Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona
Departament de Comunicació
Departament de Recursos Humans i Arxiu

PLEC TÈCNIC DE CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC DE LES DEPENDÈNCIES DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE L'HABITATGE I REHABILITACIÓ DE BARCELONA DELS EDIFICIS DEL CARRER DOCTOR AIGUADER, NÚM. 22-24 i 26-36.

0. Introducció

L'Ajuntament de Barcelona implementa, promou i difon els serveis i actuacions en matèria d'habitatge mitjançant l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, d'ara en endavant IMHAB. Aquest ens, no solament executa les accions marcades pel Consistori sinó que també implementa aquells serveis corresponents a la promoció d'habitatge públic, la seva gestió, així com la rehabilitació del parc i la gestió de locals i aparcaments.

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és l'enumeració i descripció de les condicions i característiques mínimes a les quals s'ha d'ajustar l'execució del contracte dels serveis de recepció i atenció al públic de les dependències de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, en endavant IMHAB, del carrer Doctor Aiguader, núm. 22-24 i 26-36.

Els principals objectius per a aquest contracte es resumeixen a continuació:

- Que la percepció de les persones que vulguin contactar amb una persona de la plantilla de l'IMHAB correspongui a la realitat corporativa i valor de marca de l'IMHAB.
- Garantir la correcta gestió de les comunicacions telefòniques externes amb els usuaris de l'edifici, així com els correus genèrics i peticions variades.
- Resoldre dubtes i donar informació al ciutadà, dirigint-lo cap la unitat o procés corresponent en cada cas.
- Donar suport i assistència a les persones treballadores de l'IMHAB ubicades a l'edifici en totes aquelles tasques que siguin pròpies del servei.

2. DESCRIPCIÓ DELS ESPAIS

Doctor Aiguader, 26-36: Aquest espai de dues plantes és l'epicentre de l'IMHAB ja que hi ha ubicada la seva gerència així com també les direccions pertinents que conformen l'IMHAB. L'espai està distribuït en dues plantes i compta amb una plantilla (en cas de màxima ocupació) de 135 persones aproximadament. Compta amb un ascensor, dos unitats d'escales i un sol accés principal. Així com també hi ha l'oficina d'atenció a les persones usuàries dels serveis de l'IMHAB.

Doctor Aiguader, 22 – 24: aquest espai de dues plantes té dos accessos sent el principal per Doctor Aiguader, 24. En aquest edifici hi ha la sala Pilar Florensa amb capacitat per a 80 persones així com tres sales de reunions més (1, 2 i 3). A la planta superior hi ha el departament de comunicació i altre personal vinculat a l'IMHAB. Connectat per la planta superior hi ha l'accés l'edifici de Doctor Aiguader 22, on hi ha diversos serveis principalment el Departament de Tecnologies de la Informació i Comunicació.

3. Divisió en Lots

La licitació es divideix en dos lots diferenciats per tal de poder acotar i definir els serveis corresponents segons les necessitats dels espais i dels serveis que hi operen.

- Lot 1: Serveis de recepció i atenció al públic — Doctor Aiguader, 26 - 36
- Lot 2: Serveis de recepció i atenció al públic — Doctor Aiguader, 22-24

4. Servei

4. 1. <u>Lot 1: Serveis de recepció i atenció al públic — Doctor Aiguader, 26 - 36</u>

Serveis de recepció i atenció al públic de les dependències del carrer Doctor Aiguader, núm. 26 - 36. El responsable serà la Cap del Departament de Recursos Humans i Arxiu, Sra. Helena Llidó.

Els serveis de recepció i atenció al públic es duran a terme d'acord amb les següents prestacions i característiques:

Servei	Número llocs	Tipus Servei	Lloc del servei	Torns	Perfil
Ordinari Matí	1	Servei de Recepció i Atenció al Públic	Doctor Aiguader, núm. 26-36	Matí: dilluns a divendres de 7.00h a 13.30 h.	Auxiliar de serveis especialitzat
Ordinari tarda	1	Servei de Recepció i Atenció al Públic	Doctor Aiguader, núm. 26-36	Tarda: dilluns a dijous de 13.30h a 20.00 h. Divendres tarda de 13.30h a 17.00 h.	Auxiliar de serveis

4.1.1. Descripció dels serveis a realitzar.

A) Gestió de les instal·lacions.

