

Exp.: PO_240117

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

DENOMINACIÓ	CONTRACTE D'AUXILIAR DE SERVEIS PER A LES DIFERENTS INSTAL·LACIONS DE TERRASSA CICLE DE L'AIGUA -EPEL-
EXPEDIENT	PO_240117
PROCEDIMENT	OBERT HARMONITZAT
TRAMITACIÓ	ORDINÀRIA

ÍNDEX

1	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2	DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI I TREBALLS A REALITZAR.....	3
3	REQUISITS DE LES PERSONES QUE DESENVOLUPARAN EL SERVEI	4
4	REQUERIMENTS TÈCNICS DELS SERVEIS A PRESTAR.....	5
4.1	Organització i operativa del servei	5
5	LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	5
6	DOCUMENTACIÓ QUE EL CONTRACTISTA HA DE PRESENTAR PERIÒDICAMENT	6
7	OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	6
8	SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	6
8.1	Pla de contingència	7
9	INFORMACIÓ CONFIDENCIAL FACILITADA AL CONTRACTISTA.....	7
10	ALTRES OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES	7

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte del present contracte la prestació del servei d'auxiliars de serveis per a les instal·lacions de Terrassa Cicle de l'Aigua, EPEL (en endavant TAIGUA o l'entitat contractant), que són:

- Una oficina d'atenció al públic, situada a la Plaça de Jaume Jover, 1 de Terrassa, per donar assistència presencial a totes les necessitats que la ciutadania pugui tenir en relació al servei que es presta, amb un accés situat al Carrer del Pare Font, 165 i un accés a soterrani situat a Carrer Baldrich 276, (cantonada Ctra. de Rubí).
- Instal·lacions de Can Boada (dipòsit), ubicat al Camí de Can Boada, núm. 40.

2 DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI I TREBALLS A REALITZAR

Per tant, és necessari un servei de consergeria per donar atenció i orientació a les persones que venen a les oficines a realitzar tràmits, a les possibles visites i altres. Igualment, en horari nocturn i en dies festius, és necessari el servei d'auxiliars de servei pel manteniment i atenció a les instal·lacions, segons aquestes **funcions** a realitzar en els **horaris** que es determinen:

Pl. de Jaume Jover (consergeria)

- Control de l'accés així com l'adreçament al lloc d'atenció, de les persones usuàries i externes a TAIGUA.
- Control del compliment per part de les persones externes de les mesures de prevenció sanitàries dictades per l'administració competent si es donés el cas. (per ex. COVID, etc.).
- Registre de les visites o persones externes a TAIGUA, sempre que no siguin persones usuàries que vingui a realitzar alguna gestió presencial pròpia del servei
- Vetllar pel correcte funcionament dels sistemes d'atenció a les persones usuàries (gestor de cues, cobraments, etc.) i de l'ordre en l'espai d'atenció a l'usuari, informant als responsables del servei de Serveis Generals de TAIGUA, de qualsevol anomalia.

El servei es prestarà en el següent horari:

- De dilluns a divendres, de 8.00 a 14 h (dijous, fins a les 15 h).
- Dilluns tarda, de 16 a 18 h (Excepte els del mes d'agost que es tancarà el dilluns per la tarda)

Nocturn i festius:

A Pl. de Jaume Jover

- Tancament de l'edifici a la sortida del personal i supervisió dels accessos
- Apertura al personal tècnic per avaries i emergències
- Atenció a les trucades de la ciutadania i de la policia local per emergències
- Gestió de les trucades derivant-les als inspectors o personal de guàrdia

El servei es prestarà en el següent horari:

- De dilluns a dijous de 19:00 a 07:45 h
- Divendres de 19:00 a 8:00 h
- Dissabtes de 8:00 h a 19:00 h i de 19:00 h a 7:00 h
- Diumenges i festius de 7:00 h a 19:00 h i de 19:00 h a 7:45 h

La Central (dipòsit) de Can Boada

- Comprovació i control de l'estat de les instal·lacions
- Informe diari d'incidències
- Controls diversos
- En general, totes les funcions relacionades amb el control d'accessos i de l'estat de les instal·lacions.

