

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS PROFESSIONALS D'UNA EMPRESA QUE SATISFACI LES NECESSITATS DE PRESTACIÓ DE SERVEIS PROFESSIONALS PER A DIFERENTS EQUIPAMENTS MUNICIPALS.

1. Objecte del contracte
2. Descripció del servei
3. Organització del programa i tasques a realitzar
 - 3.1. Necessitats
 - 3.2. Característiques de les necessitats.
 - 3.3. Coordinació entre l'Ajuntament i el contractista
 - 3.4. Personal

1. OBJECTE DE CONTRACTE

L'objecte de contractació és el servei professional d'una empresa que satisfaci la necessitat de prestació de serveis auxiliars, control d'accés, informació, atenció al públic i altres serveis prestats en diferents equipaments de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.

El contracte té naturalesa administrativa i pertany a la tipologia de serveis en les prestacions objecte d'aquests contracte es donen les característiques de l'art. 17 de la Llei 9/2017 de Contractes del sector públic (en endavant LCSP)

Les especificacions pròpies del servei es descriuen en el Plec de prescripcions tècniques que regula aquest contracte.

Els Codi CPV (Common Procurement Vocabulary) aprovada pel Reglament CE 2195/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de novembre de 2002, modificat posteriorment pel Reglament CE 213/2008 de la Comissió, de 28 de novembre de 2007, que correspon son:

- 79992000-4 Serveis Recepció
- 79342320-2 Serveis d'atenció al client.
- 98341130-5 Servicios de conserjería

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La contractació de personal de serveis professional d'una empresa que satisfaci la necessitat de prestació de serveis auxiliars, implica cobrir necessitats a les consergeries o donar eines als departaments de l'ajuntament de poder donar cobertura a les necessitats de la ciutadania.

Des de la unitat de logística es treballa per a que tots els equipaments municipals i els objectius de les diferents unitats es compleixin. Això implica uns horaris amplis d'equipaments i una oferta lúdica, cultural, educativa i esportiva completa.

És imprescindible realitzar un lot que cobreixi les necessitats que s'hi descriuen.

L'objectiu és dotar a tots els equipaments del personal necessari per tal que es pugui dur a terme amb els millors condicions totes les activitats a realitzar-hi.

Funcions generals per a tots els serveis:

- Responsabilitzar-se d'obrir i tancar tot el recinte de l'equipament segons l'horari establert
- Encarregar-se de desconnectar i connectar les alarmes de la instal·lació si escau
- Encarregar-se de l'encesa i apagada de la il·luminació de tot l'equipament

- Fer complir el reglament d'ús de la instal·lació
- Portar el control de les claus. Donar i recepcionar les claus i altres dependències a aquelles persones prèviament autoritzades per la unitat logística
- Atendre a les persones usuàries i donar informació.
- Fer complir la normativa de l'equipament
- Vetllar per la bona convivència entre usuaris.
- Mantenir un tracte cordial i respectuós amb les persones usuàries
- Control d'accés de les persones usuàries
- Atendre les queixes, suggeriments dels usuàries. En cas de ser sol·licitat, facilitar informació dels canals de reclamacions i suggeriments
- Altres tasques específiques de l'equipament que siguin delegades pels seus responsables.

3. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

3.1. Necessitats

Els serveis d'atenció directa a la ciutadania són l'aparador de qualsevol organització. És la part visible de la relació, el contacte o trobada, que representa una mínima part de tots els elements que hi intervenen i que han de ser gestionats correctament per aconseguir alts nivells d'eficàcia.

El punt d'atenció al públic és la primera porta d'entrada de la ciutadania que s'adreça a qualsevol dels serveis que conformen l'administració local, que té com a missió principal una millora de la qualitat de vida, afavorir la cohesió social i promoure oportunitats per a la igualtat en tots els àmbits.