Objectiu: supervisar i gestionar l'obertura i tancament dels espais de Doctor Aiguader 15, Doctor Aiguader 22, Doctor Aiguader 24 i Doctor Aiguader 26-36.

- Obertura i tancament de les dependències, amb la desconnexió i connexió, respectivament, del sistema d'alarmes, d'acord amb els protocols rebuts per part del personal responsable.
- Connexió i desconnexió dels sistemes elèctrics i climatització, tenint molta cura amb els punts elèctrics que han de mantenir-se connectats.
- Control de claus de les dependències i, en el seu cas, dels serveis que indiqui l'IMHAB.
- Rondes de manteniment a l'inici i a la finalització de la jornada amb observació de l'estat de les instal·lacions, llums, aixetes, finestres, portes, etc.

- Gestió i seguiment de les incidències de manteniment de l'edifici (avís al servei de manteniment, atenció als industrials, etc.)

B) Recepció i atenció de visites.

Objectiu: Rebre i atendre les persones que accedeixen a l'edifici de manera educada, amb cortesia, diligència i confidencialitat; tenint especial cura amb les persones amb necessitats especials.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Informar acuradament sobre la institució, serveis, horaris i persones que operen a l'edifici, així com els esdeveniments i actes que tenen lloc en el seu interior o localitats properes.
- Gestió i informació sobre el pla d'evacuació de l'edifici (aquesta informació pot ser verbal, en document, o digital tipus QR, tauleta, o amb el mitjà que més s'adeqüi a les necessitats de l'interlocutor).
- Gestió i informació sobre protecció de dades de les visites (aquesta informació pot ser verbal, en document, o digital tipus QR, tauleta, o amb el mitjà que més s'adeqüi a les necessitats de l'interlocutor).
- Crear i mantenir una base de dades d'informació amb totes les dades requerides per a realitzar un control diligent del servei.
- Sol·licitud i gestió de taxis amb l'empresa que els serveis que operen a l'edifici els comuniqui.
- Per visites especials de col·lectius professionals, estudiantils, associatius i similars, o de persones públiques, alts càrrecs, etc.., caldrà coordinar i activar els protocols establerts ad-hoc per part de la persona organitzadora de la visita, gestionant i preparant els badges en cas que sigui necessari.
- Recollida d'informació de nivell de satisfacció amb l'atenció i recepció i de suggeriments de millora de visitants.

C) Gestió d'accessos.

Objectiu: registrar i controlar els accessos i sortides a l'edifici. Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Revisar i atendre les persones que accedeixen per poder informar i derivar com correspongui.
- Registrar tots els accessos (si s'escau) en un model definit per la institució, apuntant les dades requerides i informant de la corresponent legislació de protecció de dades.
- Consolidació de la planificació de les visites previstes segons les dades que proporcionin els serveis que propicien aquestes visites.
- Identificació de visitants i registre en cas d'accés a l'edifici.
- Gestió de l'accés en cas que un usuari no estigui identificat a la planificació prèvia de les visites.
- Indicar a les visites les sales de reunions prèvia coordinació i avís a la persona receptora de la visita.

- Manteniment de les bases de dades dels sistemes de gestió d'accessos.
- Supervisar l'ús de la zona d'aparcament exclusiva de l'IMHAB a la vorera de davant de les oficines.

D) Atenció de la centraleta telefònica derivant les trucades al servei corresponent de l'IMHAB.

