

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DE LA RECEPCIÓ DE LA RESIDÈNCIA DEL CENTRE D'ALT RENDIMENT ESPORTIU DE SANT CUGAT (CAR), MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT (EXPEDIENT NÚM. 2025/05)

PRIMERA.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present contractació és la prestació dels serveis d'atenció de la recepció de la residència del Centre d'Alt Rendiment Esportiu de Sant Cugat (CAR), serveis, entre d'altres, d'atenció al públic, informació general a l'usuari, recepció, atenció telefònica i altres serveis relacionats.

SEGONA.- NECESSITAT

El CAR necessita garantir el servei de recepció de la residència del Centre per atendre als seus usuaris i prestar altres tasques similars de caire auxiliar donant així compliment a les finalitats institucionals que té assignades, per tal de poder garantir de forma permanent i continua l'atenció al públic i el correcte funcionament de la residència, fet que fa necessària la contractació dels serveis auxiliars pel funcionament i les activitats que es desenvolupen.

Estenent la justificació, es considera necessari recórrer a l'externalització d'aquest servei per les següents raons:

1. Limitacions estructurals i organitzatives

L'òrgan de contractació no disposa actualment de personal suficient ni dels perfils professionals adequats per a prestar aquest servei amb garanties d'eficiència, continuïtat i qualitat. Així mateix, la incorporació de nous efectius per via d'oferta pública d'ocupació no és viable a curt termini, tant per les limitacions imposades per la normativa sobre estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, com per la complexitat i durada dels processos selectius.

2. Rigidesa en la gestió del personal propi

Les funcions de consergeria impliquen una disponibilitat horària àmplia i una capacitat d'adaptació immediata davant possibles baixes, substitucions o reforços puntuals. Aquesta flexibilitat difícilment pot ser garantida amb personal propi, sotmès a jornades regulades i amb una menor capacitat de resposta immediata, mentre que una empresa externa pot ajustar més eficientment la seva plantilla a les necessitats canviants del servei.

3. Cost d'oportunitat i eficiència en la gestió

L'organització interna ha de prioritzar la destinació dels seus recursos humans a funcions nuclears i estratègiques, per tal de garantir el compliment de les seves finalitats públiques essencials. Assumir directament un servei com el de consergeria comportaria un cost d'oportunitat elevat, ja que suposaria destinar recursos a tasques auxiliars en detriment d'altres àrees més prioritàries.

4. Experiència i especialització del sector extern

Les empreses especialitzades en serveis de consergeria poden oferir una prestació més eficient i professionalitzada, gràcies a la seva experiència, al coneixement específic de les normatives aplicables (prevenció de riscos laborals, seguretat, etc.) i a la capacitat de formar i supervisar el personal assignat. Aquesta especialització contribueix a garantir una millor qualitat del servei.

5. Viabilitat econòmica i control pressupostari

L'externalització permet un millor control de la despesa, atès que es concreta en un contracte amb un pressupost tancat, evitant despeses imprevistes associades a la gestió interna (substitucions, formació, tramitacions laborals, etc.). A més, facilita la previsió econòmica i l'avaluació dels resultats, establint indicadors de qualitat i mecanismes de supervisió contractual.

TERCERA.- HORARIS DEL SERVEI I PRESUPOST

3.1. HORARIS.

El servei es prestarà tots els dies laborables des de les 15:30 hores a les 8:00 hores del dia següent i els dissabtes, diumenges i festius, les 24 hores.

En cas de situacions extraordinàries hi ha previst un màxim de 180 hores de serveis excepcionals.

3.2 PRESSUPOST

El pressupost màxim del servei és de 282.564,04 euros IVA inclòs, dels quals 233.524 euros són el pressupost net i 49.040,04 € són l'IVA al tipus del 21%.

