

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ
DE CONTRACTE RELATIU AL SERVEI D'AUXILIARS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ
AL CLIENT AL PARC DE MONTJUÏC DE BARCELONA DE SERVEIS
MUNICIPALS, S.A.**

**CONTRACTE BASAT EN L'ACORD MARC DE SELECCIÓ D'EMPRESSES PER A
COBRIR LES NECESSITATS DE SUPORT MITJANÇANT AUXILIARS
D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT I ALTRES SERVEIS COMPLEMENTARIS
A L'ACTIVITAT DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA I EMPRESSES
PARTICIPADES QUE S'ADHEREIXEN**

NÚMERO D'EXPEDIENT DE L'ACORD MARC: 2021CO0256AC

I.- Antecedents

L'entitat contractant, de forma conjunta amb altres participades per Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (en endavant BSM) va tramitar l'expedient de contractació de l'Acord Marc de selecció d'empreses per a cobrir les necessitats de suport mitjançant auxiliars d'atenció al client, control d'accés, d'aparcaments i altres serveis complementaris, per a l'adequat desenvolupament dels serveis de BSM i empreses participades.

A través del citat procediment es va homologar a un conjunt d'empreses per la prestació dels serveis objecte de l'Acord Marc, preveient-se en el plec de l'AM que en les contractacions basades amb un valor estimat no superior a 40.000.- € (IVA exclòs), es convidaria sempre que fos possible, com a mínim, a tres (3) de les empreses homologades a presentar oferta, i en les contractacions de valor estimat superior a 40.000.- € (IVA exclòs), es convidaria a totes les empreses homologades a presentar oferta.

L'objectiu de l'Acord Marc era dotar d'un sistema dinàmic a la contractació dels serveis auxiliars per part de l'entitat. A tal efecte, en el plec tècnic es van enumerar en caràcter genèric les prestacions que es contracten a serveis auxiliars, així com els trets principals de les funcions que s'hi realitzen i totes les tasques que les entitats necessiten d'aquesta tipologia de personal de suport.

L'objecte del plec tècnic del present contracte basat en l'AM és precisar quines són les tasques concretes d'auxiliars a desenvolupar en el contracte que es licita dintre de totes les que es van incloure en l'AM, fixar els objectius i dimensionament del servei, i els requisits i condicions del servei concret.

A títol informatiu, els indiquem l'enllaç a la nostra web corporativa per a una millor identificació de les activitats i serveis que s'hi realitzen:

<https://www.bsmsa.cat/>

II.- Objecte de la prestació

L'objecte del present contracte basat en l'Acord Marc és la contractació del servei d'auxiliars d'informació i atenció al client al Parc de Montjuïc.

Els serveis d'auxiliars que són objecte de contractació consistiran en el

desenvolupament de les tasques següents:

- **Auxiliars d'informació i atenció al client al Parc Montjuïc.** Donat que el Parc de Montjuïc és un dels punts neuràlgics de la ciutat de Barcelona amb una gran afluència de viatgers i visitants, s'hi situen punts d'informació visibles per a donar resposta a les peticions d'informació respecte els llocs emblemàtics de la ciutat i com arribar-hi, informació dels serveis oferts per la pròpia ubicació, i en el cas de Parc Montjuïc informació dels diferents espais de visita, equipaments i activitats de la instal·lació.

La prestació consisteix en un servei d'horari partit a les instal·lacions del Parc, en les condicions especificades en aquest plec. L'adjudicatari haurà d'assegurar que en tot moment hi ha personal prestant les funcions especificades en aquest plec. Els descansos del personal previstos a la llei seran a càrrec de l'adjudicatari, sense poder-se repercutir a BSM, de tal forma que en cap moment podrà desatendre el servei per manca de personal per descans previst a la normativa laboral. En aquests casos, l'adjudicatari ha de preveure un sistema de rotació/torns, per assegurar el compliment d'aquesta condició, que és essencial en el contracte.

Atenent a l'objecte del contracte, la normativa laboral (convenis col·lectius) aplicable als serveis descrits estableix la **subrogació contractual** del personal necessari per a la prestació del servei. En conseqüència, l'adjudicatari resta obligat a subrogar-se en els contractes dels treballadors/es actualment al servei de les empreses que presten el servei objecte d'aquesta licitació, en les condicions que estableix l'article 44 de l'Estatut de Treballadors i el Conveni Col·lectiu Estatal vigent que s'escaigui.

