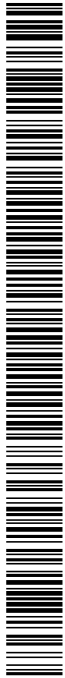




Ajuntament de
Lloret de Mar

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA
CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMITACIÓ
ORDINÀRIA DEL SERVEI DE RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC I DE
TELEOPERADOR/A DEL CENTRE DE CONTROL DE TRÀNSIT I
MOBILITAT I FEINES AUXILIARS ADMINISTRATIVES DE SUPORT
ALS SERVEIS DE LA POLICIA LOCAL**

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

- 1.- Descripció del servei
- 2.- Principis generals d'actuació
- 3.- Horari
- 4.- Uniformitat
- 5.- Comunicació quadrants servei del personal i incidències
- 6.- Personal adscrit al servei
 - 6.1 Requisits del personal
 - 6.2 Formació
 - 6.3 Caràcter de la relació contractual del personal adscrit al servei
- 7.- Hores anuals estimades del contracte
- 8.- Lloc de prestació del servei
- 9.- Gestió de caixa i quanties en efectiu
- 10.- Obligacions de l'adjudicatari del contracte

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe



Ajuntament de
Lloret de Mar

1.- Descripció del servei

Aquest servei comprèn les següents prestacions:

- Pel que fa a la prestació del servei de recepció i atenció al públic.
 - Les tasques de recepció, informació i atenció al públic, de l'edifici de la Policia Local, la qual cosa implica tasques auxiliars o de suport en atenció als ciutadans.
 - Tasques de recepció de correspondència ordinària dirigida a Prefectura.
 - Confecció de la relació del registre d'entrada de les persones que accedeixen a l'edifici.
 - Identificació de les persones visitants, i dels treballadors d'empreses proveïdores que han d'accedir a dependències de la Policia Local. Identificació d'assistents a cursos impartits en les dependències de la Policia Local. Control de l'entrada i sortida de persones en l'edifici.
 - Control en el compliment de les possibles mesures de prevenció sanitària per part dels visitants, per poder accedir a l'interior de dependències. Control de l'aforament de les persones que es troben en la recepció de l'edifici a l'espera de ser atesos.
 - La recepció, lliurament, custòdia i gestió dels objectes trobats a la via pública.
 - Confecció als dipositants que ho sol·licitin del justificant de lliurament d'objectes trobats.
 - Registre documental mitjançant imprès/formulari establert i registre informàtic dels objectes trobats.
 - Localització, notificació i posada a disposició del propietari dels objectes trobats.
 - Classificació de documentació perduda i recuperada, segons l'organisme oficial emissor, i segons nacionalitat. Preparació tramesa de documents no lliurats als seus propietaris, als organismes emissors o a les policies locals, ambaixades o consolats corresponents.
 - Confecció dels llistats d'objectes sense identificació dels seus titulars, per la posterior tramesa a Prefectura.
 - Atenció telefònica respecte els objectes trobats a la via pública, en dependències municipals o en altres organismes del municipi.
 - Comunicar la retirada i dipòsit de vehicles als titulars, en el termini de 24 hores.
 - Atenció telefònica respecte els vehicles ingressats en el dipòsit municipal.
 - El cobrament de les taxes per pupil·latge i de retirada de vehicles i de les immobilitzacions amb la grua municipal. La gestió de les entrades i sortides de vehicles del dipòsit municipal.
 - Enregistrament de les sortides del dipòsit municipal dels vehicles lliurats al gestor autoritzat, declarats com a residus sòlid urbà.
 - El cobrament de les denúncies de trànsit de competència municipal i

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe



Ajuntament de Lloret de Mar

les de l'ordenança de civisme i convivència municipal.

- Tancament de Caixa a la finalització de cada torn.
- Facilitar la informació pròpia dels tràmits relacionats amb els serveis de la Policia Local, de Protecció Civil i de Mobilitat, ubicats en el mateix edifici.
- Facilitar la informació necessària per poder realitzar tràmits amb l'ajuntament a través de l'administració electrònica, i sol·licitar cita prèvia.
- Donar suport als ciutadans en la confecció del formulari inicial per la presentació de denúncies.
- Donar suport en les tasques de redacció de les denúncies i declaracions presentades per persones estrangeres, a les dependències de la Policia Local.
- Custodiar les claus de l'edifici i de la resta d'instal·lacions municipals.
- Aquelles altres tasques de suport administratiu que els puguin ser encomanades.
- Tasques de reprografia.
- Tasques d'arxiu viu.

