



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES, PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT D'ACCESSOS, D'ATENCIÓ, INFORMACIÓ BÀSICA I DERIVACIÓ DE PERSONES USUÀRIES, REPARTIMENT I TASQUES AUXILIARS DE RECEPCIÓ ALS USUARIS EN DIFERENTS EQUIPAMENTS DEL DISTRICTE D'HORTA-GUINARDÓ.

1. OBJECTE DEL PRESENT PLEC DE PRESCRIPCIONS

Aquest plec té per objecte definir les prescripcions tècniques que hauran de regir la contractació del suport d'accessos, serveis d'atenció, informació bàsica i derivació de persones usuàries, repartiment i tasques auxiliars de recepció als usuaris en diferents equipaments del districte d'Horta-Guinardó.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar l'objecte del contracte subjectant-se a les especificacions que figuren en el present plec de prescripcions tècniques, sense perjudici de les millores o particularitats en el servei que aquest formuli, acceptades per l'òrgan de contractació

2. PROJECTE DE GESTIÓ DEL SERVEI

2.1. Organització i personal

- i. L'empresa adjudicatària adaptarà el servei al funcionament de cadascun dels següents equipaments que és on es prestarà el servei:
 - DIRECCIÓ DE SERVEIS TÈCNICS:
NÚMERO DE BÉ 601429
LEPANT, 373 - 387 Primera planta
 - SEU DISTRICTE HORTA GUINARDÓ (Recepció i repartiment):
NÚMERO DE BÉ 150332
RDA GUINARDO 49 – 51 Planta Baixa
- ii. La selecció del personal serà a càrrec de l'adjudicatari.
 - a. El contractista aportarà tot el personal necessari i suficient per a la realització del servei. Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest o aquell i l'Ajuntament de Barcelona existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
 - b. Un cop adjudicat el contracte i abans de la seva formalització, l'adjudicatari aportarà l'acreditació per comprovar que les persones que prestaran el servei estan afiliades i d'alta a la Seguretat Social. En el cas de canvi de personal durant la realització del servei, caldrà també acreditar la seva afiliació i estar donats d'alta a la Seguretat Social.
 - c. Les persones designades pel licitador per portar a terme el servei objecte d'aquesta convocatòria hauran de complir les condicions següents:
 - Titulació: Estudis d'Educació Secundària Obligatoria (ESO) o titulació equivalent, considerant-se adequat per desenvolupar correctament les tasques assignades.
 - Coneixements lingüístics: Domini del català i del castellà, amb un nivell recomanat equivalent al C1 del Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües. Caldrà poder atendre el públic indistintament en ambdues llengües.
 - Competències personals: Habilitats comunicatives i capacitat de tracte amb el públic, mostrant empatia, amabilitat i eficàcia en la resolució de consultes i incidències.
 - Millora formativa: Es valorarà com a criteri de valoració l'acreditació de formació complementària en atenció al públic, gestió de conflictes, igualtat de gènere, diversitat cultural o accessibilitat.

- d. El personal assignat a cada centre de treball haurà de tenir un perfil adequat a les necessitats del servei i haurà de mantenir un tracte educat i deferent envers totes les persones treballadores i usuàries dels edificis i instal·lacions, mantenint un estat correcte tant pel que fa el vestuari com a la netedat i a la cura del seu aspecte personal. El personal assignat a la prestació del servei no vestirà uniforme o distintius d'empresa.
 - e. En el cas que es procedeixi a la subrogació del personal de conformitat amb l'establert a l'art. 44 de l'Estatut dels treballadors, o per estar aquesta obligació establerta al conveni col·lectiu d'aplicació, s'incorpora com annex numero 1, a efectes informatius i de conformitat amb el que preveu l'art. 130 de la LCSP, la relació de persones treballadores que en l'actualitat presten aquest servei facilitada per l'adjudicatària actual del contracte, amb indicació de la categoria professional, el tipus de contracte, l'antiguitat, la jornada i el salari brut anual de cadascuna d'elles.
- iii. L'òrgan de contractació es reserva el dret d'ampliar, reduir, modificar o eliminar serveis que, en qualsevol cas, no afectarà al preu unitari ofertat per part de l'adjudicatari del servei. L'import de les ampliacions d'hores de servei, junt amb les hores ordinàries, no podrà superar el pressupost anual del contracte.
 - iv. L'empresa adjudicatària disposarà de personal de reserva amb la mateixa titulació exigida per prestar el servei per poder fer front a les incidències que es puguin produir.

