

BADALONA COMUNICACIÓ, S.A.

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT

SERVEIS D'AUXILIARS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT DE L'EDIFICI PRINCIPAL
DE BADALONA COMUNICACIÓ

NÚM. EXPEDIENT 202506-01

1. CONTEXT I NECESSITAT

Badalona Comunicació, S.A., societat mercantil de capital 100% públic de titularitat municipal, presta serveis de comunicació audiovisual locals. La seu corporativa està situada al carrer Sant Agustí, 11 de Badalona.

La necessitat que es pretén cobrir és garantir un servei professional i continuat d'auxiliars d'informació i atenció al client a la recepció de l'edifici.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei d'auxiliars d'informació i atenció al client a la recepció de l'edifici principal de Badalona Comunicació, S.A., d'acord amb els requisits tècnics i funcionals establerts en aquest Plec.

El servei inclou l'atenció directa i telefònica al públic, el control de l'accés de persones a les instal·lacions, la gestió de la correspondència i paqueteria, el suport logístic en activitats i esdeveniments corporatius i, en general, totes aquelles tasques de suport que es detallin a l'Annex 1, sempre en els termes i condicions exigits.

Aquest servei es configura com un suport essencial per a la correcta operativa i imatge institucional de Badalona Comunicació, garantint una atenció de qualitat, una organització eficient de l'accés i una assistència adequada als esdeveniments organitzats per l'entitat.

3. FINALITATS I OBJECTIUS

Mitjançant aquest contracte, es pretén assolir els objectius següents:

- Oferir una atenció presencial i telefònica àgil, correcta i bilingüe (en llengua catalana i castellana), amb un tracte professional, respectuós i adequat a la imatge pública de Badalona Comunicació.
- Controlar l'accés de les persones a l'edifici, amb el corresponent registre i assistència, sense assumir funcions de vigilància pròpies de la seguretat privada.
- Gestionar de forma eficient la recepció, registre i distribució de correspondència, paqueteria i mercaderies de l'entitat.
- Donar suport logístic a les activitats i esdeveniments organitzats per Badalona Comunicació, tant interns com externs.
- Contribuir a reforçar la imatge institucional de Badalona Comunicació davant la ciutadania, entitats col·laboradores i professionals dels mitjans de comunicació.

4. ACTIVITATS I FUNCIONS

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les activitats següents, en els termes i condicions establerts en aquest Plec:

- Repcionar, identificar i atendre les persones que accedeixin a l'edifici, derivant-les a la unitat o persona corresponent.
- Registrar les visites, gestionar el control d'accés i vetllar pel compliment de les normes internes de circulació dins les instal·lacions.
- Prestar el servei d'atenció telefònica, canalitzant les trucades cap als departaments o persones destinatàries.
- Repcionar, registrar i distribuir la correspondència, paqueteria i mercaderies rebudes.
- Donar suport logístic als esdeveniments organitzats per Badalona Comunicació, incloent tasques de preparació d'espais, atenció a convidats i suport operatiu bàsic.
- Gestionar la documentació relativa a la cessió de drets d'imatge dels participants en els programes, mitjançant les aplicacions informàtiques disponibles.
- Supervisar i garantir el correcte tancament de portes, finestres i dependències al final de la jornada.
- Controlar l'ús i la disponibilitat dels vehicles d'empresa assignats.
- Preparar material tècnic i gestionar la recàrrega de bateries de càmeres, mòbils i altres dispositius electrònics.
- Gestionar la distribució interna de material d'oficina, material de maquillatge i altres subministraments.
- Coordinar la recollida, custòdia i lliurament de premis o regals destinats a concursos o activitats promocionals.
- Vetllar pel subministrament i repartiment d'EPI's (elements de protecció individual) en matèria de prevenció sanitària.
- Mantenir la recepció en condicions adequades de neteja i ordre, i informar de qualsevol incidència detectada en les instal·lacions.
- Totes aquestes tasques s'hauran de realitzar d'acord amb les directrius, protocols i instruccions específiques que estableixi Badalona Comunicació, S.A.

5. CONDICIONS DE PRESTACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de complir les següents condicions específiques per a la correcta execució del servei les condicions que s'indiquen a continuació.

Aquestes condicions es consideraran essencials i la seva inobservança podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitats greus o molt greus previstes en el plec de clàusules administratives particulars.

