

EXP. 2/2025/51801 - PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA DE GRANOLLERS MERCAT, A ADJUDICAR PER PROCEDIMENT OBERT I TRAMITACIÓ ORDINÀRIA.

1.- Objecte del contracte

El contracte té per objecte la prestació del servei d'informació a les persones usuàries dels serveis ubicats als equipaments municipals que gestiona l'entitat pública empresarial Granollers Mercat, conforme els requeriments que es detallen en aquest Plec de Clàusules Tècniques.

2.- Condicions de prestació del servei

2.1.- Tasques a realitzar:

La prestació del servei d'informació és un servei de caràcter presencial que comprèn les actuacions següents:

- Recepció i informació a ciutadanes i ciutadans sobre les condicions i característiques del servei.
- Atenció telefònica mitjançant centraleta, registre i derivació de trucades.
- Concertar dies i hores d'atenció a les persones usuàries, en el seu cas.
- Control i registre de l'accés de persones.
- Recepció de documentació.

El servei d'informació es prestarà de manera habitual en els llocs de treballs que estan habilitats a l'efecte en els equipaments municipals que gestiona Granollers Mercat. Es podran habilitar punts d'informació temporals, vinculats a la durada d'esdeveniments firals, turístics o comercials, que també són objecte del contracte.

Els/les treballadors/es contractats/des per l'adjudicatari tindran sempre un tracte respectuós amb els altres treballadors/es de l'equipament i amb les persones usuàries dels serveis. No es requereix roba de treball específica.

2.2.- Horaris i llocs de prestació del servei:

Els horaris de prestació del servei en cada equipament són els següents:

a-Servei Local d'Ocupació:

Equipament Masia Tres Torres. Carrer Tres Torres, 18-20 de Granollers
Horari de 8:00 a 15:00 h (35 hores setmanals)

b-Oficina d'informació turística:

Local al carrer Anselm Clavé, núm. 6, planta baixa de Granollers
Horari de 24,5 hores setmanals.
dimecres: de 17:00 a 20:30 h
dijous: de 10:00 a 13:30 h i de 17:00 a 20:30 h
divendres: de 10:00 a 13:30 h i de 17:00 a 20:30 h
dissabte: de 10:00 a 13:30 h i de 17:00 a 20:30 h

c-Servei d'Empresa i Emprenedoria:

Equipament Can Muntanyola. Carrer Camí del Mig, 22 de Granollers
Horari: En funció de les necessitats sobrevingudes i de caràcter temporal. L'horari diari podrà ser a jornada partida o continuada, de matí o tarda, qualsevol dia de la setmana, durant 8 hores diàries com a màxim. La durada d'aquesta prestació serà per períodes curts de dies o setmanes.

d-Punts d'informació temporals en esdeveniments:

L'horari diari podrà ser a jornada partida o continuada, de matí o tarda, qualsevol dia de la setmana, durant 8 hores diàries com a màxim. La durada d'aquesta prestació és variable i està vinculada a la durada dels esdeveniments.

2.3.- Calendari de treball i hores contractades:

El calendari anual de treball de les persones que prestin el servei a cada equipament s'acordarà amb l'empresa adjudicatària en funció del conveni col·lectiu d'aplicació i de les necessitats de cada servei en cada equipament i època de l'any, d'acord amb els horaris indicats en aquest Plec.

El nombre d'hores anuals contractades per prestar el servei és d'un total màxim de 3.586 hores, que és el nombre d'hores anuals de dues persones a jornada completa (1.793 hores anuals x 2 persones), d'acord amb la jornada anual que s'estableix a l'article 27 del conveni col·lectiu estatal d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions (codi de conveni núm. 99100265012021).

2.4.- Competències lingüístiques:

Les persones que prestin el servei han de tenir les competències lingüístiques bàsiques per poder atendre a les persones usuàries de l'equipament en castellà i català. L'ús de la llengua catalana es regeix pel «Reglament per a l'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Granollers», el qual es pot consultar a:

https://seuelectronica.granollers.cat/portal/sede/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_159_1.pdf

2.5.- Supervisió del servei:

L'empresa adjudicatària realitzarà el seguiment, supervisió i avaluació de la correcta prestació del servei, en donarà compte periòdicament a la persona responsable del contracte i en proposarà accions de millora.