- Pel que fa a la prestació del servei de teleoperador/a del CCTM.

- Gestionar el sistema d'accés de vehicles a la zona de l'illa de vianants.
- Donar resposta als requeriments que es produeixin a través del sistema d'interfonia de l'illa de vianants amb gran atenció a la cura en el tracte amb els usuaris.
- Mantenir actualitzada la informació de les incidències amb els sistemes de control d'accés (averies, danys, ordres del servei, etc.) a través del sistema informàtica que s'habiliti a tal efecte.
- Donar trasllat de la informació relativa a les incidències ocorregudes durant al torn al personal del torn següent.
- Gestionar les altes i baixes de matricules autoritzades en el sistema.
- Gestionar els missatges dels panells d'informació variable ubicats a la via pública.
- Gestionar els panells d'informació d'ocupació dels aparcaments.
- Modificar els plans de regulació semafòrica del trànsit, d'acord amb les indicacions dels tècnics responsables de mobilitat o de la policia local.
- Comunicar a la Policia Local, als tècnics de l'Ajuntament o a la empresa encarregada del manteniment dels equipaments, qualsevol incidència detectada a la via pública o en el sistema, d'acord amb els protocols establerts.
- Realitzar l'atenció i gestió telefònica de la centraleta d'urgències i de capçalera de la Policia Local.
- Gestionar aquelles altres eines o sistemes relacionats amb la gestió del trànsit, la seguretat i la mobilitat que poguessin ser implementats en el futur.

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe



Ajuntament de Lloret de Mar

- Obrir fitxes d'incidències al programari DRAG. En rebre les trucades telefòniques dels ciutadans i segons el tipus de requeriment, donar d'alta la incidència en el programari DRAG introduint les dades de la persona, activant els codis del programa, segons el tipus de servei, i redactar el contingut i motivació de la incidència. Traspasar la informació als agents de servei a la sala de comandament quan sigui el cas o donar la informació directe en aquells casos taxats, seguint els protocols establerts.
- Cobrir el temps de descans del personal de la pròpia empresa que presti servei a la recepció i atenció al públic en els períodes de l'any que no hi ha personal de reforç i per la qual cosa assumir totes les seves tasques íntegrament.

2.- Principis generals d'actuació

L'auxiliar de servei s'atindrà en les seves actuacions als principis d'integritat i tracte correcte a les persones, actuant amb proporcionalitat en l'actuació de les seves facultats.

En tots els casos haurà de prestar el servei complint els següents requisits:

- Estricta puntualitat.
- Bona presència. Els empleats hauran de prestar el servei correctament uniformats.
- Confidencialitat sobre la informació relativa al centre de treball, clients i actes que s'hi desenvolupin.

Els serveis contractats estaran sotmesos al control i vigilància de l'Ajuntament mitjançant el responsable del contracte.

Les converses del CCTM, tant telefòniques com les dels intèrfons de les pilones, podran ser gravades i es podran realitzar revisions aleatòries (o prèvia queixa) per valorar l'atenció prestada.

A banda, es podran establir mecanismes de valoració de l'atenció rebuda per part de la ciutadania.

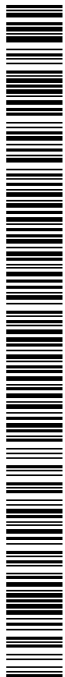
3.- Horari

Pel que fa al **servei de recepció i atenció al públic**, aquest haurà de garantir:

Horari a)

Presència d'una persona les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, en règim horari de torns de 8 hores, fet que suposa un total de **8.760 hores** de prestació de serveis.

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe





Ajuntament de Lloret de Mar

L'horari específic serà de 06.00 a 14.00 h., de 14,00 a 22.00 hores i de 22.00 a 06.00 hores, coincidint amb l'inici i final dels tres torns de servei de la Policia Local, per tal d'efectuar correctament els relleus, la transmissió de la informació pendent, quadrar i tancar caixa en cada relleu, comunicar requeriments o novetats a tenir en compte en el servei.