La unitat de Logística té en les seves funcions, la de gestionar les recepcions i donar cobertura en gestions d'un total de 25 torns d'atenció al públic dels seus equipaments: 6 centres cívics, 5 Escoles de Primària, la Granja Soldevila, Piscines, pavelló, Serveis Socials, EMA, Desenvolupament Local, OAC, Museu, Ajuntament a més d'equipaments que en no tenen atenció al públic directe o es cobreixen amb personal administratiu com els equipaments de la Promotora i Formiguer.

Per garantir la prestació d'aquests serveis, la obertura i tancament d'instal·lacions i el benestar tant dels professionals com de les persones usuàries de diverses instal·lacions municipals, cal disposar de un servei professional d'una empresa que satisfaci la necessitat de prestació de serveis auxiliars en alguns d'aquests equipaments.

Per les característiques d'aquests serveis, i per tal de cobrir totes les contingències possibles, descrites i no descrites, amb l'objectiu de prestar un bon servei d'atenció a la ciutadania, es requereixen de empreses especialitzades en aquest tipus de serveis de vigilància i recepció, i que disposen de borses amples de treballadors, i d'un alt grau de especialització en supervisió i coordinació tècnica. A tot això hem d'afegir que la estimació d'hores necessàries per realitzar els serveis de recepció fa un total de 19.671 hores/any, de dilluns a diumenge. Repartides de la següent manera.

PATIS OBERTS I CENTRE CÍVIC	Hores	Dies	H/Set	Setmanes	TOTAL
Matins de diss i diu	3,5	2	7	52,00	364,00
RECEPCIO AJUNTAMENT	Hores	Dies	H/Set	Setmanes	TOTAL
Matins de dill a div	7	5	35	52,00	1820,00
DX i Dj tardes	3,5	2	7	48,00	336,00
Comissions i plens	4	3	12	14,00	168,00
OAC	Hores	Dies	H/Set	Setmanes	TOTAL
Matins de dill a div	5,5	5	27,5	52,00	1430,00
ESCOLA D'ADULTS	Hores	Dies	H/Set	Setmanes	TOTAL
Tardes de Dill a Dj	7	4	28	52,00	1456,00
PISCINA ESTIU	Hores	Dies	H/Set	Setmanes	TOTAL
Matins de dill a div	15	5	75	14,00	1050,00
Dis i diu	10,5	2	21	14,00	294,00
reforç	5	7	35	11,00	385,00
PISCINA HIVERN	Hores	Dies	H/Set	Setmanes	TOTAL
Matins de dill a div	2,5	5	12,5	48,00	600,00
DISS	11,5	1	11,5	48,00	552,00
DIU	5,5	1	5,5	48,00	264,00
PAVELLÓ	Hores	Dies	H/Set	Setmanes	TOTAL
Tardes de dill a div	7	5	35	52,00	1820,00
DISS	14	1	14	52,00	728,00
DIU	7	1	7	52,00	364,00
reforç tardes	4	5	20	52,00	1040,00
EMA	Hores	Dies	H/Set	Setmanes	TOTAL
Tardes de Dill a DV	7	5	35	48,00	1680,00
DESENVOLUPAMENT LOCAL	Hores	Dies	H/Set	Setmanes	TOTAL
Matins de Dill a DV	7	5	35	52,00	1820,00
Tardes de Dill a DV	7	5	35	48,00	1680,00
GRANJA SOLDEVILA	Hores	Dies	H/Set	Setmanes	TOTAL
Tardes de dill a div	7	5	35	52,00	1820,00
			TOTAL HORES/ANY		19671,00

Es per totes aquestes raons, veient les actuacions i experiència d'altres administracions dels voltants, que des de fa temps s'ha implantat una prestació de serveis indirecta, amb resultats òptims i reducció de costos. Així doncs es va considerar oportú treure licitació d'aquest servei, amb resultats satisfactoris.

En relació a lo anterior, la empresa licitadora ha de tenir una experiència demostrada en serveis relacionats amb las necessitats requerides en aquest informe i als plecs corresponents.

En els criteris objectius per valorar les ofertes presentades es té en compte com a millora el criteri social d'increment del sou del personal en referència al que estableix el conveni col·lectiu d'aplicació.

