb caràcter provisional, el servei del Casal de Gent Gran Bascònia (CGG Bascònia), tancat per obres fins el 31 de desembre de 2025.

Planta 2a: Escola d'Adults Pegaso (servei no municipal). L'accés del públic és per a l'alumnat de l'escola i persones relacionades amb el servei.

Planta 3a: Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic, Districte de Sant Andreu. Hi ha personal municipal del districte. La ciutadania pot accedir amb cita prèvia als diferents departaments, en horari d'atenció al públic.

Planta 4a: Direcció de Serveis a les Persones i al Territori, Districte de Sant Andreu. Hi ha personal municipal del districte. La ciutadania pot accedir amb cita prèvia als diferents departaments o als altres serveis allotjats, en horari d'atenció al públic.

Planta 5a: Societat Barcelona Sagrera Alta Velocitat (ens no municipal). Espai cedit per l'Ajuntament a favor de l'esmentada Societat.

Planta 6a: Allotja, amb caràcter provisional, el magatzem del CGG Bascònia.

OAC Sant Andreu

Adreça: c/ Segre 24

Horari obertura:

de dilluns a divendres

de 7:45 a 14:30, i dijous
fins 19:30 hores

Edifici de planta baixa i 4 plantes pis. L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ocupa la planta baixa.

Els serveis associats a aquesta oficina estan relacionats exclusivament amb les necessitats derivades de l'obertura de les instal·lacions, de la distribució de correspondència, i d'altres similars.

És un servei residual, que pot variar en funció de les pautes organitzatives de l'oficina.

Els serveis a desenvolupar podran estar relacionats també amb la resta d'equipaments municipals, la gestió dels quals depèn de forma directa o indirecta del districte, i per als quals calgui la prestació puntual d'alguna de les tasques que es relacionen al punt 3 del present plec, "Descripció del servei". Així mateix, es preveuen serveis puntuals a diferents indrets a la via pública, d'acord amb el punt 3.3 del present plec.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1. Seu del Districte de Sant Andreu

Funcions:

Atenció a les persones usuàries de l'equipament (via presencial, telefònica i correu electrònic), preparació d'espais, suport a l'equip del centre i dels serveis, recull d'indicadors, relació amb tècnics i entitats, participació en la dinàmica del centre i coordinació amb la resta de les persones treballadores, suport tècnic als actes, suport a la coordinació d'activitats i gestió d'elements de comunicació i reprografia.

Competències:

El personal encarregat de l'execució del contracte haurà de tenir habilitats socials i relacionals, coneixements bàsics d'informàtica i ofimàtica, experiència en tasques d'atenció al públic i domini oral i escrit de català i castellà.

3.1.1. Relació de serveis i tasques generals

- a) Atenció a les consultes i orientació a la ciutadania. Informació sobre els actes i activitats de caràcter públic dels equipaments del Districte.
- b) Atenció telefònica relacionada amb la informació general abans referida.
- c) Supervisió, gestió, organització i ordre del material informatiu per a la posada a disposició de la ciutadania.
- d) Control de material als expositors de la Seu.
- e) Gestió de la tramitació de la correspondència interna i externa.
- f) Control dels actes que es desenvolupin a la Seu del Districte de Sant Andreu.
- g) Gestió de visites, actes i activitats.
- h) Canalitzar la recepció de grups i supervisar les reserves d'aquests.
- i) Fer la recollida de dades sobre visitants i enquestes de satisfacció, si s'escau.
- j) Mantenir el control de les claus d'equipaments i locals, i conservar-les de manera ordenada.
- k) Informar sobre les possibles incidències detectades a les instal·lacions al Departament de Manteniment o de Recursos Interns.
- l) En cas de petites incidències (salt de diferencial, alarma, etc.) intentar la resolució directa sempre que sigui possible. En cas contrari, informar al Departament de Manteniment o de Recursos Interns.
- m) Per la seva funció, podrà estar implicat en el pla d'emergència de l'edifici, i en qualsevol cas prestarà el suport necessari en cas que s'activi.
- n) Les altres tasques anàlogues encomanades que siguin pròpies de les seves funcions.