Horari b)

Presència d'una persona addicional 14 hores al dia, 117 dies l'any, fet que suposa un total de **1.638 hores** de prestació de serveis.

L'horari específic serà de 08.00 a 14.00 h. i de 14,00 a 22.00 hores, en dos torns, per tal d'efectuar correctament els relleus, la transmissió de la informació pendent, quadrar i tancar caixa en cada relleu, comunicar requeriments o novetats a tenir en compte en el servei.

L'inici i final d'aquest període de 117 dies de prestació del servei, el determinarà el responsable del contracte i consistirà en:

- En període comprès entre el dissabte abans de Setmana Santa al dilluns de Pasqua.
- De l'1 de juny al 15 de setembre.

En cas de modificació es notificarà amb una antelació mínima de 30 dies a efectes de poder donar compliment a l'obligació de comunicar els quadrants de servei establerta en aquest Plec.

Les hores anuals totals previstes per al servei d'atenció al públic son de **10.398 hores**, que podran ser ampliables, o es podran reduir, en funció de les necessitats del servei, disposant de la clàusula del 20% modificació del contracte. El període i horari el determinarà el responsable del contracte i es comunicarà amb antelació suficient a l'empresa.

Pel que fa al servei de teleoperador/a del CCTM, aquest haurà de garantir:

Horari únic)

Presència d'una persona 14 hores al dia, els 365 dies de l'any.

L'horari específic serà de les 8.00 a les 15.00 i de 15.00 a 22.00 hores, en dos torns, per tal d'efectuar correctament els relleus, la transmissió de la informació pendent, comunicar requeriments o novetats a tenir en compte en el servei.

Les hores anuals totals previstes d'aquest servei és de **5.110 hores**.

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe



Ajuntament de Lloret de Mar

En total les hores anuals previstes entre el servei d'atenció al públic i el de teleoperador/a han de ser **15.508** hores, entre ambdós serveis. En cas de necessitar més hores per a cobrir el servei o disminuir el nombre d'hores, s'aplicarà la modificació del contracte fins a un valor màxim del 20%.

4.- Uniformitat

L'empresa subministrarà al seu càrrec, com a mínim:

- Un uniforme d'hivern que inclogui 2 pantalons llargs negres, 1 americana negra, 1 jersei negre, 3 camises blanques i sabates negres tancades sense cap altre color.
- Un uniforme d'estiu que inclogui 2 pantalons llargs negres, 3 camises blanques de màniga curta i sabates negres tancades sense cap altre color.
- En cas que el treballador prefereixi portar calçat de la seva propietat, haurà de complir amb la premissa de calçat fosc, d'un únic color i puntera tancada, que no mostri els dits dels peus.

Si l'empresa disposa d'altres colors corporatius, prèvia autorització municipal, es podran modificar aquests requisits.

Tot l'equipament podrà ser personalitzat amb la imatge corporativa de l'empresa, permetent la identificació diferenciada entre el personal de l'empresa i el personal al servei de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

Aquest uniforme serà el mateix per a ambdós serveis, tant per a atenció al públic al mostrador com per al de teleoperador/a al Centre de Control de Trànsit i Mobilitat (CCTM)

L'adjudicatari s'ha d'assegurar que els seus treballadors inicien el servei des del primer dia del contracte complerta i correctament uniformats.

Es respectarà el tallatge específic per dona/home segons correspongui.

Es vetllarà per la correcta uniformitat i la correcta presència del personal en el servei que en tot moment ha de ser pulcra i polida, tant pel que fa a la roba com en l'aparença física corporal.

Caldrà fer les renovacions anuals del vestuari de manera que al mes de maig es lliuri el vestuari d'estiu i al mes d'octubre es lliuri el vestuari d'hivern.

5.- Comunicació quadrants servei del personal i incidències

Les comunicacions amb l'Ajuntament i entre els responsables del servei i

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe



Ajuntament de Lloret de Mar

els seus treballadors s'establiran mitjançant telèfons fixes i mòbils i correus electrònics.

