

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ACCÉS, ATENCIÓ AL PÚBLIC I AUXILIARS ADMINISTRATIUS DE LES OFICINES DELS SERVEIS CENTRALS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE MERCATS DE BARCELONA.

1) Objecte del contracte.

L'Institut Municipal de Mercats de Barcelona (IMMB en endavant) té la seva seu al carrer Gran de Sant Andreu, 200. Pel que fa al servei d'accés i atenció al públic d'aquest edifici, cal desenvolupar les següents tasques:

- Servei d'obertura i tancament del centre amb manipulació de l'alarma.
- Recepció de trucades a centraleta i la seva derivació al destinatari.
- Atenció i acreditació de les persones que es dirigeixen físicament a les oficines, incloent també les vistes per a reunions.
- Gestió de la correspondència entrant i sortint, incloent la gestió de paqueteria.
- Tasques esporàdiques de suport (preparació de sales de reunions, fotocòpies, enquadernacions, fax, burofax, etc.).
- Auxili als serveis administratius en casos de necessitat i urgència.
-

2) Lloc de prestació / lliurament del servei.

La prestació del servei d'accés, d'atenció al públic i auxiliars administratius es realitzaran a la seu central de l'IMMB (carrer Gran de Sant Andreu 200) si bé també es podran realitzar tant als espais col·lidants a la seu central i en aquells casos en què s'hagin de portar a terme enviaments/recollides a d'altres llocs de la ciutat de Barcelona.

3) Control del servei.

El Departament d'Administració de l'IMMB, o la persona en qui delegui, exercirà la facultat de vigilància i examen de la correcta realització del servei.

4) Condicions per al desenvolupament del servei. Aspectes generals.

4.1 L'empresa adjudicatària destinarà el personal necessari per a la realització de les tasques esmentades durant el temps que duri l'adjudicació. Així mateix, disposarà d'efectius suficients, que compleixin els requeriments previstos en els plecs, per tal de cobrir possibles absències.

L'empresa adjudicatària garantirà que el personal assignat tingui un correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna, de tots ells segons els següents criteris:

- L'empresa haurà de garantir el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte.
- L'empresa preveurà un equip de reserva degudament format per tal de garantir la continuació del servei en totes aquelles contingències que puguin incórrer el personal principal assignat al servei.

L'empresa adjudicatària haurà de supervisar la prestació del servei periòdicament i/o en la temporalitat que determini l'IMMB, disposant a tal fi d'un sistema de control de presència del seu personal i qualitat del servei que es presta.

4.2 L'empresa adjudicatària garantirà possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'activitats no previstes, així com per cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incidència sobrevinguda que es pugui generar. Les peticions d'aquests serveis s'hauran de comunicar a l'empresa adjudicatària amb una antelació mínima de 72 hores.

4.3 En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels efectius habituals destinats al servei, de forma puntual o temporal, ho comunicarà per escrit mitjançant correu electrònic a la persona responsable del contracte de l'IMMB, amb una antelació mínima de 72 hores. En cas d'absència sobrevinguda, s'acceptarà la comunicació en el mateix moment de la substitució però deixant sempre constància per correu electrònic.

4.4 L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals. En cap cas aquest personal no tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMMB.

4.5 Els efectius de l'empresa adjudicatària hauran d'anar perfectament identificats amb el seu nom i el de l'empresa, mentre realitzin les activitats programades a l'equipament

4.6 El personal destinat al servei desenvoluparà el servei preferentment en català i castellà

4.7 El personal destinat a la prestació del servei tindrà especial cura amb el tracte amb els usuaris i amb la resta de personal adscrit al lloc on es presti el servei.

4.8 L'IMMB facilitarà un espai de treball i l'equipament tècnic i utilitatge necessari per a la prestació dels serveis. Resta, a criteri de l'IMMB, la possibilitat que l'empresa adjudicatària faciliti al seu personal de mobiliari per garantir la vetlla del vestuari i efectes personals si així es requerís per poder prestar el servei. Arribat el cas, l'IMMB habilitarà un espai, a tal efecte, en la zona de vestidors de l'edifici.