III.- Dimensionament del personal

Per l'execució del servei s'hauran de destinar el següent nombre de mitjans personals:

Auxiliars de suport

Per garantir una correcta prestació dels serveis, el contractista haurà de destinar a l'execució del contracte 2 o 3 persones amb funcions auxiliars de suport, que hauran de comptar amb la formació i competències següents:

- Formació reglada i/o acreditacions:
 - o Graduat escolar o equivalent
 - o Coneixement oral i escrit de les dues llengües oficials de Catalunya. En el cas del català, l'equivalent al nivell C.
- Competències:
 - o Experiència en mediació i resolució de conflictes en espais oberts i en treball comunitari.
 - o Capacitat d'interlocució i comunicació. Habilitats de comunicació assertiva.
 - o Capacitat d'aprenentatge de les regles bàsiques de convivència que deriven de les ordenances de Civisme, Medi ambient, Ús de les vies i espais públics, Circulació de vianants i vehicles, Tinença d'animals, etc.
- Requisits específics exigibles als auxiliars del present contracte
 - o Persona responsable amb bona presència, educada, dinàmica i amb bona dialèctica.

- Compromesa amb BSM i el Parc de Montjuïc.
- Coneixement oral i escrit d'anglès. . L'equivalent al nivell B.

El responsable del contracte podrà requerir l'acreditació de la formació i del nivell d'idiomes.

El personal adscrit al servei haurà de mantenir en tot moment una imatge acurada i una presència professional adequada a l'entorn en què es presta el servei. Aquesta imatge inclourà:

- Una higiene personal correcta (cabell net, ungles netes, absència d'olors desagradables, etc.).
- Uniforme o roba de treball neta i en bon estat,.
- Una actitud respectuosa i correcta cap als usuaris i personal de BSM.

El responsable del contracte podrà requerir la substitució del personal que no compleixi aquests requisits, previ informe motivat.

BSM es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona o persones destinades en cada servei, si a criteri de BSM aquesta o aquestes no aconsegueixen els criteris definits en aquest plec en quan a actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal suplent format i amb capacitat suficient per tal de substituir el personal, tal i com es descriu en el paràgraf anterior.

Així mateix, l'adjudicatari designarà un responsable del servei per al seguiment dels treballs, qualitat del servei i organització i supervisió del personal assignat.

IV.- Localització del servei

A tall d'exemple, enunciatiu i no limitatiu, la prestació del servei d'auxiliars d'informació s'haurà de realitzar en 2 punts d'informació de BSM en el Parc de Montjuïc: Font Màgica i Funicular.

V.- Desenvolupament temporal del servei

V.I.- Dates d'inici i finalització del servei

La durada del contracte serà d'un (1) any, amb inici el 25 de juliol de 2025. Una vegada finalitzat el contracte es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte un (1) any addicional.

V.II.- Dies i horari de servei

Font Màgica

Tot l'any de 10.00 a 14.00h i de 15.00 a 17.00h.
Tancat tots els dilluns i els dies 1/01, 6/01 i 25/12.

Funicular

Tot l'any de 10.00 a 14.00h i de 15.00 a 17.00h.
Tancat tots els dilluns i els dies 1/01, 6/01 i 25/12.

Aquests horaris podran ser modificats per necessitats del servei.

V.III.- Volum d'hores de cada tipologia de personal adscrit al servei

- Hores auxiliars d'informació i atenció al client Font Màgica: 1.878 hores
- Hores auxiliars d'informació i atenció al client Funicular: 1.878 hores
- Total hores auxiliars d'informació i atenció al client (Font Màgica i Funicular): 3.756 hores

BSM no restarà obligada a contractar la totalitat de les hores indicades.

VI.- Característiques del servei

VI.I.- Tasques genèriques dels auxiliars

En el desenvolupament de les tasques d'auxiliars, les persones destinades al servei hauran de desenvolupar les següents funcions:

- Informació al client:
 - Facilitar als usuaris i públic divers la informació personalitzada (en algun moment puntual pot ésser telefònica) d'ubicacions i serveis que ofereixi la instal·lació.
 - Conèixer i proporcionar la informació que pugui sol·licitar qualsevol ciutadà respecte l'esdeveniment, servei o instal·lació.
- Atenció al ciutadà (interacció amb el ciutadà):
 - Donar suport personalitzat al ciutadà, usuari i públic assistent, interactuant-hi directament de manera aclaridora i resolutiva.
 - Atendre les diverses peticions del ciutadà i canalitzar-les segons correspongui el protocol establert.
 - Atendre les eventualitats o incidències que es produeixin durant el desenvolupament del treball diari, sempre que estiguin incloses en l'àmbit de la seva competència.
 - Quan un client s'adreci als auxiliars d'informació per a exposar una queixa o un suggeriment, atendre la petició seguint el protocol establert estàndard d'atenció al client i informar del termini de resposta.
 - Comprovar la correcta complementació amb totes les dades escaients dels fulls de reclamació i/o suggeriment.