3.1.2. Tasques diàries

- a) En iniciar la jornada:
 - i. Encendre els llums dels passadissos centrals de totes les plantes (baixa, primera i segona) i obrir les finestres durant almenys 10 minuts, per ventilar els espais.
 - ii. Comprovar que no hi hagi incidències o desperfectes a les tres plantes.
 - iii. Comprovar si hi ha material suficient (paper per a impressores, carpetes, etc).
 - iv. Un cop tancades les finestres, engegar la climatització d'acord amb les instruccions vigents.

- b) Aproximadament a les 7:20h, obertura de l'OAC (no es podrà deixar la dependència abans que arribin les primeres persones treballadores):
 - i. Obrir la reixa i la porta, desconnectar l'alarma, encendre els llums.
 - ii. Recollir el correu intern "de districte" (destinat a la Seu del Districte, a l'Edifici Josep Pallach, i als equipaments del territori).
- c) Col·locar el correu intern destinat a les dependències externes al districte a la vista, sobre la taula més propera a la porta, per a facilitar el servei de recollida corresponent que s'efectua a les 08:00h.
- d) Repartir el correu intern, planta a planta a la Seu del Districte, i a la recepció de l'Edifici Josep Pallach.
- e) Col·locar el correu adreçat a la resta d'equipaments als casellers que es troben al Departament de Comunicació (Seu del Districte, planta baixa).
- f) Comprovar les tasques pendents al correu electrònic habilitat.
- g) Tramitar les notificacions certificades, mitjançant la plataforma de missatgeria en ús en cada moment d'acord amb els contractes corresponents (a la data inicial del present contracte, s'utilitza la plataforma de RDpost, amb un servei de recollida de les notificacions i certificacions els dilluns, dimecres i divendres, entre les 9:30h i les 10:00h aproximadament).
- h) Lliurar al departament remitent les cartes retornades per notificació infructuosa.
- i) Rebre el lliurament a la Seu de correu postal, paquets..., i lliurar-los als departaments corresponents.
- j) Aproximadament a les 14:00h, recollir el correu intern a les diferents plantes i distribuir-lo entre:
 - i. El destinat a la Seu, l'Edifici Josep Pallach i l'OAC.
 - ii. Els equipaments del districte.
 - iii. Fora del districte.

3.1.3. Tasques en actes puntuals

3.1.3.1. Audiències públiques, Consells plenaris i Comissions consultives

Les Audiències públiques i els Consells plenaris se celebren normalment un dijous al mes en horari de tarda i amb periodicitat bimestral i de forma alternada. Les Comissions consultives es desenvolupen generalment els dimarts i dimecres en horari de tarda, amb caràcter bimestral, almenys dues setmanes abans del Consell plenari.

- a) Preparar la sala Andreu Cortines:
 - i. Obrir la porta principal.
 - ii. Ventilar la sala.
 - iii. Encendre els llums i la climatització.

- iv. Col·locar la pantalla davant de la taula de presidència i connectar-la.
 - v. Disposar els identificadors amb els noms de les conselleres i consellers al lloc corresponent i posar cartells de reservat a la primera fila (en el cas de les Audiències públiques i Consells plenaris).
 - vi. Col·locar gerres d'aigua i gots.
- b) Preparar la sala dels televisors, on es retransmet l'acte:
- i. Comprovar els micròfons i el seu funcionament.
 - ii. Retirar les taules, cadires i ordinadors.
 - iii. Col·locar 50 cadires, guardades al magatzem, per al públic assistent.
 - iv. Preparar el fulls d'intervenció per a la ciutadania que vulgui formular alguna pregunta o comentari.
 - v. Gestionar l'accés a la sala de la ciutadania.

3.1.3.2. Celebració de cerimònies de matrimoni civil

Se celebren normalment un divendres al mes, en horari de tarda. Entre els mesos de maig i setembre es poden ampliar al dissabte següent, en horari de matí.