2.2. Coordinació i seguiment del servei

Pel que fa a la coordinació i seguiment del servei, l'empresa adjudicatària atendrà les següents accions:

- i. Nomenarà un coordinador del servei que tindrà com a funcions: ser el responsable per a la bona marxa de l'execució del servei i el compliment de les obligacions del personal, resoldre les incidències que puguin presentar-se i comunicar-les mitjançant el full d'incidències facilitat per la pròpia empresa adjudicatària, fer la comprovació dels serveis prestats i també ha de fer d'enllaç amb el responsable del contracte, nomenat per l'òrgan de contractació. El coordinador de l'empresa adjudicatària reportarà al responsable del contracte de l'Ajuntament un informe amb una periodicitat trimestral, que podrà ser bimensual o mensual en funció de l'oferta presentada per l'adjudicatari. El contingut d'aquest informe serà proposat per l'adjudicatari i incorporarà els indicadors que suggereixi el responsable del contracte de l'Ajuntament (incidències en el servei, acompliment del servei, informació sobre l'acompliment de l'oferta realitzada en relació al salari de les persones treballadores i formació dels treballadors, etc.).
- ii. Periòdicament i/o en cas necessari s'establirà una reunió de seguiment entre el coordinador del servei nomenat per l'empresa adjudicatària i el responsable del contracte, nomenat per l'òrgan de contractació, per tal d'examinar els serveis realitzats i fer la planificació corresponent als serveis futurs.
- iii. En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir els efectius destinats als diferents departaments i/o equipaments, ho comunicarà per escrit al responsable del contracte, amb un termini mínim d'anticipació de 48 hores.
- iv. Si les persones destinades al servei incompleixen les obligacions establertes en aquest plec, el responsable del contracte ho posarà de manifest al coordinador del servei de l'adjudicatari, per tal que aquest prengui les mesures més adients en el termini màxim de 48 hores.
- v. L'empresa adjudicatària haurà d'atendre les demandes de serveis necessaris per cobrir els serveis extraordinaris als centres del Districte amb un termini de preavís de 12 hores.

2.3. Infraestructura

- i. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de la infraestructura adient per tal de cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació, durant el temps que duri l'adjudicació. La infraestructura dependrà únicament de l'adjudicatari.
- ii. L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte i una adreça de correu electrònic a disposició del responsable del contracte per a notificar les incidències de qualsevol tipus, amb operativitat durant les 24 hores del dia.

- iii. El personal que presti serveis al centre haurà d'estar dotat, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic necessari per tal de garantir la correcta coordinació i funcionament del servei (walkis, llanternes, bateries, etc. és a dir, tot aquell material que sigui necessari pel correcte desenvolupament del servei).
- iv. L'empresa adjudicatària facilitarà un telèfon mòbil a disposició de la persona assignada al servei de missatgeria de la Seu del Districte, dins de l'horari establert al servei objecte del present Plec. El telèfon mòbil del missatger ha de poder fer trucades i rebre-les.
- v. En el cas del servei de missatgeria entre els centres del Districte i altres centres de l'Ajuntament de Barcelona, l'empresa haurà de proveir a la persona que desenvolupi el servei el sistema de locomoció necessari. Tenint en compte la ubicació dels centres als que s'ha de prestar el servei i la impossibilitat de disposar d'aparcament gratuït en aquelles zones, es recomana l'ús de motocicletes.
- vi. L'empresa contractista haurà de substituir immediatament el personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per tal que, en cap cas el servei quedi sense cobrir.

3. FUNCIONS PRINCIPALS.

Les funcions principals són les que es relacionen, les quals es concretaran amb l'adjudicatari abans d'iniciar-se el servei:

- Obertura, tancament i control d'accessos als edificis/instal·lacions municipals. Habilitació dels diferents espais i infraestructures dels equipaments per a la realització de les activitats pròpies del centre.
- Vetllar pel bon ús dels quadres de llums i alarmes i col·laborar en l'estalvi energètic.
- Comunicar les incidències en el petit manteniment del centre, llums, sistema elèctric, portes, cisternes, centraleta, ascensor, reparacions de mobiliari.
- Mantenir els taulells d'anuncis i les prestatgeries d'informació al públic d'una manera ordenada.
- Atendre les persones que entren al centre i donar la informació bàsica requerida: l'ús diari de cada espai (horaris d'activitats, responsables d'aquestes activitats). Atenció telefònica.
- Missatgeria entre les dependències del districte d'Horta-Guinardó, i si s'escau amb l'Ajuntament de Barcelona i els seus diferents ens.

4. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI OBJECTE DEL PRESENT PLEC I TEMPS DEL SERVEI

Els servei objecte d'aquest contracte es realitzarà regularment en els següent centres i amb el numero d'hores mensuals que es detallen a continuació, a la següent taula d'horaris anual:

CENTRES I DEPENDÈNCIES	NRE PERSONES	DIES	HORARIS	HORES PER DIA	HORES SETMANALS	HORES MES	TOTAL HORES L'ANY	
SERVEIS TÈCNICS	1	De dilluns a divendres	07:00-15:00	8	40	172	2.064,00	2.064,00
12 mesos de servei					40	172,00		
		DIES	HORARIS	HORES PER DIA	HORES SETMANALS	HORES MES	TOTAL HORES L'ANY	
(REPARTIMENT) SEU DISTRICTE	1	De dilluns a divendres	7:00-14:30	7,5	37,5	161,25	1.773,75	1.956,50
11 mesos servei (agost no hi ha servei)		Dimecres	15:30-18:00	2,5	2,5	10,75	118,25	
(REPARTIMENT AGOST)	1	De dilluns a divendres	7:00:00-10:00	3	15	64,5	64,50	
					40	236,50		
		DIES	HORARIS	HORES PER DIA	HORES SETMANALS	HORES MES	TOTAL HORES L'ANY	
RECEPCIÓ SEU DISTRICTE	1	De Dilluns a Divendres	08:30-14:30	6	30	129	1.419,00	2.881,00
11 mesos MATÍ i TARDA	1	De Dilluns a Divendres	14:30-20:00	5,5	27,5	118,25	1.300,75	
1 mes AGOST MATÍ	1	De Dilluns a Divendres	07:30-15:00	7,5	37,5	161,25	161,25	
					95	408,50		
								hores any
						TOTAL	2026	6.901,50

ANY	HORES	HORES EXTRA	TOTAL HORES CONTRACTE
2026	6.901,50	53,50	6.955,00
2027	6.901,50	53,50	6.955,00
	13.803,00	107,00	13.910,00

A fi de cobrir possibles incidències de serveis o per cobrir hores extres, s'afegeixen **53,50 hores extres anuals**, per tant, les hores màximes establertes anuals en el contracte per a la prestació de servei serà de **6.955,00 hores per tota una anualitat del contracte**.

Així mateix, es podrà sol·licitar serveis extraordinaris, que computaran com hores extres, en altres horaris i en altres centres diferents als assenyalats anteriorment, sempre en equipaments del Districte d'Horta-Guinardó.

5. DURADA DEL CONTRACTE.

La durada del contracte serà des del dia 1 de gener 2026 o la data que es fixi a la formalització del contracte, si aquesta és posterior, i fins el 31 de desembre de 2026. El contracte podrà ser prorrogat per un període màxim de 12 mesos.

6. OFERTA ECONÒMICA DEL SERVEI

PREU HORA SENSE IVA:	15,35 €
PREU HORA IVA INCLÒS:	18,57 €

El pressupost fixat per a la contractació serà de 129.178,69 € IVA inclòs, resultat de multiplicar les 6.955,00 hores pel preu/hora IVA exclòs i afegir-hi a aquest import el 21% corresponent a l'IVA.

Les millores en l'import per hora, de les ofertes econòmiques presentades, no modificaran el pressupost total del contracte.

Es podrà destinar l'import excedent del contracte, provocat per les baixes econòmiques dels licitadors del preu per hora, a augmentar el número d'hores extres, sempre i quant no es superi el pressupost del contracte.

L'òrgan de contractació no està obligat a exhaurir el pressupost establert, en atenció a què les factures un cop finalitzat el contracte, podrien ascendir a una quantitat inferior a la inicialment prevista.