Es coherència amb lo anteriorment exposat, no procedeix la divisió en lots del contracte, per raons d'idoneïtat tècnica en els treballs d'execució del servei. Lo contrari provocaria una assignació dels recursos públics addicionals en coordinació i supervisió.

La data d'inici del contracte serà el dia posterior a la signatura del contracte.

La durada de les prestacions serà de 1 any, a comptar de la data de formalització del contracte, i hi ha la possibilitat de prorrogar per tres anys més, sent la duració màxima del contracte quatre anys.

La pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresa contractista, sempre que la preavis amb, almenys, dos mesos d'antelació a l'acabament

del termini de durada del contracte. La pròrroga no es produirà, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

En conseqüència, d'acord amb el que disposa l'article 29.4, el contracte de serveis tindrà una durada màxima de 4 anys , incloses les possibles pròrrogues.

3.2. Característiques de les necessitats.

3.2.1. Patis Oberts i Centre Cívic la Florida

L'Ajuntament de Santa Perpètua atenent a la demanda, que durant els caps de setmana, joves i adults facin ús de patis de les escoles o jardins del Centre Cívic la Florida a practicar esport o simplement, a cercar un espai on romandre i trobar-se. Per aquest motiu ja des del mes de maig de 2014 es va cercar una fórmula per poder obrir els patis de tres escoles de primària pública durant els caps de setmana, i així s'ha estat fent amb un resultat positiu. Es va contractar els serveis d'una empresa que al matí obre i al vespre tanca les portes, i dona avís si hi ha alguna incidència destacable.

Horari del servei:

- ESTIU (Del darrer diumenge de març fins el darrer dissabte d'octubre)
 - Dissabtes i diumenges: 8:45 a 9'30 a 20:30 a 21'30 hores
- HIVERN (Del darrer diumenge d'octubre al darrer dissabte de març)
 - Dissabtes i diumenges: 8:45 a 9'30 a 17h a 18 hores

Funcions específiques:

A mes de les generals, aquest servei requereix que la persona que ho executi:

- Disposar de vehicle rodat per als desplaçaments ja que s'han d'obrir/tancar els 4 equipaments en un temps màxim d'1h.
- Requereix fer recorreguts caminant a les instal·lacions, per obrir i tancat els accessos i activar i desactivar alarmes.
- Requereix experiència en atenció a usuari i resolució de conflictes ja que haurà de fer complir la normativa d'ús de l'equipament i desallotjar-lo a l'hora del tancament.
- Requereix fer partes de les possibles d'incidències que s'hagi trobat.
- Requereix una correcta custòdia i responsabilitat de les claus d'accés als equipaments.

3.2.2. Edifici de l'Ajuntament

Servei d'auxiliar a la recepció de l'Ajuntament (Plaça de la Vila s/n) durant tot el horari d'apertura d'aquest als matins i a les tardes que ho requereixin per celebracions de plens o comissions de govern.

Horari del servei:

- Matins de dilluns a divendres de 8h a 15h.
- Tardes Dimecres i dijous de 16h a 19:30h.
- 32 tardes en torns de 4h per servei per (plens extraordinaris, comissions o esdeveniments varis a l'equipament)

Funcions específiques:

A més de les generals, aquest servei requereix que la persona que ho executi:

- Donar informació dels serveis i tràmits de l'OAC.
- Fer la consulta dels tràmits a la Seu electrònica.
- Facilitar la documentació necessària per poder realitzar el tràmit.
- Atendre presencialment i telefònicament i donar informació o derivar trucada, segons les necessitats de l'usuari
- Recollida de notificacions de correus postals i signar acusaments de rebuda.
- Recepcionar material de rebuda a l'ajuntament. Endreçar-lo si s'escau o derivar-lo.
- Gestions pròpies de recepció

3.2.3. Oficina d'atenció al ciutadà

L'oficina d'atenció al ciutadà (actualment a la plaça de la Vila) es una finestra molt important per apropar l'administració a la ciutadania i amb el propòsit de facilitar tràmits i finestreta única i d'altres serveis com l'OMIC i d'altres .

