



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS D'ATENCIÓ, INFORMACIÓ I CONTROL D'ACCESSOS A LA SEU DEL DISTRICTE DE L'EIXAMPLE DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA I ESPAIS ASSOCIATS

CLÀUSULA 1. OBJECTE

El present contracte té per objecte la contractació dels serveis:

- Recepció i consergeria,
- Control d'accessos,
- Suport d'intendència-logístic,
- Missatgeria i lliurament de documentació escrita,
- Vigilància, i
- d'altres de similars característiques.

La prestació d'aquests serveis s'executarà, principalment, a les instal·lacions municipals que es detallen a continuació:

- la Seu del Districte de l'Eixample situada al Carrer Aragó, 311,
- l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), ubicada al Carrer Aragó 314,
- l'Espai al c/Padilla 210.
- I qualsevol altre que el responsable determini en funció de les necessitats del Districte.

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Les principals tasques a desenvolupar són les següents: recepció i consergeria, control d'accessos, suport d'intendència-logístic, missatgeria i lliurament de documentació escrita, vigilància, a més d'altres de similars característiques.

2.1 Serveis d'informació, acollida i atenció al públic

- Prestar serveis generals d'informació del districte, serveis municipals generals, característiques i serveis de les dependències del districte i dels serveis associats.
- Atendre i derivar les demandes presencials dels ciutadans.
- Contactar amb les persones demanades de l'edifici per tal de permetre l'accés.
- Atenció telefònica relacionada amb la informació general, així com realitzar la comunicació interna corporativa de Districte i de ciutat.
- Recepció, classificació, repartiment i enviament de correspondència, avisos i paqueteria, tant d'entrada com de sortida.
- Servei de missatgeria amb altres departaments annexes del Districte: OAC (C/Aragó, 328), annex Seu (c/València, 307).
- Mantenir actualitzats i ordenats els taulells d'anuncis i el material d'informació. Supervisió, gestió, organització i ordre del material informatiu dels edificis de referència.



- Reflectir en els fulls d'incidències diàries totes les incidències rellevants durant la jornada. Canalitzar la informació de les possibles incidències que puguin sorgir.
- Vigilar els equips de control i aparells de les diferents instal·lacions.
- Inspecció ocular dels edificis.
- En cas d'intrusió demanar auxili a les autoritats i responsables dels edificis.
- En cas d'urgència i necessitat, avís als serveis o instal·ladors corresponents.
- Trasllat i reposició del paper i material dels edificis.
- Suport auxiliar a tasques administratives (fotocòpies, preparació de la sortida de correspondència, enquadernacions, arxiu, enviament de fax o altres tipus de suport).
- Fer la recollida de dades sobre visitants i enquestes de satisfacció.
- Petites tasques administratives associades als serveis d'informació.
- Realitzar altres tasques que li siguin pròpies.

2.2 Serveis auxiliars

- Seguiment de l'agenda de visites dels tècnics, atenció a l'usuari i informació.
- Seguiment de l'agenda de reunions i sessions d'òrgans del districte (informatius, participatius i d'altres del Districte) i preparació de les sales polivalents de reunió.
- Mantenir endreçat els espais dedicats a magatzems.
- Preparar, revisar i ordenar les sales i espais de reunió dels edificis. Aquestes tasques inclouran la recollida i neteja dels gots i tasses i altres estris que s'hagin utilitzat en les sales i espais de reunió així com la col·locació i reposició dels mateixos.
- Assistència i suport en la realització dels actes institucionals, plenaris, casaments, audiències, consells, reunions, jornades, etc, ajudant en el muntatge i condicionament de les sales, en la preparació de material complementari per als assistents, en la recepció del públic així com col·laborant en la recollida a l'acabar els actes.
- Posar i treure les banderes segons les instruccions de Regidoria i encarregar-se del seu manteniment portant-les a la bugaderia quan sigui necessari.

2.3 Control d'accessos

- Control de les dependències i del personal que entra i surt, en relació a les altres funcions descrites, i en especial a les diferents activitats desenvolupades a les dependències municipals (patrimoni, serveis jurídics, subvencions...), vetllant per la conservació dels indrets.
- Control d'accessos i acreditació dels visitants i presentació d'informes periòdics als responsables de l'Ajuntament.
- Mantenir i tenir actualitzat i en ordre l'inventari de les claus de les diferents dependències de la Seu del Districte.

CLÀUSULA 3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 24 mesos des de l'endemà de la seva formalització.
El present contracte es podrà prorrogar, com a màxim, 24 mesos.



