

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'AUXILIAR DE CONSERGERIA DE LA SEU I LA SUBSEU ADMINISTRATIVA DEL DISTRICTE DE SARRIÀ-SANT GERVASI, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE (CONTRACTE RESERVAT)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la prestació dels serveis auxiliars de consergeria de la Seu (plaça del Consell de la Vila, 7) i la Subseu administrativa (plaça de Sarrià, 1-4) del Districte de Sarrià-Sant Gervasi a l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

Així mateix, el servei també podrà prestar-se en altres espais del districte, com l'Oficina d'Atenció Ciutadana i a altres dependències municipals que puntualment puguin requerir d'aquest servei.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els edificis de la Seu (plaça del Consell de la Vila, 7) i la Subseu administrativa (plaça de Sarrià, 1-4) on s'ubiquen les oficines del Districte de Sarrià-Sant Gervasi necessiten disposar d'un servei d'auxiliar de consergeria, suport logístic i suport al visitant, a més, pot fer altres tasques de suport als serveis administratius que en ells es troben.

Els serveis que s'han de cobrir, definits de forma genèrica, són els següents:

- a) Consergeria
- b) Suport al personal intern, al visitant i servei d'informació.
- c) Missatgeria
- d) Suport logístic a altres serveis del Districte

Les especificacions tècniques contingudes en aquest plec tenen la consideració d'exigències mínimes i no exclouen qualsevol altra actuació necessària per al compliment de les finalitats del servei.

→ Funcions del servei

Sense perjudici de les directrius específiques que pugui donar el Districte, les funcions bàsiques del servei seran les següents:

- a) Consergeria
 - Donar suport en el control d'accés a les oficines i serveis, segons les indicacions del personal responsable.
 - Col·laborar en l'atenció als visitants, facilitant informació bàsica i derivant-los al personal corresponent.

- Rebre les comandes de materials externs i lliurar-les als destinataris.
- b) Suport al personal intern, al visitant i servei d'informació
- Proporcionar atenció i suport al personal que desenvolupa les seves tasques als edificis objecte del contracte.
 - Donar suport atenent i derivant les demandes de les visites presencials i telefòniques bàsiques, sobretot les visites
 - Mantenir actualitzats i ordenats els taulells d'anuncis i el material d'informació .
- c) Missatgeria
- Rebre la correspondència i derivar-la als serveis corresponents.
 - Recollir i distribuir la correspondència entre els diferents Serveis.
 - Missatgeria entre la seu i la subseu administrativa del Districte.
 - Fer les comandes de missatgeria externa que li siguin encomanades.
- d) Suport logístic a altres serveis del Districte
- Donar suport en els enviaments massius de correspondència.
 - Revisar i ordenar les sales i espais de reunió de l'edifici.
 - Comunicar les incidències que es puguin detectar al llarg de la jornada en el funcionament de l'edifici (llums, sistema elèctric, portes, ascensors, aire condicionat, etc).
 - Donar suport en la realització dels actes institucionals, reunions, jornades, casaments, plenaris, etc., ajudant en el muntatge de les sales, del equips audiovisuals, de les projeccions, en la preparació del material complementari per als assistents, en la recepció de públic, així com, atenent les incidències en el desenvolupament dels actes i col·laborant en la recollida al acabar.
 - Manteniment i control de l'estoc del material que es trobi als espais on es presti el servei i que s'hagi d'emmagatzemar a les dependències on estiguin destinats.

Les especificacions tècniques contingudes en aquest plec tenen la consideració d'exigències mínimes i no exclouen qualsevol altra actuació necessària per al compliment de les finalitats del servei, com pot ser l'execució de tasques complementàries que puguin sorgir de manera puntual o extraordinària. A tall d'exemple d'aquestes actuacions de suport, es pot requerir l'aplicació de protocols institucionals, com ara el protocol de banderes (hissada, posada a mig pal o retirada), així com qualsevol altra funció que resulti necessària per garantir el correcte funcionament dels equipaments.

3. CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

L'empresa adjudicatària es compromet a complir les següents condicions descrites per tal de garantir la correcta cobertura del servei. L'empresa adjudicatària adaptarà el servei al funcionament dels equipaments.

En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir el personal destinat al Servei, ho comunicarà per escrit al Districte, amb un termini mínim d'anticipació de 48 hores i prendrà les mesures adients perquè la prestació no en surti perjudicada.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un numero de telèfon de contacte permanent a disposició del Districte per notificar incidències de qualsevol tipus.

El Districte designarà un responsable per tal de supervisar l'execució del contracte, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de les prestacions pactades. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària es compromet a nomenar un interlocutor del contracte que farà les funcions de coordinació amb el responsable del Districte.

El responsable del contracte establirà la periodicitat de les reunions amb el coordinador designat per l'empresa adjudicatària per tal de fer el seguiment de l'execució del contracte.

El responsable del contracte comunicarà a l'empresa adjudicatària les incidències relatives al compliment correcte o no dels criteris definits als plecs i suggerir possibles actuacions.