Horari del servei:

- Matins de dilluns a divendres de 8:30h a 14h.

Funcions específiques:

A més de les generals, aquest servei requereix que la persona que ho executi:

- Donar informació dels serveis i tràmits de l'OAC.
- Fer la consulta dels tràmits a la Seu electrònica.
- Facilitar la documentació necessària per poder realitzar el tràmit.
- Fer filtratge de les atencions segons si tenen cita prèvia o no.
- Donar el tiquet del gestor de cues segons la necessitat de l'usuari.
- Concertar la cita prèvia. Imprimir Justificant.
- Atendre el telèfon i donar informació o derivar trucada, segons el cas.
- Recollida de notificacions de correus postals i signar acusaments de rebuda.
- Gestions pròpies de recepció

3.2.4. Escola d'Adults, centre de Recursos

Equipament (Carrer Garcia Nieto 1) on s'hi troben les dependències de l'escola d'adults, SOAF i Centre de Recursos. Cal donar cobertura a la recepció de l'equipament en la franja horària de les tardes.

Horari del servei:

- Tardes de dilluns a dijous de 15h a 22h.

Funcions específiques:

A més de les generals, aquest servei requereix que la persona que ho executi:

- Donar informació dels serveis i tràmits.
- Fer la consulta dels tràmits a la Seu electrònica.
- Facilitar la documentació necessària per poder realitzar el tràmit.
- Muntar i desmuntar aules.
- Muntar i desmuntar equips de projecció o custodiar-los.

- Atendre el telèfon i donar informació o derivar trucada, segons el cas.
- Recollida de notificacions de correus postals i signar acusaments de rebuda.
- Gestions pròpies de recepció

3.2.5. Serveis Auxiliars Instal·lacions Esportives

3.2.5.1 Piscina d'estiu

Servei d'auxiliar de recepció a l'equipament (Carrer Joaquim Blume) on s'hi troba l'accés a la piscina d'estiu. Equipament obert des de la segona quinzena de juny fins a la primera quinzena de setembre per un total de 12 setmanes de servei mes 2 d'apertura i tancament de servei.

Horari del Servei:

- De Dilluns a divendres de 7h a 22h
- Dissabtes i diumenges de 9h a 19.30h

A més de les generals, aquest servei requereix que la persona que ho executi:

- Gestions pròpies de recepció
- Realització de tasques d'atenció a l'usuari tant personal com telefònicament: informació d'horaris i activitats, control d'accessos, ... amb la consulta si cal de la base de dades del centre.
- Lliurament als abonats dels carnets identificatius, controlant la seva entrega .
- Revisar i controlar l'estat i els horaris d'ocupació dels vestuaris.
- Realitzar la venda d'entrades i efectuar el quadrament de caixa.
- Custodiar la recaptació fins que es lliura al responsable segons protocols establerts.
- Fer la reserva de pistes de tennis i frontó els dies festius o en horaris que està tancat el pavelló, fer cobraments, rebuts i quadrar la caixa.
- Comunicar les incidències dels serveis i de les instal·lacions a la persona al càrrec en el moment.
- Obrir i tancar les instal·lacions de la Piscina.

3.2.5.2 Piscina d'hivern

Servei d'auxiliar de recepció a l'equipament (Carrer Joaquim Blume) on s'hi troba l'accés a la piscina d'hivern. Equipament obert durant tot el any però que coincideix a l'estiu amb les necessitats de la piscina d'estiu. El servei que s'ha de cobrir es la primera franja horària on només tenen accés els abonats de forma particular e individual, abans de començar la programació esportiva pròpia o de tercers i els caps de setmana de tot el any.

Horari del Servei:

- Matins de Dilluns a divendres de 7h a 9:30h
- Dissabtes de 8:30h a 19:00h
- Diumenges de 8:30h a 14h

A més de les generals, aquest servei requereix que la persona que ho executi:

- Realització de tasques d'atenció a l'usuari tant personal com telefònicament:

informació d'horaris i activitats, control d'accessos, ... amb la consulta si cal de la base de dades del centre.