Aquest pressupost ha tingut en compte la suma del servei per la durada de dos anys, a tant alçat, amb un pressupost màxim de 227.584 € més IVA i els serveis excepcionals a preu unitari amb un pressupost màxim de 5.940€ més IVA en base a un preu unitari màxim per hora de servei de 16,50€ més IVA.

El CAR no està obligat a exhaurir l'import reservat respecte dels serveis excepcionals atès que es calcula en funció de preus unitaris, per això, les factures, si escau, un cop finalitzat el contracte, podrien ascendir a una quantitat inferior a la inicialment prevista.

QUARTA.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

A la residència del CAR hi ha 128 habitacions. Els usuaris d'aquesta residència són esportistes que hi viuen durant una temporada esportiva, al voltant d'onze mesos i esportistes que venen al CAR per fer estades temporals d'entrenament, concentracions, i altres esdeveniments puntuals.

Les especificacions tècniques contingudes en aquest plec tenen la consideració d'exigències mínimes i no exclouen qualsevol altres actuacions necessàries per al compliment de les finalitats del servei, sempre que aquestes estiguin directament relacionades amb les tasques de serveis auxiliars de la recepció de la residència del CAR així com vetllar pels usuaris del Centre.

Les tasques a desenvolupar i les responsabilitats a adquirir són les següents:

1. Serveis de recepció de la residència d'esportistes.
2. Prestar informació i atenció personalitzada als esportistes. S'aplicarà la normativa vigent al CAR
3. Admissions habitacions. Check-in i check-out (entrades i sortides, tancament de dies).
4. Registrar avaries a Prestige (o programa similar) de manteniment i imprimir l'listat de pendants i marcar avaries solucionades a Prestige.
5. Revisar l'activitat diària (e-mails, arribades, entre d'altres similars).

6. Informar a cuina dels pícnic sol·licitats pels usuaris.
7. Entrega de claus. Duplicats i custodiar les claus. Fer claus de les habitacions que s'han d'entregar.
8. Impressió dels tiquets d'esmorzars, dinars i sopars.
9. Megafonia.
10. Treballs de reprografia bàsica.
11. Introduir les dades dels esportistes allotjats (estància, habitació, etc) a la base de dades d'esportistes (GCAR o similar) i ús del programa Prestige (o similar) (inclòs dins de la base de dades G-CAR), amb la finalitat d'introduir amb més detall dades de usuaris allotjats: esportistes, clubs, federacions, entre d'altres.
12. Durant les nits: control de les alarmes, tancament de portes automàtiques, control d'entrades i sortides. Vetllar perquè a partir de les 23:00 hores i fins a les 8:00 hores tots els esportistes romanguin a les seves habitacions. Megafonia i gestió de trucades familiars, trucades a taxis, tiquets d'esmorzar, fer les claus de les habitacions que tenen entrada el dia següent.
13. Posar en coneixement via correu electrònic o WhatsApp del responsable del contracte (Cap de departament de Residència i Cap de departament de d'Unitat d'Acompanyament a la Carrera Esportiva) si una persona vol accedir sense identificar-se prèviament o no consta en el llistat de personal autoritzat.
14. Comunicar al responsable del contracte qualsevol incidència com pot ser el cas d'algun esportista que vulgui accedir durant el cap de setmana a alguna planta de la residència sense l'autorització de permanència durant el cap de setmana o bé autorització expressa, encara que es tracti d'un resident intern. Així com si algun esportista amb beca de règim diferent a la d'intern vol accedir a alguna planta de la residència o alguna persona aliena a la residència sense disposar d'autorització expressa.
15. Registre durant cada torn de les possibles incidències sorgides durant el seu torn, al diari de Residència.
16. Atenció i filtratge de les trucades telefòniques que es rebien.
17. Traspàs de novetats entre serveis.
18. Actualitzar caixa en el canvi de serveis.
19. Solucionar problemàtiques amb l'accés a les habitacions, si fos necessari.
20. Seguir els protocols en cas de situacions de risc que puguin afectar a les persones o els béns que es troben dins dels edificis al seu càrrec.
21. Impedir la sortida de qualsevol estri o mobiliari que no estigui autoritzada.
22. En cas d'emergència avisar als responsables esportius dels esportistes quan no sigui dins l'horari de tutoria que és de les 19h nit a les 9h matí.
23. En cas de situació d'emergència de qualsevol tipus, cal utilitzar les instruccions del pla d'emergències.