4.9 L'empresa adjudicatària es compromet a donar a conèixer i fer complir els criteris que es fixen en el PAU (Plà d'autoprotecció de l'edifici) i l'avaluació de riscos laborals de l'IMMB. Així com aquells aspectes normatius relatius a la manipulació i instal·lació de materials i d'ús dels espais a la seu central de l'IMMB.

Amb anterioritat, l'IMMB traslladarà aquesta informació a l'empresa adjudicatària per a garantir el correcte coneixement de les diferents normatives als seus professionals.

5) Coordinació i organització del servei

5.1 L'empresa adjudicatària haurà de designar un coordinador / interlocutor que distribuirà les tasques del personal de l'empresa i canalitzarà les incidències que sorgeixin en el seguiment del contracte.

5.2 L'empresa adjudicatària haurà d'habilitar una persona amb funcions de supervisió del servei. La figura del supervisor del servei haurà de realitzar amb visites regulars de seguiment i supervisió del servei prèviament acordada amb els responsables del centre. Així mateix es farà càrrec de la formació necessària de l'equip de reserva que tindrà per objecte:

- Coneixement de les instal·lacions i la dinàmica interna de l'equipament.
- Informació de les feines específiques.
- Preparació de les operatives de serveis i cobertura de les incidències.
- El pla de prevenció de riscos laborals segons determina la normativa i el propi pla d'autoprotecció (PAU) de l'edifici de la seu central de l'IMMB.

La formació anirà a càrrec de l'adjudicatari i haurà de tenir una durada mínima de dues mitges jornades de servei consecutives de caràcter semestral.

5.3 L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar, en funció de les directrius aportades per l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona, les operatives dels diferents serveis subjectes a aquest contracte. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb la Direcció d'Administració General de l'Institut i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti servei a cadascun dels espais.

5.4 L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte per a notificar incidències de qualsevol tipus. Així mateix, també haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic, per a canalitzar les comunicacions derivades d'aquest contracte, que actualitzarà en cas de modificació.

6) Condicions particulars d'execució del servei

Aquest servei s'ha de prestar durant 11h diàries, tots els dies laborables a la ciutat de Barcelona, de dilluns a divendres, en la franja horària de 7:20 a 18:20 hores, a la seu de l'IMMB al carrer Gran de Sant Andreu número 200 de Barcelona. Aquesta distribució pot ser modificada en el transcurs del contracte en cas que l'Acord de Condicions laborals dels treballadors d'aquest centre modifiqui l'horari màxim i mínim de prestació de serveis, però en cap cas significarà un augment de les hores ni dies.

Es preveu 2.761 d'hores anuals distribuïdes:

- En horari de matí 7 hores diàries (de 7.20 a 14.20h)
- En horari de tarda 4 hores diàries (de 14.20 a 18.20h)

Institut Municipal de Mercats de Barcelona

Gran de Sant Andreu, 200
08030 Barcelona
Telèfon 93 4132890
mercatsbcn@bcn.cat
www.bcn.cat/mercats

Previsió distribució horària del contracte

Horari	Hores anuals	Hores 2025	Hores 2026	Hores 2027	Hores 2025-2027
Matí	1.757	588	1.757	1.169	3.514
Tarda	1.004	336	1.004	668	2.008
Total	2.761	924	2.761	1.837	5.522

Des de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona es formarà a les persones assignades al servei en el sistema d'obertura, tancament i manipulació de l'alarma. Aquest sistema consisteix únicament en introduir al dispositiu de control el codi que arma o desactiva el sistema d'emergències. Aquesta informació haurà de ser transmesa per les persones assignades normalment al servei al personal que no estigui assignat habitualment en cas de suplències.

Barcelona, a la data de la signatura.

Margarita Muñoz Guillén
Cap Departament Administració