El servei es prestarà de dilluns a diumenge de 22:00 a 6:00 h

En tot cas i en aplicació del cost unitari de l'hora de servei, per necessitats pròpies de TAIGUA, es podran ampliar aquests horaris.

3 REQUISITS DE LES PERSONES QUE DESENVOLUPARAN EL SERVEI

- Totes les persones que prestin aquest servei, s'han de poder dirigir amb soltesa i sempre amb la deguda atenció, a les persones usuàries tant en català com en castellà
- Habilitats socials per a la gestió de conflictes (cues, temps d'espera,...)
- El personal destinat al servei haurà de tenir un tracte correcte amb el públic, bona presència, educació i capacitat de comunicació amb les persones dependents del lloc on es realitza el servei
- Les persones que prestin el servei hauran de vestir en tot moment amb correcció l'uniforme que l'empresa adjudicatària disposi a l'efecte. El personal de l'empresa adjudicatària portarà una indumentària específica de l'empresa adequat a l'entorn de TAIGUA.
- El personal destinat al servei haurà d'entendre, escriure i parlar correctament castellà i català
 - Català parlat i escrit nivell A2 (es podrà acreditar amb el corresponent certificat o amb l'acreditació de que la persona treballadora compleix amb els requisits previstos a l'ORDRE VCP/233/2010, de 12 d'abril, de modificació de l'Ordre VCP/491/2009, de 12 de novembre, per la qual es refonen i s'actualitzen els títols, diplomes i certificats equivalents als certificats de coneixements de català de la Secretaria de Política Lingüística i resta de normativa concordant.
 - Castellà parlat i escrit nivell A2 (Certificat conforme han cursat la primària a l'Estat Espanyol o els cursos equivalents a qualsevol altre Estat en què la llengua castellana sigui oficial i/o Diploma d'espanyol nivell A2 (marc europeu comú de referència) que estableix el Reial decret 1137/2002, de 31 d'octubre, o certificació acadèmica que acrediti haver superat totes les proves dirigides a la seva obtenció.
- El personal destinat al servei haurà tenir coneixements de primers auxilis i nocions de funcionament i d'ús del DEA, que haurà d'acreditar documentalment.
- L'empresa adjudicatària haurà de modificar o suprimir, sempre dins dels marges legals establerts, elements de vestuari del personal que presti servei i que TAIGUA no consideri apropiat.

4 REQUERIMENTS TÈCNICS DELS SERVEIS A PRESTAR

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

Totes les persones que prestin aquest servei, s'han de poder dirigir, sempre amb la deguda atenció, a les persones usuàries tant en català com en castellà, han d'anar degudament uniformats i en tot cas amb l'equipament necessari per poder dur a terme la seva tasca correctament (llanterna, telèfon mòbil, etc).

TAIGUA es reserva el dret de demanar el canvi i/o substitució d'alguna de les persones que es destinin a aquestes ocupacions si donat el cas s'entén que no desenvolupa les seves tasques amb la diligència deguda.

4.1 Organització i operativa del servei

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'efectius necessaris, per cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, durant el temps que duri el contracte. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb TAIGUA.
- L'empresa adjudicatària ha de disposar dels recursos humans suficient per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos així com per cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquest cas i sota les directrius de TAIGUA, es demanaran els serveis que corresponguin segons necessitats, amb la suficient antelació i sempre dintre dels marges del contracte.
- L'empresa disposarà d'un efectius suplents o de reserva equivalents a les posicions a cobrir degudament formats per tal de substituir als que habitualment prestin el servei i en cas de qualsevol tipus d'absència per part d'aquests. El termini màxim per a la cobertura en cas de qualsevol tipus d'absència, serà de dues hores
- És obligació de l'empresa adjudicatària garantir la formació necessària del personal que posa a disposició de la prestació d'aquest servei. Aquesta obligació inclou també la formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.
- L'empresa adjudicatària haurà d'assignar un coordinador al servei, que serà l'interlocutor vàlid entre el responsable del contracte designat per TAIGUA i la totalitat del personal de l'empresa adjudicatària assignat al servei.
- L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte, amb servei les 24 hores tot l'any, a disposició de TAIGUA per a notificar incidències de qualsevol tipus.
- L'empresa haurà de garantir que tots els punts de prestació del servei estiguin coberts en tot moment encara que puguin haver-hi incidències.