Objectiu: gestionar les trucades telefòniques tant d'àmbit intern com extern:

- Recepció i emissió de trucades internes i externes.
- Utilitzar la salutació pertinent i indicada pel responsable del servei que vagi alineada amb la imatge i valors corporatius de la institució.
- Fer de filtre de les trucades per poder donar informació, si s'escau, o en darrera instància traspassar la trucada al servei o departament pertinent seguint les indicacions establertes i el protocol intern d'atenció.
- Rebre missatges i transmetre'ls al destinatari per mètodes digitals (preferiblement correu electrònic) per tal de garantir que la persona, servei o departament destinatari el rebi.

E) Recepció de documentació i paqueteria.

Objectiu: gestionar la recepció de paqueteria i documentació i atendre al personal missatger i repartidors de material.

- Recepció de documentació i classificació per departaments (sobres interns institucionals o documentació variada així com correspondència).
- Recepció de paqueteria o material (ja siguin productes de difusió, comunicació o materials d'oficina, entre d'altres).
- Gestionar l'avís pertinent a la persona, servei o departament destinatari.
- Custòdia dels materials fins a la recollida del destinatari.

F) Enviament de paqueteria i documentació.

Objectiu: gestionar i tramitar els enviaments de paqueteria, documentació i correspondència.

- Contacte i sol·licitud de pressupostos amb els proveïdors que la institució hagi establert una relació contractual pels procediments previs.
- Assistència en la preparació dels enviaments si s'escau.
- Seguiment dels enviaments incloent la recepció i custòdia fins a la seva recollida per part del personal de l'empresa proveïdora.
- Apuntar i fer seguiment dels albarans i enviar els comprovants al departament corresponent.

G) Mantenir la imatge i valors corporatius de la institució.

Objectiu: projectar una imatge, una atenció i un tracte en consonància amb els valors corporatius.

- Mantenir els espais informatius correctament ordenats: col·locant els productes informatius (fulletons, cartells, etc.)
- Nodrir els punts informatius de material amb una supervisió diària dels productes, la seva col·locació i previsió per a reposar-los.
- Atendre les persones mantenint les indicacions pròpies del protocol corporatiu de la institució.

H) Assistència al personal de l'edifici.

Objectiu: facilitar l'assistència als serveis pertinents en cas de requeriment per accions puntuals vinculades al material, serveis concrets o seguiment i administració.

- Gestió de serveis prèviament contractats per la institució que puguin requerir per a reunions, trobades o actes que tinguin lloc a l'edifici i que amb temps s'hagin planificat i notificat des del servei o departament corresponent.
- Sol·licitud de pressupostos, tramitació i gestió de serveis com càterings, neteges puntuals, material d'oficina, missatgeria, correspondència, entre d'altres.

I) Gestió interna del servei.

Objectiu: reportar el funcionament del servei al responsable del contracte de forma metòdica i sistemàtica.

- Elaboració d'un informe mensual amb el còmput de visites rebudes, materials, recepcions, incidències, etc., segons els paràmetres establerts amb el responsable del servei.
- Gestió de totes les dades recavades.
- Manteniment i actualització del manual de recepció amb tots els protocols pactats amb el responsable del servei.

4.1.2. Requeriments generals del servei.

L'empresa haurà de presentar un pla de formació continuada, una proposta de manual d'organització del servei a desenvolupar posteriorment a l'adjudicació, i una política i planificació de la qualitat.

L'empresa adjudicatària haurà de designar com a mínim un coordinador, que pertanyi a la seva plantilla i compti amb un mínim de dos anys d'experiència en el sector, que serà l'interlocutor amb qui es relacionarà únicament l'entitat contractant i a qui correspondrà la direcció del servei, així com d'impartir directament les ordres i instruccions de treball a la resta de treballadors de l'empresa adjudicatària.

El servei es prestarà sempre amb la uniformitat proposada per l'empresa adjudicatària que identifiqui clarament al personal adscrit al mateix com a persona treballadora de l'adjudicatària, i que haurà de comptar amb l'aprovació del responsable del contracte. Qualsevol canvi en el personal adscrit al servei haurà de ser notificat i justificat degudament i l'empresa adjudicatària adoptarà un mètode o sistema de control de presència i prestació del servei pels seus treballadors assignats. El servei es prestarà en català, sense perjudici de la utilització d'altres llengües si aquesta necessitat esdevé estrictament necessària.