5.1. HORARI

El servei es prestarà de dilluns a divendres no festius, de 15:30 h a 20:30 h, amb una dedicació total de 25 hores setmanals.

5.2. PRESÈNCIA I CONTROL HORARI

L'empresa haurà de garantir la presència efectiva i continuada del personal assignat, gestionant i registrant l'horari d'entrada i sortida.

5.3. SUBSTITUCIONS

En cas d'absència per qualsevol causa (malaltia, permisos, vacances, etc.), l'empresa adjudicatària haurà de garantir la substitució immediata per personal amb la mateixa qualificació.

5.4. UNIFORMITAT I IDENTIFICACIÓ

El personal haurà d'anar degudament uniformat amb roba corporativa o, en defecte, amb identificació visible acreditativa.

5.5. IDIOMES

El servei d'atenció s'haurà de prestar com a mínim en llengua catalana i castellana

5.6. TRACTE AMB EL PÚBLIC

El personal haurà d'ofrir un tracte respectuós, cordial i professional, respectant en tot moment la imatge institucional de Badalona Comunicació, S.A.

6. REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS OBLIGATORIS

L'empresa adjudicatària haurà de complir els següents requeriments tècnics de caràcter obligatori:

- **Compliment normatiu:** Haurà de respectar en tot moment la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, accessibilitat universal, igualtat d'oportunitats i sostenibilitat ambiental.
- **Documentació de PRL:** Abans de l'inici de la prestació del servei, l'empresa haurà d'aportar el Document de Coordinació Empresarial en Prevenció de Riscos Laborals, d'acord amb el contingut indicat a l'Annex 3.
- **Formació del personal:** El personal assignat haurà d'estar degudament format en matèria de prevenció de riscos laborals i d'atenció al públic.
- **Mitjans personals i tècnics:** L'empresa haurà de disposar dels mitjans personals i tècnics suficients per garantir la prestació correcta del servei.
- **Compromís ambiental:** En la gestió documental i d'altres àmbits, es prioritzarà l'ús de documents electrònics i, si s'utilitza paper, aquest haurà de disposar de certificació ambiental FSC o equivalent.
- **Respecte als plans d'emergència:** El personal haurà de conèixer i respectar les mesures previstes en els plans d'emergència de Badalona Comunicació, S.A.

El compliment d'aquests requeriments serà verificat periòdicament pels responsables de seguiment del contracte.

7. COORDINACIÓ I SEGUIMENT

Badalona Comunicació, S.A. designarà un responsable tècnic del contracte que actuarà com a interlocutor únic amb l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de designar també un responsable tècnic encarregat de la coordinació diària del servei i de la interlocució amb Badalona Comunicació, S.A.

Per garantir el correcte seguiment i avaluació de la prestació, s'establiran les mesures següents:

- Celebració de reunions sempre que les circumstàncies ho aconsellin.
- Presentació per part de l'empresa adjudicatària d'informes mensuals que incloguin un resum de les actuacions realitzades, incidències detectades i mesures correctores adoptades.
- Comunicació immediata de qualsevol incidència rellevant relacionada amb el servei.
- Possibilitat de realitzar controls i auditòries de qualitat de la prestació.

Els resultats del seguiment podran comportar l'emissió de requeriments de millora o, en cas d'incompliments greus o reiterats, l'aplicació de penalitats o l'adopció de mesures de resolució anticipada del contracte, conforme al que disposi el plec de clàusules administratives particulars.

8. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Abans de l'inici de la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de lluirar el Document de Coordinació Empresarial en Prevenció de Riscos Laborals, d'acord amb el contingut indicat a l'Annex 3.

Aquest document haurà d'incloure, com a mínim:

- Declaració de l'organització preventiva de l'empresa (servei propi, mancomunat o aliè).
- Avaluació específica de riscos per als llocs de treball assignats al servei.
- Relació de la formació i informació específica en matèria de prevenció rebuda pel personal assignat.
- Registre actualitzat de la vigilància de la salut dels treballadors destinats al servei.
- Relació del lluirament d'equips de protecció individual (EPI's), si escau.
- Procediment d'actuació en cas d'emergència dins les instal·lacions de Badalona Comunicació.
- Còpia de l'assegurança de responsabilitat i civil i comprovant de pagament
- Certificats, d'estar al corrent de pagament, de la Seguretat Social i Hisenda Pública.
- Dades de contacte del responsable de prevenció de l'empresa.
- El personal adscrit haurà de complir en tot moment les normes internes de seguretat i salut de Badalona Comunicació, així com les directrius específiques establertes en els plans d'emergència i evacuació vigents.