L'empresa adjudicatària haurà de trametre mensualment al Districte un informe sobre la prestació del servei realitzat que recollirà les dades més rellevants com la tipologia de les demandes dels usuaris i/o visitants, les franges horàries, el nombre de persones ateses, etc., tot això d'acord amb les necessitats del Districte que es podran definir i/o modificar durant la durada del contracte. L'empresa adjudicatària facilitarà al seu personal tot aquell material necessari per la correcta execució del servei.

a. Característiques i qualificació del personal destinat al servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal qualificat necessari per a la realització de la prestació durant el temps que duri el contracte.

La categoria prevista per a la prestació el servei és la de Tècnic Auxiliar, tal com es defineix al Conveni col·lectiu estatal d'empreses d'acció i intervenció social (EI) per als anys 2022-2024 (codi de conveni núm. 99100155012015).

Tot el personal destinat a la prestació del servei serà seleccionat, format i contractat per l'empresa adjudicatària. La formació d'aquest personal ha d'incloure obligatòriament les matèries relacionades amb la prevenció de riscos laborals.

Les persones destinades al servei hauran de vestir en tot moment i amb correcció l'uniforme que facilitarà l'empresa que s'adaptarà a la temporada hivern/estiu. Aquest vestuari haurà d'incorporar els elements identificatius de l'empresa.

El personal contractat per l'adjudicatari, haurà de tenir un tracte correcte amb el públic i amb el personal del centre on es realitza el servei, així com, mantenir un aspecte adequat d'higiene personal. A més, haurà de disposar de competència oral en llengua catalana i castellana per garantir una atenció adequada.

L'empresa adjudicatària disposarà de personal suplent degudament format per tal de substituir el personal que presti el servei en cas de qualsevol tipus d'absència, baixes per malaltia, vacances, etc. garantint la substitució de forma immediata. També per poder assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos, així com, per cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquest cas, es demanaran els serveis que corresponguin segons les necessitats amb la suficient antelació i sempre dintre dels marges del contracte.

En el cas de substitucions sobrevingudes per causes imprevistes (indisposicions, malalties, urgències, personals, etc.) del personal mentre està prestant el servei o a l'inici del mateix, la substitució s'haurà de realitzar en el termini màxim de 12 hores des que es produeix la paralització del servei, de forma que aquest s'iniciï amb total normalitat en la següent jornada.

El personal designat per l'adjudicatari a la prestació del servei haurà de complir les condicions següents:

- Els estudis mínims seran el de Graduat en Educació Secundària Obligatoria (ESO) o l'antic Graduat Escolar, o similar.
- Formació en atenció al públic.
- Parlar correctament castellà i català.

En cap cas, aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb l'Ajuntament de Barcelona.

b. Horari i unitats de prestació del servei

Servei ordinari (31 setmanes)	Seu – (12 hores diàries) de dilluns a divendres de 7:30 h a 19:30 h.
	Subseu administrativa – (5,50 hores diàries) de dilluns a divendres de 9.00 h a 14:30 h.
Agost (4 setmanes)	Seu – (7,5 hores diàries) de dilluns a divendres de 7:30 a 15:00 h.
	Subseu administrativa – (5,5 hores diàries) de dilluns a divendres de 9:00 a 14:30 h.

Aquests horaris podran ser modificats puntualment per part de l'Ajuntament, per necessitats del servei, per reorganització del personal, per motius logístics, per celebració d'actes institucionals, per obres o manteniment de les instal·lacions, per incidències imprevistes o per altres causes justificades, comunicant a l'adjudicatari les modificacions amb una antelació mínima de 72 hores.

Les hores anuals de serveis ordinaris han de ser considerades com un nombre màxim d'hores a prestar, atès que no s'ha tingut en compte els possibles dies festius que es puguin celebrar de dilluns a divendres.

Serveis extraordinaris:

- El Districte podrà ampliar, puntualment, l'horari de prestació del servei, prèvia comunicació a l'adjudicatari, amb un mínim de 48 hores, per motius de la programació d'activitats no previstes i/o actes participatius com els consells barri, audiències públiques o el consell Plenari. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària decidirà quin és el personal que realitzarà aquests serveis.

A aquests efectes es dota d'una bossa de 43,75 hores durant la durada inicial del contracte. A priori es preveu una bossa de 5 hores mensuals (1,25 hores setmanals x 4 setmanes) al llarg de tots els mesos de vigència del contracte i a aquests efectes així es dota la consignació pressupostària anual. De tota manera, en cas que aquesta bossa no s'esgoti o es prevegi una distribució diferent, i sempre que la disponibilitat econòmica i pressupostària de l'expedient per a l'exercici en qüestió així ho permeti, la

bossa anual d'hores per a serveis extraordinaris podrà ser reajustada, sense sobrepassar mai el límit de les 43,75 hores per a la totalitat del contracte (8 mesos).

Així, doncs, per a la durada total de contracte, establerta en 8 mesos, el màxim d'hores ordinàries a prestar serà de 2.764,50 hores i un còmput inicial de 43,75 d'hores de bossa per serveis extraordinaris, el que fa un total d'hores previstes per al contracte de 2.808,25 hores.

Al còmput inicial de 43,75 hores s'hi afegiran les hores de bossa que l'empresa adjudicatària ofereixi en el criteri automàtic 10.b de l'informe de necessitat. L'ús d'aquestes hores addicionals sense cost serà prioritari respecte a les hores de bossa previstes inicialment en el contracte, de les quals només se'n farà ús en cas que s'exhaureixin les hores ofertades sense cost.