Comunicació i gestió de les incidències; per exemple: anomalies detectades en el funcionament de les pilones mòbils des del CCTM (Centre de Control Trànsit i Mobilitat), qualsevol altra disfunció o avaria relativa al servei objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre també a comunicar a la prefectura de la Policia Local, a la funcionària de l'àrea d'atenció al públic i als treballadors de l'empresa adscrits al servei, abans de 10 dies de cada final de mes, la previsió de serveis de cada treballador/a i els quadrants generals. En cas de modificació posterior d'aquests quadrants, la comunicació ha de ser immediata.

En acabar el mes corresponent, cal que l'empresa trameti a prefectura de la Policia Local, en el termini de 7 dies naturals, el quadrant definitiu amb les possibles modificacions que s'hagin pogut realitzar, per tal de poder comprovar les hores que realment s'hagin de facturar. Així doncs en aquest quadrant definitiu final hi ha de constar específicament el nombre total d'hores a facturar.

6.- Personal adscrit al servei

6.1 Requisits del personal

El personal que presti el servei haurà de ser polivalent, segons el perfil per a cada lloc de treball, de manera que es puguin fer substitucions puntuals del personal d'atenció al públic amb el personal de CCTM i a la inversa.

Les persones que estiguin realitzant aquest servei hauran d'anar degudament identificades i uniformades.

En relació a les capacitats professionals d'ambdós serveis, el personal haurà de reunir els següents requisits:

- Ésser major d'edat
- Formació corresponent al grup professional 4.2 del Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2025-2026, d'aplicació en aquest contracte: Batxillerat, BUP o equivalent, o personal tècnic especialista amb mòduls de nivell 3 o certificats de professionalitat del mateix nivell o qualificació acreditada equivalent del catàleg de qualificacions professionals vigent, complementada amb formació en el lloc de treball o, en defecte d'això, coneixements adquirits en l'acompliment de la seva professió. Si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe





Ajuntament de Lloret de Mar

l'homologació corresponent del Ministeri d'Educació.

- No haver estat condemnat per cap delictes o, en cas d'haver-ho estat, tenir extingida la responsabilitat penal i cancel·lats els antecedents penals.
- No tenir en curs cap infracció administrativa per infracció a la Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- Coneixements d'ofimàtica a nivell d'usuari mig, en concordança amb el nivell de formació corresponent al grup professional 4.2 del Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2025-2026, d'aplicació en aquest contracte.
- Parlar i escriure correctament en català i castellà, en concordança amb el nivell de formació corresponent al grup professional 4.2 del Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2025-2026, d'aplicació en aquest contracte. Nocions orals d'anglès i/o una altra llengua oficial d'un altre país d'Europa (entesa com a continent geogràfic) fora de les oficials a Catalunya. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació, coneixements i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits. Pel que fa al coneixements d'idiomes en cas de no presentar acreditació o titulació oficial, l'empresa té l'obligació de realitzar les proves necessàries per a poder contrastar el nivell de coneixement i la competència en l'idioma estranger de referència. L'Ajuntament podrà corroborar que tot el personal adscrit dona compliment a aquest requisit, exigint nocions bàsiques dels idiomes indicats.
- Ésser coneixedor de l'entorn, dels principals punts d'interès i de la xarxa viària del municipi. L'empresa organitzarà la formació del seu personal relativa al punts d'interès del municipi, de manera que es pugui donar l'adient informació als ciutadans.
- Bona educació. Dots de comunicació. Facilitat de tracte amb el públic.
- Absoluta discreció i confidencialitat en els assumptes que conegui en funció del servei.
- Es prohibeix realitzar qualsevol activitat comercial o laboral, que no sigui pròpia de la prestació del servei de la que és objecte aquest contracte.

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe





Ajuntament de Lloret de Mar

- Coneixements bàsics sobre l'entorn de treball. Es vetllarà pel compliment de la normativa interna de l'espai per part del seu personal. L'incompliment d'aquest punt serà responsabilitat de l'adjudicatari.

6.2 Formació

Serà necessària una formació, d'un mínim de 40 hores al lloc de treball, relativa al seu lloc de prestació del servei i dels diferents aplicatius informàtics i eines de gestió, per part del personal de l'empresa assignat al servei, i sota la supervisió, o a càrrec, de personal municipal especialitzat en aquestes matèries.