L'IMHAB no tindrà cap relació jurídica, laboral o de qualsevol tipus, amb el personal de l'adjudicatari, ni durant la vigència ni a l'acabament del contracte, sent a compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions i responsabilitats que es produeixin a causa del contracte. Amb independència de les facultats de control i inspecció que legal i/o contractualment corresponguin a l'IMHAB, aquest personal dependrà únicament i exclusivament de l'adjudicatari, el qual tindrà vers ell tots els drets i obligacions pròpies de la seva qualitat d'empresari havent, per tant, de complir les disposicions vigents en matèria laboral, fiscal, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball legalment establertes, així com l'acompliment de la normativa vigent sobre Prevenció de Riscos Laborals, quedant l'IMHAB exonerat de responsabilitat en cas d'incompliment.

4.1.3. Horaris de prestació del servei.

El servei caldrà que s'ajusti als requeriments horaris de l'edifici i les funcions i tasques descrites anteriorment. Hi ha dos perfils i dos horaris a cobrir:

- Ordinari matí: dilluns a divendres de 07.00 a 13.30 (Auxiliar de serveis Especialitzat).
- Ordinari tarda: dilluns a dijous de 13.30h a 20.00 h i divendres tarda de 13.30h a 17.00 h. (Auxiliar de serveis).

Excepcionalment, podria donar-se la situació de requerir un servei fora d'aquest horari que es consideraria addicional i que, amb previ avís, es requeriria recepció en horari no programat. En aquest cas hi haurà contemplada una bossa d'hores addicionals per respondre a aquestes possibles eventualitats.

La gestió d'aquest horari requerirà un plantejament temporal preveient totes les possibles eventualitats i es plantejarà des de l'empresa adjudicatària per a supervisió i aprovació del responsable del contracte.

4.2. Lot 2: Serveis de recepció i atenció al públic — Doctor Aiguader, 22 -24

Serveis de recepció i atenció al públic de les dependències del carrer Doctor Aiguader, núm. 22 - 24. El responsable serà el Responsable de Comunicació, Jordi Palay.

Els serveis de recepció i atenció al públic es duran a terme d'acord amb les següents prestacions i característiques:

Servei	Número llocs	Tipus Servei	Lloc del servei	Torns	Hores setmanals regulars
Ordinari	1 (un lloc de matí)	Servei de Recepció i Atenció al Públic	Doctor Aiguader, 22 - 24	Matí: dilluns a divendres de 8.00h a 15.00 h.	35 hores

4.2.1. Descripció dels serveis a realitzar.

A) Gestió de les instal·lacions:

Objectiu: supervisar i gestionar les instal·lacions.

- Gestió i seguiment de les incidències de manteniment de l'edifici (avís al servei de manteniment, atenció als industrials, etc.)

B) Recepció i atenció de visites:

Objectiu: Rebre i atendre les persones que accedeixen a l'edifici de manera educada, amb cortesia, diligència i confidencialitat; tenint especial cura a les persones amb necessitats especials.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Informar acuradament sobre la institució, serveis, horaris i persones que operen a l'edifici, així com els esdeveniments i actes que tenen lloc en el seu interior o localitats properes.
- Gestió i informació sobre el pla d'evacuació de l'edifici (aquesta informació pot ser verbal, en document, o digital tipus QR, tauleta, o amb el mitjà que més s'adeqüi a les necessitats de l'interlocutor)
- Gestió i informació sobre protecció de dades de les visites (aquesta informació pot ser verbal, en document, o digital tipus QR, tauleta, o amb el mitjà que més s'adeqüi a les necessitats de l'interlocutor)
- Crear i mantenir una base de dades d'informació amb totes les dades requerides per a realitzar un control diligent del servei.
- Sol·licitud i gestió de taxis amb l'empresa que els serveis que operen a l'edifici els comuniqui.
- Per visites especials de col·lectius professionals, estudiantils, associatius i similars, o de persones públiques, alts càrrecs, etc.., caldrà coordinar i activar els protocols establerts ad-hoc per part de la persona organitzadora de la visita, gestionant i preparant els badges en cas que sigui necessari.
- Recollida d'informació de nivell de satisfacció amb l'atenció i recepció i de suggeriments de millora de visitants.