Qualsevol incompliment de les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals podrà ser objecte de penalitzacions o, en cas de reiteració o gravetat, de resolució del contracte.

9. VARIANTS

No es preveuen variants en aquest contracte.

10. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR

Les empreses licitadores hauran de presentar, juntament amb la seva oferta, la documentació següent:

- Declaració responsable de coneixement i acceptació de totes les prescripcions tècniques contingudes en aquest Plec.
- Relació del personal previst per a l'execució del servei, indicant-ne la formació i experiència en tasques d'atenció al públic.
- Memòria tècnica descriptiva de l'organització prevista per a la prestació del servei, incloent la metodologia d'execució, els protocols d'atenció al públic i els mecanismes de control de qualitat interns.
- Compromís de disposar del material, equipament i recursos necessaris per garantir l'adeguada execució del servei.
- Model de Document de Coordinació Empresarial en Prevenció de Riscos Laborals, conforme al contingut exigit en l'Annex 3.

La manca de presentació d'algun dels documents esmentats podrà comportar l'exclusió de la licitació.

11. SUBROGACIÓ DE PERSONAL

D'acord amb l'article 130 de la LCSP, l'empresa adjudicatària assumeix la subrogació de la treballadora vinculada al servei d'acord amb les condicions establertes, segons es detalla a l'Annex 2.

12. ANNEX 1 RELACIÓ DE TASQUES

La prestació del servei s'iniciarà en la data que s'estableixi en el contracte administratiu, un cop formalitzat aquest i sempre que l'adjudicatari hagi acreditat el compliment de tots els requisits previs establerts.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal assignat estigui plenament operatiu en la data d'inici, havent realitzat prèviament les actuacions de coordinació i formació necessàries per a una correcta incorporació al servei.

El servei s'haurà de prestar sense interrupció a partir de la data d'inici, llevat de les eventualitats previstes en el contracte i conforme a les condicions establertes en aquest Plec.

13. ANNEX 2 SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

Als efectes previstos a l'article 130 LCSP, es fa constar que l'empresa BS QUALITY STAFF, S.L. és l'actual contractista del servei auxiliar d'informació i atenció al client de Badalona Comunicació, S.A, i que les condicions del contracte laboral de la treballadora afectada és la que es relaciona tot seguit:

Conveni col·lectiu aplicable: ESTATUT TREBALLADORS								
	ID	Categoría professional	Tipus de contracte (codi)	Jornada/ Hores setmanals	Antiguitat	Meritament del contracte	Salari brut anual €	Altres pactes
1	MANEM	Auxiliar serveis	289	25 hores	01/10/2017	*	8.059,80€	

* La persona amb contracte indefinit, seria subrogada en cas d'adjudicació a una empresa diferent.

L'empresa adjudicatària assumeix totes les obligacions laborals, salarials i de Seguretat Social derivades de la subrogació, sense que en cap cas Badalona Comunicació, S.A. pugui ser considerada ocupador ni responsable subsidiari.

14. ANNEX 3 PREVENCIO DE RISCOS LABORALS

Abans de l'inici de la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar un document de coordinació empresarial en matèria de riscos laborals que contingui, com a mínim, la informació següent:

- Identificació de l'empresa adjudicatària i del seu responsable de prevenció.
- Tipus d'organització preventiva de l'empresa (servei propi, aliè o mancomunat).
- Avaluació específica de riscos per al lloc de treball d'auxiliar d'informació.
- Relació del personal assignat al servei amb indicació de la formació i informació específica en matèria de prevenció rebuda.
- Acreditació de la vigilància de la salut del personal destinat al servei.
- Registre del lliurament d'equips de protecció individual (EPI's), si escau.
- Procediment d'actuació en cas d'emergència a les instal·lacions de Badalona Comunicació.

Aquest document haurà d'estar signat pel responsable de prevenció de l'empresa adjudicatària i serà revisat pel servei de prevenció de Badalona Comunicació, S.A.

Badalona, a la data de la signatura digital

Xavier Casanovas Zurano
Director General
Badalona Comunicació, SA