L'empresa ha de garantir la formació continuada d'aquests operadors, de la mateixa manera que s'ha de fer càrrec de la formació inicial, abans de que el treballador desenvolupi efectivament la seva tasca en el lloc de treball, i en cas de noves incorporacions.

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a posar els mitjans necessaris per garantir que el seu personal pugui rebre les 40 hores de formació obligatòria relativa al seu lloc de treball i dels diferents aplicatius informàtics i eines de gestió del trànsit i la mobilitat, per part del personal de l'empresa assignat al servei, sota la supervisió de personal municipal especialitzat en aquestes matèries. Aquesta formació és prèvia a l'inici del desenvolupament efectiu de la tasca del treballador en el seu lloc de treball.

6.3 Caràcter de la relació contractual del personal adscrit al servei

Malgrat que l'edifici és de propietat municipal, i malgrat que caldrà complir els objectius i requisits mínims tècnics, així com la necessitat de coordinació necessària amb els serveis municipals per a la bona consecució de l'objecte del contracte, en cap cas el personal encarregat de l'execució del contracte, no forma part de l'àmbit organitzatiu de l'Ajuntament i per tant no serà municipal, ni tindrà cap relació laboral amb l'Ajuntament de Lloret de Mar.

A l'extinció del contracte no es produirà la consolidació de les persones que hagin realitzat els treballs objecte del contracte com a personal de l'entitat contractant.

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe





Ajuntament de
Lloret de Mar

7.- Hores anuals estimades del contracte

El total d'hores de treball anual per a aquest contracte serà de 15.508 hores, entre ambdós serveis: per al servei d'atenció al públic és de **10.398 hores**, i de **5.110 hores** per al servei de teleoperadora/CCTM.

8.- Lloc de prestació del servei.

Caserna de la policia local de Lloret de Mar, ubicada a l'Avinguda de les Alegries 32 de Lloret de Mar.

La prestació del servei consistent en el desenvolupament de tasques d'atenció al públic es porta a terme al mostrador de la zona d'accés a la caserna de la Policia Local.

La prestació del servei consistent en el desenvolupament de tasques de teleoperador/CCTM es porta a terme dins de la sala de coordinació de la caserna de la policia local.

9.- Gestió de caixa i quanties en efectiu

Per l'horari a) per a la correcta gestió de les caixes de pagament en metàl·lic del servei d'atenció al públic, l'empresa haurà de disposar i garantir un import mínim de 500€ en moneda fraccionada per garantir el canvi i devolucions immediates, a lliurar en els següents 5 dies naturals posteriors a la petició.

Per l'horari b) per a la correcta gestió de les caixes de pagament en metàl·lic del servei d'atenció al públic, l'empresa haurà de disposar i garantir un import mínim de 500€ addicionals en moneda fraccionada per garantir el canvi i devolucions immediates, que haurà de quedar dipositat el primer dia de prestació del servei / inici del contracte.

El subministrament de la moneda fraccionada de forma periòdica per a garantir les devolucions en els cobraments, anirà a càrrec de l'empresa. La petició la realitzarà el propi personal de l'empresa, quan els calgui, i arribarà via correu electrònic i el termini màxim de lliurament serà de 5 dies naturals.

L'empresa haurà de posar a disposició del seu personal que realitzi les funcions de recepció i d'atenció al públic, les 24 hores de tots els dies de l'any, una màquina comptadora i detectora de bitllets falsos, que sempre estigui actualitzada i detecti qualsevol bitllet en curs.

Aquest material es troba inclòs a l'estudi econòmic que serveix per al pressupost base de licitació, en l'apartat de les despeses indirectes per vestuari i material.

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe



Ajuntament de Lloret de Mar

En cas de detecció d'un bitllet fals a l'hora de tancar caixa, els treballadors de l'empresa que en aquell moment es trobin de servei ho comunicaran immediatament al responsable del servei de la policia local doncs serà la policia qui tramitarà les diligències i trasllat al Banc d'Espanya.