VI.II.- Tasques específiques dels auxiliars en el present contracte

Les tasques a realitzar i la forma com s'hauran de dur a terme per a la correcta execució de l'operatiu del present contracte són les següents:

- Atenció al visitant del Parc Montjuïc.
- Informar-lo sobre els equipaments i activitats que es realitzen al Parc, així com oferir-li productes de marxandatge.
- Facilitar els impresos de queixa/reclamació/denúncia quan ho demani un client, i fer-la arribar a BSM-Unitat Parc, si s'escau.

- Complimentar el full diari de visitants: omplir el full segons les indicacions de la plantilla que facilitarà BSM (punt d'informació, personal d'informació, quantitat de gent que ha passat pel punt d'informació, segons matí/tarda, procedència, edat i les preguntes més freqüents).
- Complimentar el full diari de vendes: omplir el full segons les indicacions de la plantilla que facilitarà BSM (punt d'informació, personal d'informació, article venut, quantitat, import, suma total dels productes venuts).
- Complimentar el sobre diari de recaptació: cal fer un sobre diari amb la recaptació del dia, encara que aquesta sigui zero, amb la informació requerida al mateix (punt d'informació, data, personal d'informació, total recaptat, monedes i bitllets que hi ha a l'interior del sobre).
- Controlar l'estoc de material: vigilar l'estoc de fulletons, productes de venda i impresos del punt d'informació de forma setmanal. Demanar a BSM-Unitat Parc el material necessari amb previsió, abans que aquest s'esgoti.
- Reposar el material a la vista dels clients.
- Controlar la caixa forta: controlar que sempre hi hagi canvi disponible i que els fons fix de caixa sigui sempre el mateix.
- Fer un arqueig setmanal.
- Els fulls d'arqueig de caixa i el de visitants s'hauran de signar per part dels auxiliars per verificar que les dades són reals.

Aquestes tasques podran ser aplicades d'acord amb les necessitats requerides pel servei.

VII.- Operativa del servei

En el desenvolupament del servei el contractista haurà de subjectar-se a l'operativa que s'estableix en la present clàusula.

VII.I.- Nombre de personal a destinar a l'execució del contracte

2 o 3 auxiliars. 1 auxiliar a cada punt d'informació (Font Màgica i Funicular)

VII.II.- Organització i distribució del personal

L'Adjudicatària designarà per la seva part, un Supervisor que vetllarà pel correcte funcionament del servei, i pel seguiment dels treballs, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, el qual actuarà com representant coordinador de l'Adjudicatari davant els responsables designats per BSM per aquest contracte i haurà d'estar localitzable les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

L'Adjudicatària facilitarà a BSM un número de telèfon directe de contacte amb el supervisor a fi i efectes de notificar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció.

BSM podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que restarà obligat, a la substitució de la persona assignada com a supervisor del servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats, i l'Adjudicatari

donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 48 hores des de la seva recepció.

L'Adjudicatari garantirà, l'assignació per a BSM d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, principalment en aquells serveis o posicions de responsabilitat o coordinació del servei, exceptuant els casos que a requeriment de BSM o del propi Adjudicatari, es consideri necessari la substitució de determinades persones.

El servei s'haurà d'iniciar puntualment, no admetent-se demores superiors als cinc (5) minuts.

VII.III.- Retens i reforços

L'Adjudicatari s'obliga a disposar d'una estructura personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei o imprevist que li sigui requerit per BSM, amb independència de l'antelació en que li hagi estat sol·licitat. En qualsevol cas, aquest personal haurà de conèixer i estar format per realitzar les funcions del seu lloc de treball.

El temps de substitució de personal màxim, ja sigui per requeriment de BSM o per causa sobrevinguda serà de com a màxim 3 hores.

VII.IV.- Mitjans materials necessaris per a la correcta operativa del servei

Establir l'organització necessària i dotar el material i sistemes de comunicació propis (mòbil, tablet, ordinador personal o PDA) perquè els serveis siguin prestats per personal amb la qualificació adequada i tinguin la qualitat requerida. En aquest sentit, tot el personal que presti els serveis descrits haurà de disposar de sistemes de comunicació propis per l'adequada comunicació amb el supervisor de Serveis i el responsable operatiu de BSM.