CLÀUSULA 4. CONDICIONS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 Horari de prestació del servei i descripció de les instal·lacions

Els serveis del present contracte suposen un total de 7.518 unitats hores pels 24 mesos de prestació de serveis amb la següent distribució:

- Seu Districte Eixample
 - Característiques de l'edifici:
 - Consta de planta baixa, tres plantes pis i una planta attell.
 - Hi ha control de guàrdia urbana en tractar-se d'una seu municipal.
 - Estan ubicats Regidoria, Gerència, Direcció de Serveis Generals i Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic.
 - Característiques del servei:

▪ 1 servei auxiliar de dilluns a divendres laborables de 08.30 a 10.30 h durant tot l'any excepte el mes d'agost.	10 h/setmana
▪ 1 servei auxiliar de dilluns a divendres laborables de 14.00 a 20.00 h durant els mesos de gener, febrer, març, abril, maig, juny, octubre, novembre i desembre.	30 h/setmana
▪ 1 servei auxiliar de dilluns a divendres laborables de 14.00 a 18.00 h durant els mesos de juliol, agost i setembre.	20 h/setmana
▪ 1 servei auxiliar de dilluns a divendres laborables de 08.00 a 15h durant tot l'any	35 h/setmana

- Tasques específiques a desenvolupar addicionalment a les referides a la clàusula 2 d'aquest Plec:
 - Informació i suport als usuaris dels serveis tècnics durant el període de 08:00h a 20:00.

- Espai 210

- Característiques de l'edifici:

- Es tracta d'una planta baixa de 330 m2, amb accés des del c/Padilla, 210.
 - Consta d'una sala d'exposicions i zona social, dues sales polivalents, dues zones de magatzem, lavabos i tres sales de reunions.
 - Té sortida posterior al pati interior d'illa Jardins de Flora Tristan.
 - Espai gestionat per la Coordinadora d'Entitats del barri de Sagrada Família on s'organitzen tallers, xerrades, conferències, exposicions, etc.

- Característiques del servei:

▪ 1 servei auxiliar de 08.30 a 12.30 h un cop al mes durant tot l'any, excepte el mes d'agost.	4 h/mes
--	---------

- OAC

- Característiques de l'edifici:

- Està ubicada al carrer Aragó, 328 de Barcelona. Ocupa 570.09 m2 del local de la planta baixa d'un edifici d'oficines i habitatges, té dues portes: una porta d'entrada que també és una porta de sortida per persones que accedeixen als quioscos de tràmits i serveis, màquines de validació de cites prèvies i al filtre de l'oficina; i una porta de sortida que dona al mateix carrer que la porta d'entrada al centre per on surten les persones que accedeixen a la sala d'atenció a la ciutadania.
 - Els espais que hi ha a l'OAC de l'Eixample són: 1 vestíbul previ i 1 vestíbul d'accés; 1 filtre amb cinc llocs de treball; 1 sala d'atenció a la ciutadania amb 16 taules d'informació i tràmits de l'OAC; 1 sala d'espera; 1 despatx de la Cap de l'Oficina; 1 sala on hi ha el rack (servidors); 1 magatzem; 1 sala back office; 1 lavabo per als ciutadans/es; 2 lavabos pels treballadors/es de l'OAC; 1 magatzem de neteja (s'accedeix pel lavabo 1); dos passadissos-distribuïdors; i, 1 vestíbul de sortida.
 - Informa, orienta i assessora als ciutadans/anes de forma presencial.

- Característiques del servei: segons determinin les necessitats del Districte

- Casaments

- Característiques del servei:

▪ 1 servei auxiliar en dissabte de 10.15 a 15.15 h, 10 dies a l'any.	6 h/dia x 16 dies/any = 96 h/any
--	----------------------------------

- Tasques específiques a desenvolupar addicionalment a les referides a la clàusula

2 d'aquest plec:

- Control accessos i informació als usuaris.
 - Indicació als assistents de l'accés a la sala de Plens a través de l'escala principal.
 - Gestionar amb celeritat la circulació dels assistents especialment en el moment entre dos oficis.
 - Informar els assistents de que totes les celebracions nupcials s'han de fer a l'exterior de l'edifici de la seu del Districte.
 - Esperar la finalització del servei de neteja de la sala de plens.
 - Preparació de la sala el dia abans.
 - Servei de missatgeria dels llibres de signatures al Registre Civil.
- Jornades electorals o similars. Atès que no es disposa la planificació de les jornades electorals o actes de caire similar aquest servei el determinarà el responsable del contracte i l'imputarà dins la realització de prestacions amb caràcter urgent establertes en l'apartat 4.2 d'aquest mateix plec de prescripcions tècniques.