Si el bitllet fals no és detectat per l'empresa adjudicatària en el moment de realitzar el cobrament de les denúncies o de les taxes de competència municipal, i si més no, es detecta a l'hora d'efectuar l'ingrés a l'entitat bancària, l'empresa serà responsable de compensar l'Ajuntament de manera que aquest no es vegi perjudicat per l'incorrecte funcionament del servei, realitzant l'ingrés de la quantitat meritada i comptada per el/la funcionari/a de l'Ajuntament, en cas de menyscapse de moneda, aquest serà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

10.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI DEL CONTRACTE

L'adjudicatari esta obligat a complir el contracte d'acord amb contingut d'aquest plec de clàusules administratives i tècniques, i en el seu cas, al compliment de les millores presentades a la seva oferta i acceptades per l'Ajuntament i d'aquelles altres que resultin de la resta de documentació contractual, d'acord amb les instruccions que per a la seva interpretació donés al contractista el responsable del contracte.

Serà obligació del contractista indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

Complir amb les obligacions d'uniformitat establertes al capítol 4 d'aquest Plec.

L'adjudicatari haurà de tenir l'organització tècnica suficient i disposar del personal necessari i idoni per a l'execució dels serveis contractats, essent l'únic responsable del mateix, i per tant, de la seva exclusiva competència llur modificació, substitució o alteració segons les necessitats.

Així mateix, l'adjudicatari aportarà els seus mitjans propis en el sentit de garantir els recursos humans necessaris que compleixin amb els requisits mínims de solvència exigits, per a la bona execució de l'objecte del contracte, així com la previsió de substitucions necessàries per a l'assoliment de les necessitats del servei. I assumirà a la vegada el poder inherent d'ell com a empresari sobre el personal que integra l'equip encarregat de l'execució del contracte.

El temps de cobertura d'absències sobrevingudes serà com a màxim de tres (3) hores, de tal forma que el servei no pugui quedar mai descobert més enllà d'aquest temps estipulat, excepte en el cas que l'empresa

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe





Ajuntament de Lloret de Mar

adjudicatària hagi ofert un termini inferior en la seva oferta, segons allò establert en els criteris d'adjudicació.

En cas que l'Ajuntament consideri que algunes de les persones designades no disposa de suficients coneixements o aptituds per a prestar el servei de forma satisfactòria, o bé la seva actitud no és la correcta vers els ciutadans o vers el personal de la Policia, podrà requerir a l'adjudicatari la substitució d'aquesta persona o persones.

L'empresa posarà a disposició dels seus treballadors una tauleta o dispositiu mòbil per donar-los suport en la traducció d'idiomes per a la correcta comunicació amb usuaris de qualsevol nacionalitat.

L'adjudicatari s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable. Haurà d'especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici d'execució del contracte i en les successives variacions.

L'adjudicatari s'obliga a adequar la seva activitat, en el marc de la seva relació contractual amb l'Ajuntament de Lloret de Mar, als principis ètics i a les regles de conducta que permetin assegurar el compliment dels principis d'igualtat, d'imparcialitat i d'integritat, d'objectivitat i de transparència, segons allò que disposa l'article 64 de la Llei 9/2017.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i contínua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'empresa contractista vetllarà especialment per tal de que els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions delimitades en els plecs en relació a l'objecte del contracte.

El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi el personal adscrit i de les prestacions i serveis realitzats, de

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe



Ajuntament de Lloret de Mar

l'actitud dels treballadors en un lloc de treball d'atenció al públic, així com de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

En particular, el personal adscrit al CCTM haurà de mantenir sempre la informació actualitzada pel que fa a l'estat de funcionament de les pilones, tant pel que fa a averies/incidències/accidents, com a les ordres de bloqueig que hagi pogut generar el Cap de Torn.

També serà responsabilitat de l'empresa que tot el personal dispensi un tracte adequat, respectuós, amable i curós amb tota la ciutadania.

En tot cas abans de l'inici d'execució del contracte, el contractista aportarà la relació del personal que es destinarà a l'execució del contracte i l'acreditació de la seva afiliació i alta a la Seguretat Social.