- Portar el control de l'horari dels diferents usuaris.
- Lliurament als abonats dels carnets identificatius, controlant la seva entrega .
- Introduir incidències a llibre de registres i donar compte a l'encarregat de manteniment.
- Revisar i controlar l'estat i els horaris d'ocupació dels vestuaris.
- Realitzar la venda d'entrades i efectuar el quadrament de caixa.
- Comunicar les incidències dels serveis i de les instal·lacions a la persona al càrrec en el moment.
- Obrir i tancar les instal·lacions de la Piscina i quan és necessari els accessos a les pistes exteriors.
- Gestions pròpies de recepció

3.2.5.3 Pavelló

Servei d'auxiliar de consergeria a l'equipament (Av. Girona 7) on s'hi troba l'accés al pavelló poliesportiu. Equipament obert durant. El servei que s'ha de cobrir es la franja horària de consergeries per les tardes i els caps de setmana però on només tenen accés els abonats de forma particular i els esportistes de les entitats que tenen llicència d'ús d'algun espai del pavelló. També el servei inclou cobrir tota la consergeria de l'equipament el cap de setmana on s'aglutina tota la competició esportiva federada i ús dels abonats. Les distàncies d'aquest equipament són relativament llargues i hi ha 3 plantes i més de 300m lineals a cada planta, per lo que es demana al prestador del servei certa capacitat de moviment.

Horari del Servei:

- Tardes de Dilluns a divendres de 17h a 24h
- Dissabtes de 8h a 22h
- Diumenges de 8h a 15h

A més de les generals, aquest servei requereix que la persona que ho executi:

- Atendre les trucades que es realitzin i informar de les mateixes si és necessari.
- Encarregar-se del control de l'enllumenat de la instal·lació.
- Atendre als/les usuaris/es de la instal·lació i donar informació.
- Encarregar-se d'obrir i tancar les instal·lacions.
- Donar les claus dels vestidors a qui correspongui.
- Controlar el correcte ús que es faci de les claus i els vestidors.
- En cas de mals entesos, derivar el conflicte al personal responsable o cossos de seguretat i realitzar un escrit d'incidència per a comunicar els fets als responsables d'esports.
- Connectar - desconectar, posar- treure, etc tot allò que calgui pel bon funcionament de la instal·lació (alarmes, aires, equips de so....etc)
- Estar identificat i degudament uniformat com a personal auxiliar de la instal·lació.
- Mantenir la consergeria neta (escombrar, treure la pols , recollir ...)
- Mantenir els vestuaris, lavabos,.. en òptimes condicions després de cada ús (recollir i neteja mínima de manteniment)
- Neteja superficial del terra (en cas de vessaments de líquids que suposin un perill per a la segura circulació del usuari.)
- Revisió i/o reposició del paper d'WC, sabó , etc (en cas d'absència del servei de neteja)

- Buidar papereres i reposar bossa escombraries.
- Recollir la brossa del terra.
- Mirar de mantenir en un estat òptim les instal·lacions i els seus voltants (en hores de poc volum de feina en les tasques corresponents).
- Establir consignes per solucionar en la major brevetat possible qualsevol incidència amb l'ús de la instal·lació.
- Vetllar pel bon comportament dels usuaris/es i perquè es compleixin les normes i reglament d'ús de la instal·lació.
- Penjar el taulell informatiu informació derivada del Servei d'Esports.
- Realitzar rondes de vigilància en les hores de " menys demanda" per controlar els /les usuaris/es per mantenir el bon estat de les instal·lacions
- Mantenir el respecte vers els usuaris/es , les instal·lacions i companys pel bon funcionament del servei
- Control accessos a persones alienes a la instal·lació.
- Realitzar un petit manteniment bàsic i ajudar a les tasques de manteniment.
- Gestions pròpies de recepció

3.2.6 EMA

Auxiliar de serveis per L'Escola Municipal de les Arts (edifici Granja Soldevila), té 800 alumnes i diàriament té un flux d'alumnat de 300 persones. Disposa d'un/a conserge que prepara les aules, trasllada materials i instruments entre diferents edificis i per aquest motiu és necessari un auxiliar de serveis de dilluns a divendres per cobrir la recepció d'una manera més estàtica.