		2025	GN	FB	MÇ	AB	MG	JN	JL	AG	ST	OC	NV	DS	h/dia	h/mes	Total hores	
Seu Districte	DL-DV	08:30 - 10:30						X	X		X	X	X	X	2	40	240	
		08:00 - 15:00						X	X	X	X	X	X	X	7	140	980	
		14:00 - 18:00							X	X	X				4	80	240	
		14:00 - 20:00						X				X	X	X	6	120	480	
Espai 210	1 dia/mes	08:30 - 12:30						X	X		X	X	X	X	4	4	24	
Casaments	1,45 dia/mes	10:15 - 15:15						X	X		X	X	X	X	6	8,7	52	
																	2.016	32.259,20 €

		2026	GN	FB	MÇ	AB	MG	JN	JL	AG	ST	OC	NV	DS	h/dia	h/mes	Total hores	
Seu Districte	DL-DV	08:30 - 10:30	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	2	40	440	
		08:00 - 15:00	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	7	140	1680	
		14:00 - 18:00							X	X	X				4	80	240	
		14:00 - 20:00	X	X	X	X	X	X				X	X	X	6	120	1.080	
Espai 210	1 dia/mes	08:30 - 12:30	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	4	4	44	
Casaments	1,45 dia/mes	10:15 - 15:15	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	6	8,7	96	
																	3.580	57.275,20 €

																	TOTAL	5.596	89.534,40 €
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------	--------------	--------------------

4.2 Condicions de la prestació del servei

- a) L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte durant el temps que duri l'adjudicació.
- b) Tot el personal destinat a la prestació del servei serà seleccionat, format i contractat per l'empresa adjudicatària. La formació d'aquest personal haurà d'incloure obligatòriament les matèries relacionades amb la prevenció de riscos laborals.
- c) El Districte de l'Eixample es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris, dispositiu i número d'efectius assignats al servei sempre dintre dels marges legals establerts, que en qualsevol cas, no afectarà al preu unitat ofert per part de l'adjudicatari del servei.

- d) En casos especials el districte podrà sol·licitar la realització de prestacions amb caràcter d'urgència. L'adjudicatari haurà de cobrir el servei especificat en un termini màxim de 24 hores. Aquest personal haurà d'estar degudament format i haurà de conèixer les tasques objecte d'aquest contracte. I el preu unitari ofert per l'adjudicatari del servei serà el que s'apliqui a aquestes prestacions d'urgència.
- e) El Districte de l'Eixample es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada a cada servei, cas que aquesta no aconsegueixi els criteris definits en aquest contracte quan a actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades. Aquest tipus de substitució s'haurà de realitzar per part de l'adjudicatari amb un temps màxim de 24 hores.
- f) L'empresa disposarà de personal suplent degudament format i amb capacitat suficient per tal de substituir el 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. Aquest personal haurà de conèixer a la pràctica les tasques objecte d'aquest contracte prèviament a fer qualsevol suplència, i aquest aprenentatge s'haurà d'haver realitzat en el lloc físic de treball. El personal efectiu mínim format de reserva que es requereix per aquest servei és de tres efectius. L'empresa adjudicatària s'abstindrà d'enviar personal que no compleixi tots els requisits i que no coneguin el funcionament dels serveis a cobrir.
L'empresa es compromet a no deixar cap lloc de treball sense cobrir més de 6 hores.
- g) L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives dels serveis referits en el present Plec així com els derivats d'actes no previstos i/o de variacions del servei. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb els responsables del Departament de Recursos Interns del Districte i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal que presti el servei.
- h) Cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir qualsevol de les persones que prestin els serveis esmentats, ho comunicarà per escrit motivat al Departament de Recursos Interns del Districte 48 hores abans de la substitució, per tal de poder realitzar l'oportuna supervisió. Igualment i per tal de facilitar les funcions a desenvolupar per part dels treballadors de l'empresa adjudicatària, aquesta redactarà els protocols de funcionament dels equipaments on presten servei.
- i) Els serveis contractats estaran sotmesos a la inspecció i vigilància de l'Ajuntament de Barcelona, així com l'avaluació de la qualitat dels serveis prestats i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària en cas d'incidències.

4.3 Coordinació del servei

- a) L'empresa adjudicatària nomenarà un Coordinador el qual vetllarà pel correcte funcionament del servei, formant i informant el seu personal de les característiques, protocols, actuacions i altres temes relacionats amb la bona marxa dels treballs objecte del contracte.
- b) El Districte designarà un responsable per tal de supervisar l'execució del contracte, i amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de les prestacions durant tot l'any.
- c) L'adjudicatari facilitarà al Districte un número de telèfon directe de contacte amb el Coordinador del Servei, a fi i efectes de notificar-li qualsevol incidència en el servei que



requereixi la seva intervenció.