24. Qualsevol altra funció de naturalesa similar que li sigui atribuïda pel responsable del CAR i que sigui pròpia de les funcions del present contracte.

CINQUENA- REQUERIMENTS D'ORGANITZACIÓ

La prestació del servei haurà de ser organitzat per l'empresa contractista d'acord amb els tipus de servei que descriu el present Plec. Per tal de garantir el servei l'empresa contractista resta obligada al compliment dels punts següents :

- Nomenar un responsable de la recepció de residència que serà interlocutor amb el responsable del servei per part del CAR
- Disposar del personal estable i de reserva per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i la dinàmica interna.
- Procurar que hi hagi la mínima rotació possible del personal adscrit al contracte.
- El servei estarà compostat per un nombre de persones i dedicació suficient per a la seva realització amb les garanties de qualitat degudes. Aquest personal serà contractat per l'empresa contractista, responsable de complir amb la normativa vigent. Com a mínim hi hauran quatre persones assignades al servei més dues persones formades per imprevistos i serveis extraordinaris.
- Disposar d'un pla de substitució de personal que compti amb formació donada amb periodicitat suficient. Aquest pla haurà d'incloure almenys dues persones addicionals per cobrir possibles substitucions i altres necessitats del servei, a més del personal assignat al servei de manera habitual. Malgrat l'existència d'aquest pla, si durant la vigència del contracte fos necessari substituir el personal assignat al CAR, l'empresa haurà de presentar una proposta de personal per al contracte, que el CAR podrà acceptar o rebutjar. En cas que el CAR no accepti la proposta presentada, el contractista haurà de proporcionar alternatives fins que es trobi una opció que s'ajusti a les necessitats i compti amb l'aprovació del CAR.
- Comunicar al responsable del contracte del CAR les dades personals, laborals i de la jornada laboral del personal adscrit al servei. Abans de l'inici de l'execució del contracte, caldrà lliurar al responsable del contracte del CAR la relació completa del personal que durà a terme les tasques de recepció de la residència, així com la dels possibles substituïts. Aquesta relació haurà d'incloure les dades personals (nom, cognoms i DNI), la categoria professional, el tipus de contracte i la jornada laboral. Qualsevol modificació d'aquesta informació haurà de ser notificada amb l'antelació suficient al responsable del contracte del CAR.
- L'empresa contractista ha de comunicar per escrit al responsable del CAR qualsevol absència i el nom de la persona que s'incorpori per fer la substitució. L'empresa no deixarà sense prestar el servei en cap cas.
- L'empresa contractista disposarà d'un sistema propi de control d'inici i final de jornada.
- En un termini de 15 dies des de l'inici de l'execució del contracte, l'empresa contractista haurà de lliurar al CAR un pla de recepció de la residència. Aquest pla haurà d'incloure la planificació del personal que prestarà els serveis, la designació de la persona responsable de la coordinació del servei i la relació dels mitjans materials necessaris. Aquesta planificació també serà requerida cada any. Durà a terme les modificacions necessàries per tal que el pla s'ajusti a les necessitats del CAR i entrarà en funcionament quan sigui aprovat pel responsable del contracte.