VIII.- Uniformitat i/o acreditacions en el servei

Els auxiliars que es destinin a l'execució del servei hauran de complir amb les següents obligacions d'uniformitat i/o acreditació:

Personal uniformat: amb una proposta d'uniformitat, de temporada d'estiu i d'hivern. L'uniforme sempre haurà d'estar net i en bones condicions. Serà obligació de l'adjudicatari fer reposició del material de l'uniforme que no estigui en bon estat.

IX.- Operativa de la gestió d'incidències

Els auxiliars hauran de comunicar i informar al supervisor de servei designat i al responsable operatiu de BSM de qualsevol demanda específica per part del client, o bé de qualsevol incidència sobrevinguda, actuant d'acord amb el protocol establert.

El supervisor de servei actuarà davant les possibles incidències del servei, i n'informarà al responsable de la unitat operativa de BSM en el cas que es requereixi la seva intervenció.

El supervisor de servei o persona delegada haurà d'estar localitzable telefònicament les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. Així, l'adjudicatària facilitarà a BSM 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.

X.- Periodicitat i definició dels informes de servei

Serà obligació de l'adjudicatari l'aportació de, com a mínim, les següents comunicacions a BSM relatives als serveis prestats amb les informacions mínimes següents:

- La distribució de l'operatiu de serveis pactat, detallant la relació nominal de persones per zones on es prestarà el servei.
- Elaboració d'un informe diari del servei on es reportin hores treballades, personal dedicat, import, casuístiques principals, incidències del servei, imatges del servei tant a nivell escrit com aportant les dades de les imputacions fetes.
- Informe mensual amb el resum d'hores efectivament realitzades durant el mes que s'enviarà als responsables d'unitat Parc de Montjuïc i al responsable de facturació, Ferran Queralt: fqueralt@bsmsa.cat.

La cadència del lliurament de les comunicacions als responsables de l'entitat serà la següent:

- La distribució de l'operatiu: setmanal
- Informe diari del servei: diari.

XI.- Definició del sistema de facturació variable segons el grau d'acompliment del servei mitjançant els acords de nivell de servei (ANS)

El control de qualitat del servei o Acords de nivell de servei, té la finalitat de fixar els nivells mínims de qualitat mínima exigible del servei ofert pels licitadors.

Així i en relació als controls dels Acords de Nivell de Servei, s'estableix un sistema de facturació variable en funció del grau d'acompliments i de la qualitat dels serveis realitzats, de manera que s'aplicaran a la facturació mensual aquells ajustos necessaris per ajustar la facturació al grau de compliment de les obligacions per part del contractista.

XI.1.- Acords de nivell de servei genèrics

Penalitzacions / Bonificacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'acompliment/ Incompliment	Penalització/ bonificació
Penalitzacions	Acompliment del termini de substitució	Incompliment dels terminis de substitució de 3 hores màxim del personal adscrit al servei davant el requeriment per part de BSM	Penalització d'un 5% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment del termini establert en cas de buits de personal o reforç puntual imprevist del servei	Incompliment del termini de resolució de 3 hores màxim davant possibles buits de personal o possibles situacions de reforç puntual imprevist del servei	Penalització d'un 5% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Uniformitat i pulcritud	Incompliments associats a la manca d'uniformitat	Penalització d'un 5% sobre l'import de la factura mensual

Penalitzacions	Presentació dels informes/comunicacions en el termini acordat	Incompliment associat a la no presentació dels informes/comunicacions en el termini acordat al PPT del contracte basat	Penalització d'un 5% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment dels coneixements del servei i formacions corresponents per a tot el personal	Incompliment associat a la manca de la formació o acreditació d'aquesta i coneixements del servei del personal adscrit al servei	Penalització d'un 5% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Retards en l'inici de servei	Incompliment per no iniciar el servei en l'hora establerta	Penalització d'un 5% per 2 retards superiors als 5 minuts

XII.- Model de relació entre l'empresa adjudicatària i BSM

Amb la periodicitat requerida en cada servei i amb un mínim de tres mesos, i dins d'un model de relació entre BSM i l'adjudicatari, amb la finalitat de mantenir una òptima dinàmica de servei, es realitzaran reunions de seguiment del contracte objecte del contracte basat. En aquestes hi seran representades les dues parts i es contrastaran com a mínim els següents punts:

- Revisió d'aquells indicadors de servei que s'acordin, tals com compliment qualitatiu del servei sol·licitat, etc.
- Revisió d'incidències.
- Potencials millores del procediment.
- Aportar criteris professionals respecte noves propostes de millora.