- a) Preparar la sala Andreu Cortines:
- i. Obrir la porta principal.
 - ii. Ventilar la sala.
 - iii. Encendre els llums i la climatització.
 - iv. Col·locar les cadires negres davant de la taula de presidència per als/les contraents i testimonis.
 - v. Posar en el seu lloc el faristol per a la presidenta/regidora.
 - vi. Deixar preparades les actes i els obsequis per al moment de la cerimònia.
 - vii. Preparar l'ordinador i els altaveus de la sala per poder connectar la música.
- b) Atendre als/les assistents:
- i. Regular el pas a la sala Andreu Cortines: deixar entrar als/les convidats/des primer, i després entraran els/les contraents, juntament o separats (segons hagin sol·licitat).
 - ii. Avisar la presidenta/regidora quan ja pot començar.
- c) En finalitzar la cerimònia:
- i. Controlar la sortida del públic de la sala, recollir la sala i procedir a apagar els llums, la climatització, i tancar la porta principal.
 - ii. Desar les carpetes amb les actes signades i lliurar-les a Gerència/Regidoria.

3.1.4. Tasques específiques de suport al Departament de Comunicació

- a) Rebuda i distribució de material de comunicació.
- b) Fer seguiment del material de comunicació que es lliure a la Seu segons indicacions del Departament: distribuir exemplars a les guixetes dels equipaments i serveis; conservació d'un exemplar per l'arxiu gràfic del districte.
- c) Lliurament de material de comunicació a equipaments i serveis del districte.
- d) Control d'inventari de productes i material de Comunicació.
- e) Tasques de suport a punts informatius del districte. Lliurament de material informatiu, butlletes per rebre informació.
- f) Preparar paquets i trameses i fer petita missatgeria a llocs propers.
- g) Transport de material de petit format a l'Edifici Josep Pallach i a l'OAC.
- h) Enganxades de material informatiu d'urgència al districte, en llocs propers.
- i) Servei de reprografia, plastificacions, etc.
- j) Gestió de magatzem del Departament.

3.1.5. Altres serveis associats al desenvolupament de les anteriors tasques

- a) Posar en marxa i apagar, en cas de necessitat, les instal·lacions de serveis de l'edifici (aigua, llum, força, aire condicionat, calefacció, alarmes...).
- b) En situació d'urgència i necessitat, avís als serveis i/o als instal·ladors corresponents.
- c) Cursar notificacions que per la seva naturalesa requereixen una realització.
- d) Organització dels magatzems del Districte i dels materials en les prestatgeries habilitades a l'efecte, i control de l'inventari.
- e) Detecció i seguiment de les necessitats de manteniment dels equips utilitzats en espais per a actes i/o activitats.
- f) Gestió de les operacions per garantir el tractament de residus propis d'oficines que precisen tractament específic, especialment dels que requereixen trasllat a punt verd o deixalleria, si escau.
- g) Les altres tasques anàlogues encomanades que siguin pròpies de les seves funcions.

3.2. Edifici Josep Pallach

Funcions

Atenció a les persones usuàries de l'equipament, obertura i tancament del centre, suport a l'equip del centre i dels serveis, relació amb personal tècnic i entitats, participació en la dinàmica del centre i coordinació amb la resta de les persones treballadores, suport tècnic als actes, suport a la coordinació d'activitats i gestió d'elements de comunicació i reprografia.

Competències

El personal encarregat de l'execució del contracte haurà de tenir habilitats socials i relacionals, coneixements bàsics d'informàtica i ofimàtica, experiència en tasques d'atenció al públic i domini oral i escrit de català i castellà.