SISENA.- REQUERIMENTS MÍNIMS DEL PERSONAL ADSCRIT AL CONTRACTE

- Prestar el servei vestint en tot moment l'uniforme amb correcció. Aquests uniformes aniran a càrrec de l'empresa contractista i el seu disseny serà aprovat pel CAR. Existirà un uniforme d'hivern i un uniforme d'estiu. El personal portarà el distintiu acreditatiu de l'empresa contractista que permeti definir concretament el nom de l'empresa i el nom de la persona assignada al servei. El disseny de dita identificació seguirà les pautes definides entre l'empresa contractista i el CAR.
- Mantenir una presentació personal adequada i complir amb les normes bàsiques d'higiene durant l'exercici de les seves funcions. Això inclou, però no es limita a:
 - Higiene personal: Mantenir un nivell adequat de neteja personal, com ara l'ús regular de desodorant, roba neta i l'adequat cura personal.
 - Cura de la presentació: Vestir d'acord amb el codi de vestimenta establert per l'empresa, amb peces netes i en bon estat. En tot moment vestirà l'uniforme amb correcció. Aquests uniformes aniran a càrrec de l'empresa contractista i el seu disseny serà aprovat pel CAR. Existirà un uniforme d'hivern i un uniforme d'estiu. El personal portarà el distintiu acreditatiu de l'empresa contractista que permeti definir concretament el nom de l'empresa i el nom de la persona assignada al servei. El disseny de dita identificació seguirà les pautes definides entre l'empresa contractista i el CAR.
 - Contribució a l'ambient laboral: Assegurar un ambient laboral agradable i mantenir un tracte correcte, educat i amable amb els companys i companyes, clients i tercers.
- La qualificació del coordinador del servei i responsable del contracte disposarà de la titulació de Grau en recursos humans, Economia, Empresarials o similar i una experiència mínima com a cap d'equips de 2 anys i la qualificació de les 6 persones serà mínim de Formació professional de 2on grau o similar, amb formació de nivell mitjà d'informàtica d'usuari (gestió de correu, word, excel, i internet), bases de dades i atenció al públic, que entenguin, parlin i escriguin el català i el castellà amb una experiència mínima de 2 anys en tasques en les quals es requereixin les aptituds anteriors. Es valoraran la formació en l'idioma anglès.
- El personal tindrà capacitat de comunicació i haurà de parlar, entendre i escriure correctament el català i el castellà. Es valorarà positivament els coneixements d'anglès.
- Les persones adscrites al servei hauran d'executar les tasques de forma autònoma i amb total independència.
- En cap cas el personal de l'empresa contractista no adquirirà relació laboral amb el CAR.

SETENA.- FORMACIÓ

- Atesa la necessitat que el personal conegui les instal·lacions i el personal del Centre, l'empresa contractista es compromet a prendre les mesures oportunes per instruir al seu personal amb caràcter previ a l'inici del servei. En aquesta instrucció s'han d'incloure els coneixements referents als manuals d'autoprotecció de l'edifici i els protocols per actuar en cas d'emergència que seran facilitats pel responsable del contracte del CAR prèviament a l'inici de l'execució del contracte. La formació d'aquestes persones ha d'incloure obligatòriament les matèries relacionades amb la prevenció de riscos laborals.

-S'establirà un període de prova del nou personal de dos mesos des del moment de la seva adscripció.

-Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària formar aquest personal.

VUITENA.- OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

8.1.- Obligacions en matèria de personal.