Caldrà tenir present l'empresa adjudicatària que, abans de començar l'activitat en una instal·lació de BSM, serà condició obligada i indispensable complir amb el protocol establert en matèria de Coordinació d'Activitats Empresarials segons RD. 171/2004.

A requeriment de BSM es podran organitzar reunions presencials o telemàtiques amb el supervisor del servei.

XII.- Subrogació contractual

L'objecte del Contracte **estableix la subrogació contractual del personal necessari per a la prestació del servei** com a condició especial d'execució del contracte, serà d'aplicació el següent:

En conseqüència, l'adjudicatari resta obligat a subrogar-se en els contractes dels treballadors/es que es relacionen al document Annex al present Plec (amb el detall de la retribució, antiguitat, jornada i horari, tipus de contracte i categoria professional) actualment al servei de les empreses que presten el servei objecte d'aquesta licitació, en les condicions que estableix l'article 44 de l'Estatut de Treballadors i el Conveni Col·lectiu Estatal vigent de vigilància.

Finalitzat el contracte objecte d'aquest Plec i en el cas que el servei hagués de continuar, prestat per una altra empresa, l'empresa que aleshores prestés el servei haurà de facilitar a l'empresa adjudicatària del nou contracte la següent informació relativa a cadascun dels

treballadors respecte als quals s'hagi de subrogar com a ocupadora: tipus de contracte (codi INEM), categoria professional, horari de treball i dies de servei a la setmana, salari anual, antiguitat, drets econòmics adquirits i, en el seu cas, si el treballador està de baixa des de quina data ho està.

En el cas que la informació no fos correctament facilitada, l'empresa obligada a facilitar-la serà responsable dels danys i perjudicis que això pogués ocasionar a l'empresa adjudicatària del nou contracte. En el cas que l'òrgan de contractació constates fefaentment que s'hagués facilitat una informació incorrecta, podrà retenir la garantia definitiva constituïda per a la contractació del contracte objecte d'aquest Plec fins que l'anterior empresa adjudicatària del mateix no hagués procedit a la reparació dels referits danys i perjudicis.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'empresa contractista adjudicatària, a tots els efectes, sense que entre aquell i Barcelona de serveis municipals, existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte, l'empresa contractista vindrà obligada a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional. Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a Barcelona de serveis municipals i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiu i continua, sobre el personal integren de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder d'adreça inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan escaigui, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre empleat i ocupador.

Barcelona,

Sr. Rubén Guimerà Dehesa
Cap de l'Àrea de Compres
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.



ANNEX. TAULA DE SUBROGACIÓ

RELACIÓ DEL PERSONAL A SUBROGAR DELS SERVEIS D'AUXILIARS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT DE PUNTS D'INFORMACIÓ QUE BSM TÉ AL PARC DE MONTJUÏC
EXP. 2023PM0024AC

Treballador a subrogar	Antiguitat	Categoria Professional	Codi Contracte	Salari brut anual	Hores setmanals	Centre de Treball	Conveni Col·lectiu	Altres pactes
TREBALLADOR 1	15/5/2025	TECNICO AUXILIAR	502	10.547,30 €	24,5	PARC DE MONTJUÏC	99000985011981	-
TREBALLADOR 2	1/11/2022	TECNICO AUXILIAR	200	11.840,24 €	27,5	PARC DE MONTJUÏC	99000985011981	-
TREBALLADOR 3	22/2/2022	TECNICO AUXILIAR	200	8.714,16 €	20,2	PARC DE MONTJUÏC	99000985011981	-

(1) **RETRIBUCIÓ TOTAL BRUTA**: import total anual que percep la persona, inclòs qualsevol complement que hagi assolit i/o consolidat
Abestismo centro 19%

CONVENI :CONVENIO COLECTIVO GENERAL DE CENTROS Y SERVICIOS DE ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Codi 99000985011981

05/03/2025

**DADES EMPRESA
ACTUAL**

Nom Empresa: EMISER VALLES

Persona de contacte: Laura Rovira

Telèfon: 938466111

Correu electrònic: personal@emiser.es

Adreça: C/Vilamari 50 5ª planta 08015 Barcelona

Data
Signatura del titular i/o representant de l'empresa i Segell de l'empresa