5 LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

A la seu central de TAIGUA, Pl. de Jaume Jover, 1 i a les instal·lacions del Dipòsit de Can Boada,

Camí de Can Boada, 40 de Terrassa. Així mateix i per circumstàncies sobrevingudes, es pot donar el cas que algun servei s'hagi de desenvolupar a l'Estació de Tractament d'Aigües Potables -ETAP-, instal·lacions que TAIGUA té al municipi d'Abrera.

6 DOCUMENTACIÓ QUE EL CONTRACTISTA HA DE PRESENTAR PERIÒDICAMENT

Mensualment es lliurarà a TAIGUA un informe amb les incidències i gestions efectuades pel personal auxiliar de servei on es resumeixi la seva activitat.

7 OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball de l'entitat, TAIGUA vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
3. TAIGUA facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'article 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatiu a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.
4. El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:
 - a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altra documentació que TAIGUA consideri convenient o necessari.
5. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per TAIGUA en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar els documents a través de la mateixa plataforma.

8 SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima trimestral per tal

de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

8.1 Pla de contingència

En tot moment, la persona responsable del servei designada per la contractista ha d'estar localitzable per la persona encarregada del servei per part de TAIGUA, per tal de donar solució a qualsevol contingència sorgida en el desenvolupament de les tasques dels auxiliars, sempre que aquesta no s'hagi pogut resoldre directament i diligentment per part de la contractista.

9 INFORMACIÓ CONFIDENCIAL FACILITADA AL CONTRACTISTA

L'entitat adjudicatària del present concurs es compromet a fer servir les dades a que tinguin accés en virtut del contracte adjudicat únicament per la seva finalitat, sense cedir-les, comunicar-les, transmetre-les ni posar-les a disposició de tercers i pel que fa a les dades de caràcter personal d'acord amb el que determina a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, i el RGPD (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, de protecció de dades de caràcter personal.

10 ALTRES OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES

L'empresa adjudicatària també té les obligacions següents:

1. Realitzar el servei segons el que especifica el present plec de prescripcions tècniques.
2. Presentar, abans d'iniciar el servei, els contractes degudament formalitzats amb el personal d'auxiliar de serveis que ha de prestar el servei objecte d'aquest contracte. Qualsevol variació contractual haurà de ser comunicada a TAIGUA.
3. TAIGUA podrà requerir la presentació de la documentació que acrediti aquest compliment (còpia dels contractes o dels fulls de nòmina, còpia dels documents TC-1 i TC-2 de liquidació de la quota de la Seguretat Social) i en cas de detectar o sospitar anomalies, podrà traslladar-les a l'autoritat competent en aquest àmbit per a la seva investigació.
4. Complir estrictament les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, conveni del sector, legislació social de prevenció de riscos laborals, integració social de les persones amb discapacitat, legislació fiscal, de protecció de dades personals i ambiental. L'empresa adjudicatària vetllarà, expressament, per totes les mesures preventives amb motiu de la crisi sanitària de la Covid 19 i facilitarà els equips de protecció individual al seu personal, d'acord amb les indicacions de les autoritats sanitàries.
5. Fer-se càrrec de totes les despeses derivades del personal assignat al servei: sous, formació, desplaçaments, substitucions per baixes i malalties, vacances, seguretat social, antiguitat i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei, com és l'uniforme, amb tots els seus complements, l'equipament i l'utilatge destinats a les tasques d'auxiliar de serveis.
6. Respondre de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament de béns, objectes i instal·lacions, quan es produeixin com a realització del servei.
7. El personal adscrit al servei ha de disposar dels coneixements suficients, tant a nivell pràctic com teòric (la llengua vehicular és el català, i es requereixen coneixement del castellà). S'ha de garantir una plantilla fixa, llevat de les substitucions que es puguin

produir, les quals seran comunicades prèviament a TAIGUA mitjançant un històric de serveis del personal nou.