- Capacitat de resposta en cas de necessitar ampliar el personal adscrit al contracte o de substituir-lo a requeriment del CAR, absència o davant de situacions extraordinàries i imprevistes i de serveis extraordinaris.
- Donar cobertura al servei, en el mateix dia i mateix tipus de servei, de forma immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per tal que, en cap cas, el servei del CAR quedi desatès.
- Disposar d'un procediment de cobertura per malaltia i/o baixa, per això haurà de tenir un nombre suficient d'auxiliars de servei com a retén d'intervenció.
- Disposar d'un procediment per mantenir els mitjans tècnics necessaris.
- Formar al personal per a la correcta prestació del servei, sense que això suposi cost addicional al CAR. Incorporats en la planificació de servei de tal manera que realitzin, com a mínim 24 hores de servei cada 3 mesos. Amb rotació per tal que vagin passant de forma gradual per tots els serveis.
- L'empresa contractista procurarà el mínim de rotació, l'adscripció serà de caràcter permanent i amb exclusivitat, i haurà de ser acceptada pel responsable del contracte del CAR.
- Substituir al personal a petició del responsable del servei del CAR 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 fa la seva tasca de forma deguda adequada.
- Una situació de baixa o absència: Cobertura del servei en un temps màxim de 30 minuts a comptar des de que es detecta la incidència.
- Serveis extraordinaris: Cobertura en un temps màxim de 30 minuts des del moment en què ho requereixi el CAR.
- Servei ordinari: servei cobert durant tot l'horari establert.
- Substitució del personal: El temps màxim serà de 24 hores si el personal ja està format o màxim 4 dies si és personal nou i no disposa de la formació pertinent, i sense cap demora.
- La presència del Coordinador en un temps màxim de 45 minuts a comptar des del moment en que ho requereix el CAR.
- La substitució dels mitjans tècnics i materials aportats al servei: en un màxim de 24 hores.

L'empresa haurà de complir estrictament amb la legislació laboral, especialment pel que fa als salaris del personal, hores extres, llibertat d'associació i negociació col·lectiva, prohibició de discriminació i de l'assetjament i la resta de normativa vigent. Haurà de fer complir les normes i procediments en matèria de prevenció de riscos laborals i haurà d'aportar una còpia de l'avaluació de riscos laborals dels seus treballadors, així com la resta de documents que en matèria de prevenció de riscos laborals s'exigeix per la normativa vigent.

8.2.- Prevenció de riscos laborals

L'empresa contractista haurà de garantir el compliment estricte de la normativa laboral i de seguretat social, respecte a la jornada de treball, temps de descans entre jornades i vacances preceptives del personal adscrit al contracte. L'empresa contractista també es fa responsable de que els seus treballadors facin ús de les mesures de protecció, tan col·lectives com individuals, per complir en tot moment la normativa sobre seguretat i salut i higiene en el treball i resta obligada a comunicar per escrit al CAR qualsevol aspecte relatiu a l'incompliment. Especialment, i pel que fa a la coordinació empresarial, haurà d'estar al que disposa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

8.3 Responsable del contracte.

D'acord amb l'article 62 de la LCSP, la clàusula 18a del PCAP i l'apartat 10.2 de la Instrucció 1/2014, de l'Oficina de Supervisió i Avaluació de la Contractació Pública, per a l'increment de la transparència i l'optimització d'aspectes del procediment de contractació pública, es proposa com a responsable del contracte, i que serà responsable de la supervisió de la correcta execució del contracte, a la Sra. Paula Chereguini Olmo Cap del Departament de Residència del CAR i Susana Regüela Saez, Cap d'Unitat d'Acompanyament a la Carrera Esportiva del CAR.

Les funcions del responsable del seguiment de l'execució del contracte seran les següents:

- Supervisar el compliment per part del contractista de totes les obligacions i condicions contractuals.
- Coordinar els diferents agents implicats en el contracte.
- Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació pactada.
- Informar del nivell de satisfacció de l'execució del contracte. A banda de totes aquelles altres informacions i informes que el responsable del contracte consideri procedents, aquest emetrà un informe d'avaluació final de la contractació que farà referència als diferents aspectes de l'execució del contracte. Concretament consignarà en aquest informe el nivell de compliment efectiu de les clàusules lingüístiques.
- Coordinació i seguiment de les reunions mensuals del control i supervisió del desenvolupament del servei entre els interlocutors del contracte.

Per la seva part, l'empresa contractista haurà de nomenar un coordinador que serà l'interlocutor entre el seu personal i el responsable del contracte. L'empresa ha de garantir la presència del coordinador periòdicament.