Horari del Servei:

- Tardes de Dilluns a divendres de 15h a 22h

A mes de les generals, aquest servei requereix que la persona que ho executi:

- Donar informació dels serveis i tràmits.
- Fer la consulta dels tràmits a la Seu electrònica.
- Facilitar la documentació necessària per poder realitzar el tràmit.
- Muntar i desmuntar aules.
- Muntar i desmuntar equips de projecció o custodiar-los.
- Atendre el telèfon i donar informació o derivar trucada, segons el cas.
- Recollida de notificacions de correus postals i signar acusaments de rebuda.
- Gestions pròpies de recepció

3.2.7 Desenvolupament Local

L'edifici de Desenvolupament Local fa atenció al públic i acull formació no reglada i per tant sense dates predeterminades 8h fins les 22h, amb una mitjana de 200 persones diàries que hi accedeixen. En la franja horària de matí i tarda per vetllar per l'equipament, obrir i tancar espais, preparar-los i realitzar la cobertura de recepció.

Horari del Servei:

- Matins de Dilluns a divendres de 8h a 15h
- Tardes de Dilluns a divendres de 15h a 22h

A mes de les generals, aquest servei requereix que la persona que ho executi:

- Donar informació dels serveis i tràmits.
- Fer la consulta dels tràmits a la Seu electrònica.



- Facilitar la documentació necessària per poder realitzar el tràmit.
- Muntar i desmuntar aules.
- Muntar i desmuntar equips de projecció o custodiar-los.
- Atendre el telèfon i donar informació o derivar trucada, segons el cas.
- Recollida de notificacions de correus postals i signar acusaments de rebuda.
- Gestions pròpies de recepció

3.2.10 Granja Soldevila.

L'edifici de la Granja Soldevila és un equipament que fa atenció al públic i que acull la seu de serveis municipals com son tots els relatius a l'Acció Socio-educativa, l'Acció Socio-cultural i l'Acció Comunitària. A mes disposa també d'aules per a formació i el jutjat de pau. Es per tot això que cal un servei d'auxiliar de recepció per les tardes per atendre les demandes de tots aquests serveis.

Horari del Servei:

- Tardes de Dilluns a divendres de 15h a 22h

A mes de les generals, aquest servei requereix que la persona que ho executi:

- Donar informació dels serveis i tràmits.
- Fer la consulta dels tràmits a la Seu electrònica.
- Facilitar la documentació necessària per poder realitzar el tràmit.
- Muntar i desmuntar aules.
- Muntar i desmuntar equips de projecció o custodiar-los.
- Atendre el telèfon i donar informació o derivar trucada, segons el cas.
- Recollida de notificacions de correus postals i signar acusaments de rebuda.
- Suport activitats de la EMA i desenvolupament local quan fan activitat a l'equipament.
- Gestions pròpies de recepció

3.3.Coordinació entre l'Ajuntament i el contractista

Cada servei estipulat al present Plec de clàusules depèn d'un servei gestor de referència, que és el responsable del servei. En el moment de l'adjudicació, la persona responsable del contracte, posarà a disposició de l'empresa adjudicatària els contactes dels serveis per tal d'acabar de concretar cada necessitat. Així mateix, posarà en coneixement dels i les tècniques de l'Ajuntament, el nom i contactes de l'empresa adjudicatària.

Cada persona prestadora de serveis ha de tenir possibilitats de estar localitzada en tot moment durant la prestació del servei per rebre instruccions dels seus responsables o per atendre activitats sobrevingudes si escau.

3.4.Personal

L'empresa ha de proporcionar el personal necessari especialitzat amb coneixement pera la realització dels diferents serveis.