C) Gestió d'accessos:

Objectiu: registrar i controlar els accessos i sortides a l'edifici. Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Revisar i atendre les persones que accedeixen per poder informar i derivar com correspongui.

- Registrar tots els accessos (si s'escau) en un model definit per la institució, apuntant les dades requerides i informant de la corresponent legislació de protecció de dades.
- Consolidació de la planificació de les visites previstes segons les dades que proporcionin els serveis que propicien aquestes visites.
- Identificació de visitants i registre en cas d'accés a l'edifici.
- Gestió de l'accés en cas que un usuari no estigui identificat a la planificació prèvia de les visites.
- Indicar a les visites les sales de reunions prèvia coordinació i avís a la persona receptora de la visita.
- Manteniment de les bases de dades dels sistemes de gestió d'accessos.

D) Atenció de la centraleta telefònica derivant les trucades al servei corresponent del l'IMHAB.

Objectiu: gestionar les trucades telefòniques tant d'àmbit intern com extern.

- Recepció i emissió de trucades internes i externes.
- Utilitzar la salutació pertinent i indicada pel responsable del servei que vagi alineada amb la imatge i valors corporatius de la institució.
- Fer de filtre de les trucades per poder donar informació, si s'escau, o en darrera instància traspassar la trucada al servei o departament pertinent seguint les indicacions establertes i el protocol intern d'atenció.
- Rebre missatges i transmetre'ls al destinatari per mètodes digitals (preferiblement correu electrònic) per tal de garantir que la persona, servei o departament destinatari el rebi.

E) Recepció de documentació i paqueteria

Objectiu: gestionar la recepció de paqueteria i documentació i atendre al personal missatger i repartidors de material.

- Recepció de documentació i classificació per departaments (sobres interns institucionals o documentació variada així com correspondència)
- Recepció de paqueteria o material (ja siguin productes de difusió, comunicació o materials d'oficina, entre d'altres)
- Gestionar l'avís pertinent a la persona, servei o departament destinatari.
- Custòdia dels materials fins a la recollida del destinatari.

F) Enviament de paqueteria i documentació

Objectiu: gestionar i tramitar els enviaments de paqueteria, documentació i correspondència.

- Contacte i sol·licitud de pressupostos amb els proveïdors que la institució hagi establert una relació contractual pels procediments previs.
- Assistència en la preparació dels enviaments si s'escau.

- Seguiment dels enviaments incloent la recepció i custòdia fins a la seva recollida per part del personal de l'empresa proveïdora.
- Apuntar i fer seguiment dels albarans i enviar els comprovants al departament corresponent.

G) Mantenir la imatge i valors corporatius de la institució

Objectiu: projectar una imatge, una atenció i un tracte en consonància amb els valors corporatius.

- Mantenir els espais informatius correctament ordenats: col·locant els productes informatius (fulletons, cartells, etc.)
- Nodrir els punts informatius de material amb una supervisió diària dels productes, la seva col·locació i previsió per a reposar-los.
- Atendre les persones mantenint els indicacions pròpies del protocol corporatiu de la institució.

H) Assistència al departament de comunicació:

Objectiu: facilitar l'assistència als serveis pertinents en cas de requeriment per accions puntuals vinculades al material, serveis concrets o seguiment i administració.

- Gestió de serveis prèviament contractats per a la institució que puguin requerir per a reunions, trobades o actes que tinguin lloc a l'edifici i que amb temps s'hagin planificat i notificat des del servei o departament corresponent.
- Sol·licitud de pressupostos, tramitació i gestió de serveis com càterings, neteges puntuals, material d'oficina, missatgeria, correspondència, entre d'altres.
- Gestió, elaboració i actualització de bases de dades.
- Gestió i tràmit de trucades informatives de cara a esdeveniments o accions comunicatives puntuals.