NOVENA. INCOMPLIMENTS I PENALITATS

D'acord amb l'article 192 de la LCSP, en cas d'incompliment de les obligacions contractuals per part de l'empresa adjudicatària, l'òrgan de contractació podrà imposar penalitzacions econòmiques en concepte de danys i perjudicis causats, independentment de l'exigència de responsabilitats contractuals més greus o de la possible resolució del contracte.

A continuació es detallen els principals incompliments susceptibles de ser sancionats i les corresponents penalitzacions:

1. Incompliment de la cobertura del servei ordinari: Penalització: 100 € per hora o fracció en què el servei no estigui cobert dins l'horari establert, per cada lloc de servei descobert.
2. Retard en la substitució del personal per absència o baixa
 - Si no es cobreix el lloc en un màxim de 30 minuts:
 - Penalització: 200 € per cada fracció de 30 minuts de retard.
3. No disposar de personal de retén o impossibilitat de cobrir serveis extraordinaris en el termini de 30 minuts
 - Penalització: 300 € per cada incidència no coberta dins del termini establert.
4. No substitució del personal en els terminis establerts (24 h si ja està format / 4 dies si és nou)
 - Penalització: 150 € per cada dia de retard injustificat.
5. Incompareixença del Coordinador del servei quan ha estat requerit (termini màxim: 45 minuts)
 - Penalització: 200 € per cada incompareixença o retard superior a 45 minuts.
6. Alta rotació del personal adscrit sense justificació o sense acceptació prèvia del CAR
 - Penalització: 100 € per cada canvi no autoritzat.
7. Substitució del personal sense la formació requerida
 - Penalització: 250 € per cada dia de prestació amb personal no format segons les condicions establertes.

8. No reposició dels mitjans tècnics i materials dins el termini de 24 hores
 - Penalització: 150 € per cada dia de retard injustificat en la reposició.
9. Incompliment de la normativa laboral o de prevenció de riscos laborals
 - Penalització: fins a 500 € per cada incompliment detectat, sense perjudici de les responsabilitats legals que se'n derivin.

Tenint en compte el que estableix l'**Informe 6/2002 de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya (JCCA)**, sobre el **caràcter convencional de la clàusula penal i la necessitat de garantir el dret d'audiència del contractista**:

1. Caràcter de les penalitzacions

Les penalitzacions establertes en aquesta clàusula tenen naturalesa de clàusules penals convencionals, d'acord amb el que disposa l'article 192 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, i segons la interpretació continguda en l'Informe 6/2002 de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya, que expressa que aquestes penalitzacions no tenen la consideració d'activitat administrativa sancionadora, sinó que es fonamenten en l'autonomia de la voluntat de les parts dins del marc contractual.

2. Verificació prèvia de l'incompliment

No obstant això, i d'acord amb el principi de seguretat jurídica i els drets del contractista, l'aplicació de qualsevol penalització requereix la constatació prèvia i fefaent de l'incompliment obligacional. Aquesta verificació serà realitzada pel responsable del contracte mitjançant informe motivat, on es detallin els fets, les evidències de l'incompliment i la penalització proposada.

3. Tràmit d'audiència

Abans de dictar la resolució d'imposició de la penalització, es garantirà el dret d'audiència del contractista, qui disposarà d'un termini de cinc (5) dies hàbils per presentar les al·legacions que consideri oportunes, comptats des de la notificació de l'informe d'incompliment.

4. Resolució i execució

Una vegada analitzades les al·legacions, si s'escau, l'òrgan de contractació dictarà resolució motivada d'imposició de la penalització corresponent. L'import de la penalització es podrà descomptar de la factura mensual corresponent o exigir mitjançant requeriment de pagament independent.

Límit global de penalitzacions: Si les penalitzacions acumulades superen el 10% de l'import d'adjudicació del contracte, l'òrgan de contractació podrà acordar la resolució del contracte per incompliment culpable, d'acord amb l'article 211.1.f de la LCSP.