La fiscalització de la gestió de l'adjudicatari és una facultat de l'EPE Granollers Mercat, que podrà efectuar la inspecció del servei mitjançant la persona responsable del contracte.

L'EPE Granollers Mercat exigirà els nivells de qualitat adequats a la tasca a realitzar que estigui contemplada en aquest plec amb l'objectiu d'assolir el millor servei possible. Per això, l'empresa adjudicatària serà responsable de garantir i controlar la qualitat del seu servei. Amb aquesta finalitat la persona responsable del contracte comprovarà trimestralment i de forma aleatòria el compliment de les indicacions a què es fa referència en aquest plec.

L'adjudicatari haurà de comunicar per escrit la persona que presta el servei, els possibles canvis i/o substitucions amb suficient antelació, així com el pla de treball en el període de vacances del personal.

La persona responsable del contracte ha d'estar informada de totes les incidències i propostes detectades per l'empresa adjudicatària i alhora ha de poder comunicar, a qualsevol hora, totes les incidències que detecti.

Les persones que prestin el servei i l'empresa adjudicatària prendran les mesures de coordinació i control per custodiar les claus per a l'accés als equipaments i els codis de l'alarma, en el cas que els hi siguin lliurats.

L'empresa haurà de vetllar perquè els treballadors i treballadores compleixin les instruccions en relació al servei d'alarma, en cas contrari s'haurà de fer càrrec de les conseqüències que se'n derivin d'aquesta incidència. L'empresa no podrà cedir les claus a tercers no autoritzats, ni accedir sense autorització a l'equipament, per altres finalitats que no siguin les de la prestació del servei dins de l'horari establert.

En el termini màxim de deu dies naturals des de l'adjudicació del contracte, es concretarà amb la persona responsable del contracte el sistema de seguiment i control de la prestació del servei.

Les funcions de la persona responsable del contracte són les següents:

- Vetllar per l'acompliment de la prestació del servei objecte d'aquest contracte i atendre els imprevistos.
- Vetllar pel correcte manteniment de l'estat d'ordre i higiene del lloc de treball als equipaments.
- Preveure i proveir els recursos necessaris en el cas d'activitats extraordinàries als equipaments.

2.6.- Organització de personal:

L'empresa adjudicatària organitzarà, sota la seva responsabilitat, els sistemes de gestió del personal i d'organització del treball, dels quals en resulti una major eficàcia en la prestació del servei.

L'adjudicatari garantirà la correcta prestació del servei, d'acord amb els dies i hores establerts. Les substitucions necessàries per tal de garantir la prestació del servei, seran a càrrec de l'empresa adjudicatària i s'hauran de cobrir de forma immediata.

L'empresa garantirà que les persones substitutes tinguin les competències lingüístiques i el coneixement de les tasques i característiques de la prestació del servei.

No hi haurà cap relació laboral del personal de l'empresa adjudicatària amb l'entitat Granollers Mercat.

No hi ha previsió de subrogació de personal, atès que no hi ha cap contracte licitat anteriorment que estigui vigent i el servei d'informació a la ciutadania és la primera vegada que es licita.

3.- Política mediambiental

L'EPE Granollers Mercat aplica la Política Ambiental, aprovada per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Granollers. L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a complir amb tots els requisits de gestió ambiental durant tota la vigència del contracte. Les disposicions sobre gestió ambiental es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament de Granollers.

4.- Accions per a una contractació pública responsable

El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya, a la Unió Europea i les de l'Organització Internacional del Treball.

El conveni col·lectiu d'aplicació és el Conveni col·lectiu estatal d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions (codi de conveni núm. 99100265012021), publicat al BOE núm. 79 de 30 de març de 2024.

En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tenir en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació del contracte.

En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.

L'empresa adjudicatària, en el moment de formalitzar el contracte, acreditarà mitjançant declaració responsable, l'afiliació i l'alta a la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte.

En tot cas, s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús de llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presentin el/s licitador/s.