I) Reserva i adequació de sales.

Objectiu: gestionar el sistema de reserva de sales, les fitxes de peticions, agenda pertinent de les sales, seguiment de la reserva i dels serveis associats.

- Coordinar el calendari de sales.
- Atendre les peticions de sales, enviament de la fitxa pertinent i supervisió que l'equip sol·licitant proporcioni la fitxa degudament complimentada.
- Apuntar, actualitzar i supervisar el calendari de reserves.
- Activar els serveis associats en funció de la sala reservada (serveis TIC, tècnics de so, fotògraf, etc.)
- Adequar la sala en funció de l'acte i la fitxa proporcionada: col·locació de cadires, taules, etc.

- Col·locació del material pertinent, així com de les aigües necessàries.
- Encendre i apagar la climatització en cas necessari.
- Reportar les incidències al responsable pertinent.
- Preparar el material pertinent per a les reunions en el cas que n'hi hagi (documentació, material corporatiu, etc.)
- Fer l'assistència pertinent al llarg dels actes que el responsable d'aquest sol·liciti: recepció, acompanyament, acomodació, etc.

J) Adequació i manteniment del magatzem

Objectiu: mantenir i adequar el magatzem principal amb la reposició de materials, control d'estoc i composició dels paquets corporatius pertinents.

- Ordenar i mantenir actualitzat el contingut del magatzem de comunicació.
- Rebre el material i col·locar-lo pertinentment al seu lloc.
- Mantenir actualitzat l'estoc.
- Preparar els paquets corporatius en cas d'esdeveniment segons les instruccions del departament.

K) Gestió interna del servei

Objectiu: reportar el funcionament del servei al responsable del contracte de forma metòdica i sistemàtica.

- Elaboració d'un informe mensual amb el còmput de visites rebudes, materials, recepcions, incidències, etc., segons els paràmetres establerts amb el responsable del servei.
- Gestió de totes les dades recavades.
- Manteniment i actualització del manual de recepció amb tots els protocols pactats amb el responsable del servei.

4.2.2. Requeriments generals del servei

L'empresa haurà de presentar un pla de formació continuada, una proposta de manual d'organització del servei a desenvolupar posteriorment a l'adjudicació, i una política i planificació de la qualitat.

L'empresa adjudicatària haurà de designar com a mínim un coordinador, que pertanyi a la seva plantilla i compti amb un mínim de tres anys d'experiència en el sector, que serà l'interlocutor amb qui es relacionarà únicament l'entitat contractant i a qui correspondrà la direcció del servei, així com d'impartir directament les ordres i instruccions de treball a la resta de treballadors de l'empresa adjudicatària.

El servei es prestarà sempre amb la uniformitat proposada per l'empresa adjudicatària que identifiqui clarament al personal adscrit al mateix com a persona treballadora de l'adjudicatària, i que haurà de comptar amb l'aprovació del responsable del contracte. Qualsevol canvi en el personal adscrit al

servei haurà de ser notificat i justificat degudament i l'empresa adjudicatària adoptarà un mètode o sistema de control de presència i prestació del servei pels seus treballadors assignats. El servei es prestarà en català, sense perjudici de la utilització d'altres llengües si aquesta necessitat esdevé estrictament necessària.

L'IMHAB no tindrà cap relació jurídica, laboral o de qualsevol tipus, amb el personal de l'adjudicatari, ni durant la vigència ni a l'acabament del contracte, sent a compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions i responsabilitats que es produeixin a causa del contracte.

Amb independència de les facultats de control i inspecció que legal i/o contractualment corresponguin a l'IMHAB, aquest personal dependrà únicament i exclusivament de l'adjudicatari, el qual tindrà vers ell tots els drets i obligacions pròpies de la seva qualitat d'empresari havent, per tant, de complir les disposicions vigents en matèria laboral, fiscal, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball legalment establertes, així com l'acompliment de la normativa vigent sobre Prevenció de Riscos Laborals, quedant l'IMHAB exonerat de responsabilitat en cas d'incompliment.