Obligacions de disponibilitat i coordinació

L'adjudicatari s'obliga a designar una persona responsable de la bona marxa dels serveis, que serà l'enllaç amb el responsable del contracte designat per l'Ajuntament de Lloret de Mar, que tindrà entre les seves obligacions, les següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- L'empresa posarà a disposició del responsable del contracte un telèfon per a urgències les 24 hores del dia, on comunicar amb el coordinador del servei designat per l'empresa en cas d'incidències que no puguin esperar.
- Impartir als treballadors de l'empresa les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat, sempre sota la supervisió de la funcionaria responsable de l'àrea d'atenció al públic de la policia o persona que la substitueixi.
- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball i que es compleixi correctament la uniformitat.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent-se de coordinar adequadament l'empresa

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe

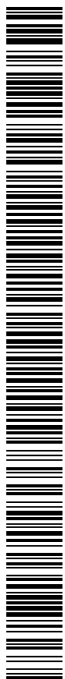


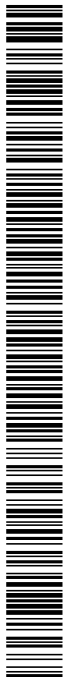
Ajuntament de Lloret de Mar

contractista amb l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei, tenint en compte els reforços que cal implementar per Setmana Santa, per la temporada d'estiu entre el 1 de juny al 15 de setembre i per Nadal del 24 de desembre a l'1 de gener.

- Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, traslladant el currículum del nou treballador a la persona de l'administració responsable de la supervisió del servei o responsable del contracte.
- Complir les obligacions establertes en aquest Plec pel que fa la comunicació dels quadrants de personal afectes a la prestació del servei en els terminis fixats.
- Donar compliment a les obligacions del capítol 9 en relació a la gestió de caixa i quanties en efectiu.
- Donar compliment a les obligacions del capítol 6.2 en relació a la formació del personal.
- Garantir el perfil general del personal segons el conveni d'aplicació.
- Garantir la presència del personal adscrit al servei al centre de treball adscrit durant l'horari fixat per l'Ajuntament, sense perjudici que pugui ser modificat prèvia comunicació. En cas d'haver-se d'absentar puntualment informar el funcionari de la policia local dels motius i la durada de l'absència.
- Garantir de manera automàtica les substitucions dels titulars en cas d'absència, malaltia o vacances.
- L'empresa procurarà que el servei sigui sempre prestat amb continuïtat per les mateixes persones. En cas de suplències per qualsevol situació, assignar el servei als mateixos treballadors que normalment cobreixen les substitucions.
- L'empresa haurà de tenir en compte, a l'hora de planificar el volum de la plantilla adscrita al servei i els calendaris de vacances, que es poden produir necessitats de substitució de personal en qualsevol moment.
- Adoptar les mesures necessàries, davant una sol·licitud motivada de l'Ajuntament, quan algun efectiu no doni compliment als requisits mínims objecte del present contracte.

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe





Ajuntament de Lloret de Mar

- Comunicar qualsevol anomalia o incidència relativa a la prestació del servei amb immediatesa al funcionari/a de la policia local.
- Avisar amb urgència a les empreses encarregades del seu manteniment, donant compte al funcionari/a de la policia local, en cas d'avaría de maquinaria o de qualsevol element.
- Col.laborar en tot moment amb l'objectiu de millorar l'atenció a la ciutadania.
- En relació a les comunicacions amb l'Ajuntament, nomenar un responsable del servei, el qual haurà de disposar com a mínim d'un telèfon mòbil i un fix, a més d'una adreça de correu electrònic amb disponibilitat permanent per a urgències, atès que el servei d'atenció al públic és de 24 hores, tots els dies de l'any.
- Assumir totes les obligacions empresarials sobre legislació laboral sectorial vigent i de seguretat i salut, havent d'acreditar que el seu personal ha rebut informació i formació específica sobre prevenció de riscos laborals i normes de seguretat en relació al lloc de treball.

Compromís de confidencialitat

Atès que en el desenvolupament de les tasques i funcions abans relacionades, el personal que presti aquest servei pot tenir accés a dades de caràcter personal i a altres informacions especialment sensibles, les persones que el realitzin hauran de signar un document, en el qual es comprometen a guardar el secret professional.

El responsable del contracte podrà requerir a l'empresa adjudicatària evidència de la signatura d'aquest document per part de les persones adscrites a l'execució del contracte.

Document signat digitalment.

bf471cf2-bffb-4113-9f82-0368e80b27fe