- d) L'empresa adjudicatària es compromet a la prestació d'un mínim de 4 hores mensuals presencials de coordinació i supervisió del servei per part del coordinador, per tal de garantir el bon funcionament i coordinació del servei.
- e) L'empresa adjudicatària passarà comunicat de les incidències en cadascun dels diferents torns del servei amb el full d'incidències facilitat per la pròpia empresa.
- f) L'empresa adjudicatària haurà de trametre mensualment al Districte un informe sobre la prestació del servei realitzat que recollirà les següents dades:
 - Llistat de visites diàries (s'adjunta Annex model)
 - Tipologia de les demandes dels usuaris i/o visitants
 - Incidències diàries destacables.
 - Substitucions, canvis en el servei
- g) L'empresa adjudicatària es compromet a dotar del material i suport tècnic necessari per tal de garantir la correcta prestació del servei.

CLÀUSULA 5. CARACTERÍSTIQUES I QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL DESTINAT AL SERVEI

L'adjudicatari destinarà tres persones a la prestació del servei, amb les següents característiques:

- a) El personal haurà d'utilitzar el català com primera llengua de relació amb els ciutadans. Haurà de conèixer i utilitzar indistintament el català i el castellà
- b) Haurà de tenir un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del centre on es realitza el servei.
- c) El personal portarà una identificació visible del lloc de treball.
- d) Vestuari del personal:
 - L'empresa adjudicatària subministrarà a cada treballador el vestuari mínim l'exigible segons el conveni col·lectiu diferenciat per època d'estiu i d'hivern.
 - Mínim exigible:
 - Estiu:
 - I. 1 Pantaló o faldilla
 - II. 1 Jaqueta
 - III. 2 Camisa/bruses màniga curta
 - IV. 1 Calçat estiu.
 - Hivern:
 - I. 1 Pantaló o faldilla
 - II. 1 Jaqueta
 - III. 2 Camisa/bruses màniga llarga
 - IV. 1 Jersei o polar
 - V. 1 Calçat hivern
 - VI. 1 Parka (bianual)
 - El vestuari ha de portar la identificació de l'empresa adjudicatària.
 - L'empresa HAURÀ de substituir les peces de vestuari fetes mal bé per motius no

imputables a un mal ús del treballador

- e) El personal adscrit a l'execució del contracte haurà de tenir una experiència professional de com a mínim 24 mesos en tasques similars.

CLÀUSULA 6. CONDICIONS SOCIALS DEL CONTRACTE

- En el cas dels CET:
 - 1.- 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 4.7.2019).
 - 2.- 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 2015-2017, amb codi núm. 99016085012007 (Butlletí Oficial de l'Estat, núm. 158, de 3.7.2015).

CLÀUSULA 7. INCOMPLIMENT DEL SERVEI

La prestació del servei anirà associada a determinats nivells de compliment de qualitat i es podrà aplicar el percentatge de penalització, d'acord amb el grau de compliment, que detallem tot seguit, amb afectació directa a la factura.

La qualitat del servei es valorarà mensualment, tenint en compte el control de seguiment dels següents aspectes, entre d'altres:

- Presentació de l'informe mensual correcte establert a la clàusula 4.3.f) del PPT.
L'informe mensual correcte haurà d'anar adjunt amb la factura. El termini per presentar l'informe serà com a màxim fins el dia 10 del mes següent.
- Manca de personal d'atenció al públic o del Coordinador, especialment en períodes de vacances.

El responsable del contracte supervisarà el compliment en funció dels indicadors següents i en cas d'incompliment n'avaluarà el grau. S'estableix el següent quadre de factors correctors penalitzadors, depenent del grau d'incompliment del nivell de qualitat de servei:

Grau incompliment	% de deducció en la factura mensual
Lleu	2%
Greu	5%
Molt greu	10%



		Incompliments del nivell de qualitat del servei	Grau incompliment del nivell de qualitat del servei
Informe mensual	No presentar 1 informe mensual a l'any		Lleu
	No presentar 3 o més informes mensuals a l'any		Greu
Manca de personal	Absència de personal	Més de 6 i menys de 8 hores	Lleu
		Més de 8 hores	Greu
	Impossibilitat de localitzar el Coordinador	Durant un període entre 2 i 4 hores	Lleu
		Durant un període entre 4 i 8 hores	Greu
		Més de 8 hores	Molt greu

Departament de Recursos Interns