4.2.3. Horaris de prestació del servei

Els servei caldrà que s'ajusti als requeriments horaris de l'edifici i les funcions i tasques descrites anteriorment. L'horari regular és de matins de 08.00 a 15.00 hores.

Excepcionalment, podria donar-se la situació de requerir un servei fora d'aquest horari que es consideraria addicional i que, amb previ avís, es requeriria recepció en horari no programat. En aquest cas hi haurà contemplada una bossa d'hores addicionals per respondre a aquestes possibles eventualitats.

La gestió d'aquest horari requerirà un plantejament temporal preveient totes les possibles eventualitats i es plantejarà des de l'empresa adjudicatària per a supervisió i aprovació del responsable del Departament de Comunicació.

5. Mitjans personals.

Seguint els horaris plantejats per cada lot, caldrà que l'empresa adjudicatària doni sempre la cobertura del servei, per a la qual cosa l'adjudicatari haurà de comptar amb recursos humans suficients i amb el personal de suplències que calgui per a cobrir els períodes de vacances, baixes i altres incidències que puguin sorgir respecte el seu personal i sempre a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Les substitucions imprevistes de personal, en cas de baixa mèdica o absència, inclosos els serveis en horaris extraordinaris, serà a càrrec de l'empresa adjudicatària i no podrà ser superior a les 3 hores.

L'adjudicatari haurà de garantir la preparació professional del personal així com la seva formació continuada. En aquest sentit, es disposarà de sistemes de formació, supervisió, suport i motivació, tant de cara al funcionament ordinari com pel que fa a la intervenció en circumstàncies excepcionals que puguin esdevenir (extrema afluència de públic, situacions conflictives amb persones usuàries, etc.).

Així mateix, i per assegurar la bona marxa del servei, s'haurà de garantir la continuïtat de les persones seleccionades, evitant la rotació de personal. En tot cas, qualsevol substitució serà prèviament comunicada i realitzada de manera coordinada amb el responsable de cada lot.

L'empresa adjudicatària haurà de canviar el personal propi a petició de l'IMHAB si, en interès de la prestació del servei, el personal de l'empresa no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions mínimes necessàries per a prestar el tipus de servei que es demana o bé no realitza la seva tasca de forma correcta.

El personal de l'empresa adjudicatària mantindrà una relació laboral amb l'empresa i en cap cas imputable a l'IMHAB.

6. Sistemes de control i seguiment de l'execució del contracte

L'empresa adjudicatària haurà de designar un supervisor i coordinador, que serà la persona de contacte amb l'IMHAB en relació al funcionament del servei.

L'empresa descriurà els sistemes de control i seguiment que utilitzarà per a garantir la correcta execució del contracte, així com per a assegurar una informació puntual del desenvolupament dels treballs i incidències que puguin produir-se.

Es requeriran informes mensuals respecte al seguiment de l'execució del contracte:

- L'aportació de còpia correctament compulsada del certificat de conformitat amb la norma ISO adequada a l'objecte del contracte o, en el seu defecte, descripció del sistema de gestió de qualitat implantat a l'empresa.
- Hores de dedicació i periodicitat amb la que el supervisor porti a terme presencialment el seguiment del contracte així com els aspectes que l'integren, donant coneixement a l'IMHAB.

7. Reforç servei amb hores addicionals.

Aquest contracte està subjecte a una bossa d'hores destinada al reforç del servei en determinades situacions com celebracions d'actes o altres esdeveniments que requereixin augmentar les persones presents per resoldre l'atenció.

8. Obligacions de l'adjudicatari

L'adjudicatari es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda eficàcia, eficiència i qualitat.

L'adjudicatari i el seu personal es comprometen a respectar la confidencialitat absoluta sobre tota la informació obtinguda amb motiu dels serveis prestats a les dependències de l'IMHAB, signant a aquests efectes el document corresponent en iniciar la prestació dels serveis.