3.2.1. Relació de serveis i tasques

- a) Servei de gestió dels accessos de les dependències situades a l'Edifici Josep Pallach, en especial en relació a les diferents activitats desenvolupades a les dependències municipals, vetllant per la conservació dels espais, i si s'escau, autorització per accés de la ciutadania a les dependències.
- b) Obertura i tancament de l'edifici en iniciar i finalitzar el servei. Prèviament al tancament es revisarà que totes les plantes estan buides i tancades, i no queda personal a les dependències, oficines i espais comuns. De forma extraordinària podria ser necessària l'obertura i el tancament en cap de setmana o festiu.
- c) En iniciar la jornada:
 - i. Encendre els llums de l'escala i de les plantes baixa, tercera i quarta, i obrir les finestres durant almenys 10 minuts, per ventilar els espais.
 - ii. Comprovar que no hi hagi incidències o desperfectes.
 - iii. Comprovar si hi ha material suficient (paper per a impressores, carpetes, etc).
 - iv. Un cop tancades les finestres, engegar la climatització d'acord amb les instruccions vigents.
- d) Atenció a les consultes i orientació a la ciutadania. Informació sobre els actes i activitats de caràcter públic dels equipaments del Districte.
- e) Atenció telefònica relacionada amb la informació general abans referida.
- f) Supervisió, gestió, organització i ordre del material informatiu per a la posada a disposició de la ciutadania.
- g) Control de material als expositors de la recepció.
- h) Gestió de visites, d'actes i activitats.
- i) Fer la recollida de dades sobre visitants i enquestes de satisfacció, si s'escau.
- j) Informar sobre les possibles incidències detectades a les instal·lacions al Departament de Manteniment o de Recursos Interns.
- k) En cas de petites incidències (salt de diferencial, alarma, etc.) intentar la resolució directa sempre que sigui possible. En cas contrari, informar al Departament de Manteniment o de Recursos Interns.
- l) Per la seva funció, podrà estar implicat en el pla d'emergència de l'edifici, i en qualsevol cas prestarà el suport necessari en cas que s'activi.
- m) Les altres tasques anàlogues encomanades que siguin pròpies de les seves funcions.

3.2.2. Altres funcions i tasques

Les tasques que es detallen a continuació depenen de l'efectiva adaptació del vestíbul de l'Edifici Josep Pallach, dotant-lo d'un espai equipat per a tasques de reprografia i similars, i seran assumides un cop estigui habilitat aquest espai.

- a) Recollida, classificació i repartiment de la correspondència entrant, i preparació de la correspondència sortint.
- b) Servei de reprografia, plastificacions, etc.
- c) Petites tasques administratives associades als serveis d'informació.

3.3. Actes puntuals a la via pública

Funcions

Suport als punts informatius del districte, atenció a la ciutadania, preparació d'espais, suport a l'equip municipal implicat, relació amb personal tècnic i entitats, participació en la dinàmica de l'activitat i coordinació amb la resta de les persones treballadores, suport tècnic als actes, suport a la coordinació d'activitats i gestió d'elements de comunicació.

Competències

El personal encarregat de l'execució del contracte haurà de tenir habilitats socials i relacionals, coneixements bàsics d'informàtica, experiència en tasques d'atenció al públic i domini oral i escrit de català i castellà.

3.3.1. Relació de serveis i tasques

- a) Atenció a les consultes i orientació a la ciutadania. Informació sobre els actes i activitats de caràcter públic dels equipaments del Districte.
- b) Tasques de suport a punts informatius del districte. Lliurament de material informatiu, butlletes per rebre informació.
- c) Recollida de dades de les persones assistents.
- d) Canalitzar la comunicació de les possibles incidències.
- e) Les altres funcions similars que es requereixin per al correcte funcionament de les activitats.

Per al correcte funcionament dels serveis relacionats amb aquests actes, l'adjudicatària haurà de dotar el personal encarregat de l'execució amb un tablet, amb les característiques següents:

Processador	Qualcomm Snapdragon 7s Gen 2, Qualcomm Snapdragon 860, MediaTek Helio G88 o d'altres de gama semblant o superior
Memòria	6-8 GB RAM o superior
Sistema operatiu	Android 13 o superior
Connectivitat	Wifi + Bluetooth + 4G/5G
Ports	USB C obligatori, valorable que tingui també jack 3,5" per auriculars però no es imprescindible
Pantalla	8-11 polsades, 1080p o resolució superior. 16:9 o 16:10
Brillantor	300 nits o superior
Emmagatzematge	64-128 GB o superior, ampliables amb MicroSD
Bateria	6000 mAh o superior

Atès que la durada del contracte, incloent les possibles pròrrogues, és de 4 anys, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la correcta funcionalitat del tablet amb les actualitzacions vigents del sistema operatiu i de les aplicacions utilitzades, substituint el dispositiu si s'escau.

4. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà d'un any a comptar des del 20 d'abril de 2025, o des de la data que s'indiqui en la formalització del contracte si fos posterior.

Es preveu la possibilitat de prorrogar les prestacions fins a un màxim de 3 anys més.

5. PREVISIÓ DE SERVEI

La previsió de necessitats de servei es calcula en un total de **5.513 hores anuals**, desglossades per tipologia d'acord amb la taula següent:

Lloc de prestació	Hores diürnes	Hores nocturnes	Hores diürnes festius	Hores nocturnes festius
Seu del Districte	1.983	0	39	0
Edifici Josep Pallach	3.471	0	0	0
Actes a la via pública	8	0	12	0
TOTAL	5.462	0	51	0

Taula 5.1. Previsió de les necessitats de servei als diferents llocs d'execució

A aquestes hores d'activitat ordinària s'afegeixen, només a l'annualitat 2025, les hores relatives al servei excepcional d'obertura en cap setmana de l'Edifici Josep Pallach, mentre s'hi allotgi el CGG Bascònia.

La previsió d'aquest servei excepcional és de **493 hores en dissabte i diumenge**, que es consideren dies festius d'acord amb el conveni sectorial que s'ha pres en consideració per a la determinació del pressupost del contracte.

El total d'hores de la durada inicial del contracte, per tant, és de **6.006 hores**.

La distribució d'hores per anualitats del contracte inicial, incloent el servei excepcional d'obertura en cap setmana de l'Edifici Josep Pallach, es detalla a continuació:

Any	Hores diürnes	Hores nocturnes	Hores diürnes festius	Hores nocturnes festius
2025	3.743,5	0,0	535,0	0,0
2026	1.718,5	0,0	9,0	0,0
TOTAL	5.462,0	0,0	544,0	0,0

Taula 5.2. Previsió de les necessitats de servei per anualitats de la durada inicial del contracte (1 any)

La quantificació i la distribució horària del contracte inicial es determina en funció de les mitjanes anuals de dies i hores dedicades a les diferents prestacions objecte del contracte, d'acord amb el punt 3 d'aquest plec:

Prestació	Mitjana dies de servei	Mitjana hores diàries	Hores anuals
Seu del Districte			
Servei ordinari	249	7,5	1.867,5
Òrgans de govern (tarda)	10	3,0	30,0
Comissions consultives (tarda)	10	2,0	20,0
Casaments divendres tarda	13	3,5	45,5
Casaments dissabte matí	5	3,0	15,0
Festa Major i altres (feiners)	/	variable	20,0
Festa Major i altres (festius)	/	variable	24,0
Edifici Josep Pallach			
Servei ordinari	205	14,25	2.921,0
Servei ordinari juliol-agost	44	12,50	550

Prestació	Mitjana dies de servei	Mitjana hores diàries	Hores anuals
Activitats a la via pública			
Dies feiners	2	4,0	8,0
Dies festius	3	4,0	12,0
TOTAL ANUAL			5.513,0
Servei cap de setmana CGG Bascònia	58	8,5	493,0
TOTAL CONTRACTE INICIAL			6.006,0

Taula 5.3. Previsió mitjana anual de les necessitats de servei per tipologia

Aquesta taula representa una estimació, una previsió basada en les activitats dels anys anteriors i les demandes que es preveuen durant l'execució del contracte, i s'ha d'entendre com una previsió flexible, que s'adapti a les necessitats reals per donar cobertura als serveis auxiliars, d'informació, suport i dinamització de les activitats que es desenvolupin a la Seu del Districte de Sant Andreu i serveis anàlegs i/o relacionats per a la resta d'edificis en els quals estan ubicades dependències administratives i de serveis municipals del districte.