8. Cobrir els horaris establerts i les substitucions en cas d'absència, malaltia, vacances o qualsevol altra contingència amb personal instruït per desenvolupar les tasques pròpies del lloc de treball de forma immediata i coneixement del servei concret a fi que en cap cas el servei quedi sense cobrir. Es comunicaran les dades de l'auxiliar de serveis substituït i de l'auxiliar que el substitueix via correu electrònic al Responsable del Contracte: un mes abans en cas de les vacances, com a mínim dos dies abans de l'inici de la jornada de treball en cas de substitucions per contingències planificades, i el mateix dia i d'urgència en cas de malaltia i contingència sobtada.
9. Atesa la necessitat que el personal auxiliar de serveis conegui les instal·lacions materials i el personal del centre, l'empresa adjudicatària es compromet a prendre les mesures oportunes per instruir-lo amb caràcter previ a l'inici del servei. En aquesta instrucció s'han d'incloure els coneixements referents a manuals d'autoprotecció de l'edifici i els protocols per actuar en cas d'emergència.
10. Presentar, en el termini d'un mes des de la formalització d'aquest contracte, al Responsable del Contracte el calendari d'impartició de la totalitat de la formació obligatòria i addicional oferta, a tot el personal adscrit al contracte, per tal que el Responsable del Contracte pugui comprovar que la planificació proposada s'ajusta a allò indicat en l'oferta presentada per l'adjudicatari.
11. Aplicar les mesures i formar el seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals.
12. Canviar el personal a petició de TAIGUA si, a judici d'aquest, no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana, o bé no realitza la seva tasca de forma correcta, en un termini màxim de dos dies naturals a comptar des de la comunicació fefaent per part de TAIGUA.
13. En el cas que un auxiliar de servei que realitzi el servei de manera habitual es doni de baixa de l'empresa, aquesta comunicarà de manera immediata el fet a TAIGUA. La persona que la substitueixi haurà d'acreditar els requisits mínims imprescindibles previstos als PCAP.
14. Assignar al desenvolupament del servei la figura d'un coordinador d'auxiliar de serveis, el qual actuarà d'interlocutor amb el responsable del contracte i recollirà les observacions d'operativa que posteriorment farà arribar als auxiliars de cada edifici. També posarà a disposició de TAIGUA un telèfon per a situacions d'emergència, que haurà d'estar operatiu les 24 hores del dia. El coordinador d'auxiliar de serveis haurà de disposar d'un aplicatiu mòbil smartphone o similar.
15. El referit coordinador d'auxiliar de serveis supervisarà la correcta execució del servei, d'acord amb les prescripcions establertes segons les clàusules d'aquest plec, juntament amb el responsable del contracte de l'IRL de manera trimestral.
16. Aportar els mitjans materials per la correcta execució dels serveis encomanats, degudament identificats com de la seva propietat. Detallarà l'equip amb qui dotarà el seu personal, indicant amb tota claredat tant l'equip personal de cadascun dels auxiliars de serveis, com el col·lectiu.
17. Tot el personal que per part de l'empresa adjudicatària intervingui en els treballs de la prestació del servei haurà d'estar sotmès a les normes de seguretat i control que TAIGUA determini.
18. L'adjudicatària vetllarà per tal que tot el personal que intervingui en els treballs de la prestació del servei, estigui al dia de les corresponents revisions mèdiques amb

subjecció a les normes dictades per les autoritats laborals competents en aquesta matèria.

19. Serà responsabilitat de la pròpia empresa adjudicatària controlar la presència física i l'hora de entrada i sortida del seu personal amb l'obligació de romandre aquests/es en el seu lloc de treball assignat i durant l'horari requerit.
20. L'adjudicatària queda obligada a preparar quants informes i estudis relacionats amb els serveis contractats li sigui requerits pel responsable del contracte, referits al desenvolupament d'aquest.

L'equip personal ha d'incloure com a mínim els següents elements:

- Uniforme amb distintius del servei, amb les característiques adequades per realitzar el servei assignat (d'estiu i d'hivern)
- Una llanterna halògena, amb carregador per cada lloc de treball.
- Un telèfon mòbil extern amb carregador i independent de la telefonia de TAIGUA.