Organitzarà el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes en aquest Plec i dins dels terminis assenyalats, assumint fonamentalment les següents obligacions:

- Presentar i aplicar un projecte de funcionament del servei en el qual es desenvolupin les condicions tècniques descrites en aquest Plec de Condicions.
- Organitzar i prestar els serveis segons les directrius que marqui l'IMHAB.
- L'IMHAB podrà exigir a l'entitat adjudicatària, en qualsevol moment, que acrediti el compliment de les seves obligacions laborals i tributàries.
- L'adjudicatari, juntament amb la facturació mensual, adjuntarà còpia dels fulls de nòmina i dels documents de cotització vigents amb número d'identificació relatiu al Rebut de Liquidació de Cotitzacions (RLC) i Relació Nominal de Treballadors (RNT) del personal que presti serveis a l'IMHAB.
- L'adjudicatari haurà de fer-se càrrec del cost del personal encarregat de prestar els serveis: sous, formació, uniformitat, desplaçaments, substitucions per baixes i malalties, vacances, seguretat social, antiguitat i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei.
- Compliment estricte de la normativa laboral, seguretat social i riscos laborals, per tal d'assegurar les condicions laborals reglamentàries.
- Tenir subscrita una pòlissa de responsabilitat civil per tal de cobrir les responsabilitats que es puguin derivar de les seves actuacions i la del seu personal propi enfront de persones, béns mobles i immobles.

9. Prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari resta obligat al compliment de totes les obligacions que com a empresa, independentment de la seva relació contractual amb l'IMHAB, li són d'aplicació en matèria de seguretat i salut en el treball, d'acord amb la Llei de prevenció de riscos laborals i la normativa de desenvolupament.

Obligació de l'adjudicatari de complir amb caràcter general allò que estableixen els articles 17 i 24 de la Llei de prevenció de riscos laborals en relació a la coordinació d'activitats empresarials.

Identificar i avaluar els riscos laborals associats a l'activitat objecte del contracte i establir i adoptar les mesures preventives i establir i facilitar els mitjans de protecció necessaris per la seva correcta execució, així com informar de les mateixes a l'IMHAB, d'acord amb allò establert a l'article 24 de la Llei de prevenció de riscos laborals i al RD 171/2004, de 30 de gener, pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

En el termini d'un mes des de la notificació de l'adjudicació, l'IMHAB i el contractista establiran els mecanismes de coordinació necessaris quant a la protecció i prevenció de riscos laborals i la informació sobre ells als respectius treballadors. A aquests efectes, l'empresa contractista haurà de presentar en el termini fixat l'avaluació de riscos propis, i en la que també determinin els riscos que poden afectar el personal de l'IMHAB.

10. Protecció de dades

L'empresa adjudicatària s'obliga a guardar reserva respecte a les dades o antecedents i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels quals hagi tingut coneixement amb ocasió de la prestació del servei.

Es prohibeix expressament l'accés a les dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Barcelona per part de l'empresa contractada o el seu personal. Aquest resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals pugui tenir accés en ocasió del compliment del contracte, obligació que subsisteix fins i tot un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

11. SUBROGACIÓ

En el cas de què procedeixi la subrogació del personal de conformitat amb allò establert a l'art. 44 del Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Text refós de la llei de l'Estatut dels Treballadors, o per estar aquesta obligació establerta al conveni col·lectiu d'aplicació s'inclou, a efectes informatius i de conformitat amb el que preveu l'art. 130 de la Llei de contractes del sector públic (LCSP), a l'Annex núm. 1 d'aquest Plec la relació de les persones treballadores que en l'actualitat presten aquest servei facilitada per l'adjudicatària actual del contracte amb indicació de: conveni d'aplicació, el sexe, la categoria professional, el tipus de contracte, jornada, data d'antiguitat, venciment del contracte i el salari brut anual de cadascuna d'elles i tots els pactes en vigor que afectin al personal a subrogar.

Sra. Carme Gómez Gàzquez — Directora de Serveis Econòmica i Financers

Sr. Jordi Palay — Cap de Comunicació de l'IMHAB