En tractar-se d'edificis destinats a serveis públics, els horaris, el calendari i la diversificació dels serveis prestats a la ciutadania estan subjectes a modificacions, en resposta a les demandes i necessitats socials.

El Districte de Sant Andreu comunicarà aquests canvis a l'empresa adjudicatària amb la màxima antelació possible.

El servei en cap de setmana a l'Edifici Josep Pallach està vinculat exclusivament a la permanència del CGG Bascònia mentre durin les obres a l'equipament que l'allotja, amb previsió que finalitzin a data 31 de desembre de 2025, sens perjudici d'ampliar la durada del servei pel temps necessari en l'annualitat 2026, en cas de retard en la finalització de les obres i posada a disposició de l'equipament.

Sens perjudici de les modificacions horàries que es puguin adoptar, la necessitat ordinària de servei és la següent:

- Seu del districte Horari actual de servei: de 7:00 h a 14:30 h.
Servei ordinari de 7,5 hores diàries, de dilluns a divendres.
Serveis periòdics de diferent naturalesa en horari de tarda (mitjana de 3 hores setmanals).
- Edifici Josep Pallach Horari actual de servei: de 7:15 h a 21:30 h.
Juliol i agost: de 7:15 h a 20:00 h.

Servei ordinari de 14,25 hores diàries (12,75 en juliol i agost), de dilluns a divendres.

Servei en cap de setmana pel CGG Bascònia:

Dissabtes i diumenges, de 09:00 a 13:30 h i de 15:30 a 19:30 h (8,5 hores diàries).

Excepte el mes d'agost i només fins el 31/12/2025.

- Via pública Estimació de 5 actes, d'una durada de 4 hores (20 hores totals).
Les dates dels serveis es comunicaran a l'empresa adjudicatària amb l'oportuna antelació.

El Districte es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris i la quantitat de personal assignat al servei, la qual cosa no afectarà als preus unitaris ofertats per part de l'empresa adjudicatària del servei, i amb subjecció al pressupost del contracte.

6. PERSONAL

El personal adscrit a l'execució del contracte haurà de:

- a) Entendre, parlar, llegir i escriure correctament el català i el castellà.
- b) Tenir habilitats socials i relacionals, un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del centre on es realitza el servei.
- c) Anar en tot moment correctament identificat i uniformat.
- d) Tenir coneixements d'informàtica a nivell d'usuari per al possible desenvolupament de les següents tasques:
 - Programes informàtics de recollida de dades per a la identificació i el control d'accessos
 - Gestió i/o consulta d'agendes
 - Gestió del correu electrònic
 - Preparació de la correspondència
 - Tasques de reprografia

7. CONDICIONS SOCIALS

De conformitat amb la Instrucció municipal de regulació de la contractació reservada, aprovada per acord de la Comissió de Govern de 10 de novembre de 2022, i modificada per acord de la Comissió de Govern de 23 de febrer de 2023, seran d'aplicació al contracte els convenis sectorials següents, en funció del tipus d'entitat que resulti adjudicatària:

En el cas dels CETIS:

- El XVè Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat, amb codi número 99000985011981 (Butlletí Oficial de l'Estat, núm. 159, de 04/07/2019).

- El VII Conveni col·lectiu de treball del sector de tallers per a persones amb discapacitat intel·lectual de Catalunya amb codi número 79000805011995 (Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm. 7234 de 26/10/2016).

Pel que fa a les EI:

- El Conveni Col·lectiu estatal d'acció i intervenció social per als anys 2022-2024, amb codi de conveni número 99100155012015 (Butlletí Oficial de l'Estat, núm. 259, de 28/10/2022).

8. CONDICIONS GENERALS

- a) L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal adequat per a cobrir les tasques objecte d'aquest contracte durant el temps que duri l'execució.
- b) El Districte de Sant Andreu es reserva el dret a sol·licitar es prenguin les mesures necessàries per garantir la correcta prestació del servei, en cas d'incompliment de les prescripcions definides en el contracte. Si aquestes impliquen una substitució de personal, s'haurà de realitzar per part de l'empresa adjudicatària en un temps màxim de 48 hores.
- c) L'empresa disposarà de personal suplent degudament format i amb capacitat suficient per tal de substituir al personal que presta ordinàriament el servei, cas que es presenti qualsevol incidència (malaltia, vacances, etc.) que impossibiliti la seva presència en el lloc de treball.
- d) L'empresa adjudicatària serà responsable d'elaborar, si s'escau, i de mantenir actualitzades, en format preferentment digital, les operatives de servei, que incloguin la relació de tasques diàries i puntuals, les modalitats de llur desenvolupament, la ubicació dels materials (materials d'oficina, cadires, claus, comptadors, etc.), les persones referents, els contactes, i tota la informació d'utilitat per al personal adscrit a l'execució del contracte i per a les persones de nova incorporació. En cap cas s'hauran de consignar en aquest document les claus d'accés als aplicatius corporatius de l'Ajuntament.

Aquestes operatives de servei estaran a disposició del Districte de Sant Andreu, que es reserva el dret a proposar millores, canvis o ampliacions.

En finalitzar la vigència del contracte, les esmentades operatives de servei seran transmeses al Districte de Sant Andreu, que en serà titular a tots els efectes.

- e) L'empresa adjudicatària garantirà que el personal adscrit a l'execució del contracte serà coneixedor dels edificis i les operatives de servei.
- f) L'empresa adjudicatària procurarà evitar al màxim les substitucions per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i la dinàmica internes. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que tot el seu personal assignat tingui la suficient formació i coneixement de la casuística del servei per a que es mantingui la qualitat del mateix. Cas que l'empresa adjudicatària consideri necessari substituir les persones que prestin el servei esmentat, ho comunicarà per escrit motivat al

Departament de Recursos Interns del Districte de Sant Andreu, 48 hores abans de la substitució.

- g) L'empresa adjudicatària nomenarà un/a coordinador/a que serà l'interlocutor/a amb el Departament de Recursos Interns, i vetllarà pel correcte funcionament del servei, formant i informant el seu personal de les característiques, protocols, actuacions, operatives de servei i altres temes relacionats amb la bona marxa dels serveis objecte del contracte.
- h) L'empresa adjudicatària facilitarà al Districte de Sant Andreu un número de telèfon de contacte amb el/la coordinador/a, a fi i efecte de comunicar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció.
- i) L'empresa adjudicatària supervisarà la prestació del servei mensualment i sempre que ho determini el Districte de Sant Andreu, a qui remetrà el corresponent informe en els 5 primers dies hàbils del mes següent, en el qual es faran constar com a mínim els continguts següents:
 - La relació de les hores de servei prestades, amb horari d'entrada i sortida de cada persona adscrita a l'execució del contracte.
 - Totes les incidències ocorregudes durant el mes, ordenades cronològicament.
 - L'aforament dels actes de caràcter públic.
- j) L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del personal adscrit a l'execució del contracte un telèfon mòbil amb servei de veu i dades per a la seva localització i amb el qual puguin fer les gestions necessàries per al desenvolupament dels serveis contractats, el número del qual es posarà en coneixement del Districte de Sant Andreu.
- k) L'empresa adjudicatària, en cas que sigui necessari, haurà de posar a disposició del personal adscrit a l'execució del contracte ordinadors portàtils per a gestions relacionades amb les tasques a desenvolupar objecte d'aquest contracte.
- l) L'empresa adjudicatària haurà de dotar al personal encarregat de l'execució de les tasques descrites al punt 3.3 del present plec amb un tablet, de conformitat amb les característiques tècniques que s'enumeren en el mateix punt.
- m) El personal que presti els serveis objecte del contracte haurà d'anar degudament identificat i amb la indumentària corporativa que li faciliti l'empresa.
- n) Els serveis contractats estaran sotmesos a la inspecció del Districte de Sant Andreu, així com a l'avaluació de la qualitat dels serveis prestats i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària en cas d'incidències.