PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AUXILIARS DE RECEPCIÓ DE NIT AL CONJUNT DE CENTRES DE LA XARXA JOVE D'ALBERGS DE CATALUNYA A (XANASCAT), GESTIONATS PER L'AGÈNCIA CATALANA DE LA JOVENTUT

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Prestació del servei d'auxiliars de recepció de nit als albergs propis de la Xarxa Jove d'Albergs de Catalunya (XANASCAT), d'acord amb les condicions que s'estableixen en el present Plec de Prescripcions Tècniques a partir de les quals els licitadors poden formular les seves propostes per a la prestació del servei.

1.1. Lots

Les empreses podran optar a presentar la seva oferta indistintament a qualsevol dels lots que consten a continuació:

Lot 1 Girona

Girona Xanascat	Ciutadans, 9 17004 Girona	92
L'Escala Xanascat	Puig i Cadafalch, 36 17130 L'Escala / Empúries	196
La Vall d'en Bas Xanascat	C-153 17176 La Vall d'en Bas	55
La Molina Xanascat	Plaça Sitjar, 1 17537 La Molina	247
Planoles Xanascat	Ctra. Nevà Prat Cap Riu, s/n 17535 Planoles	189
Núria Xanascat	Vall de Núria, s/n 17534 Queralbs / Núria	169
Olot Xanascat	Pg. Barcelona, 15 17800 Olot	72
Sant Joan de les Abadesses Xanascat	S/N Parc de l'estació 17860 Sant Joan de les Abadesses	86

Aragó, 244
08007 - Barcelona
Tel. 93 483 83 41
Fax. 93 483 83 50
www.acjoventut.cat

Lot 2 Tarragona i Terres de l'Ebre

L'Espluga de Francolí Xanascat	Les Masies, s/n 43440 L'Espluga de Francolí	196
Poble Nou del Delta Xanascat	Pl. Jardí, s/n 3549 Poble Nou del Delta	64
Deltebre Xanascat	Av. Goles de l'Ebre, s/n 43580 Deltebre	123
Coma-ruga Xanascat	Av. Palfuriana, 104 43880 Coma-ruga	290

Lot 3 Barcelona

Manresa Xanascat	Pl. Milcentenari, s/n 08240 Manresa	97
El Masnou Xanascat	Av. Srs. Cusí i Fortunet, 52 08320 El Masnou	95
Vic Xanascat	Av. Olimpia, 4 08500 Vic	162
Barcelona Xanascat	Pg. Mare de Déu del Coll, 41-51 08023 Barcelona	158
Cabrera de Mar Xanascat	Veïnat Sta Elena Agell, s/n 08349 Cabrera	197

Lot 4 Lleida

Tremp Xanascat	St Jaume, 28 25620 Tremp	99
La Seu d'Urgell Xanascat	Joaquim Viola, 57 25700 La Seu d'Urgell	130
Lleida Xanascat	Rbla. Aragó, 11 25003 Lleida	138

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1 Aspectes Generals dels serveis a realitzar

Com a línia estratègica d'actuació, i per tal de garantir un servei de recepció operatiu les 24 hores del dia, prioritzant l'atenció integral als usuaris durant tot l'horari nocturn, l'Agència Catalana de la Joventut planteja la necessitat de contractació d'un servei d'auxiliars de recepció de nit als albergs de la XANASCAT gestionats per l'Agència Catalana de la Joventut.

Els albergs, per la seva funció d'hostalatge, i per l'evolució i canvis constants en el perfil d'usuaris, amb col·lectius cada vegada més diferenciats i amb horaris i necessitats especials, es veuen en la necessitat de garantir la operativitat de la recepció les 24 hores del dia.

La persona auxiliar de recepció de nit, ha de respondre a un perfil professional que doni continuïtat al servei de recepció en la franja d'horari nocturn, moment en el qual es queda com a única persona treballadora de l'alberg que s'hi troba físicament.

Per aquest motiu, a banda de les tasques pròpies d'auxiliar de recepció, i de qualitats de comunicació i empatia amb els usuaris, ha d'estar formada en plans d'autoprotecció i emergències per, si fos necessari, iniciar el pla d'evacuació de l'alberg i/o comunicar-se amb els equips d'emergència com bombers, policia o urgències mèdiques.

En tot cas, les empreses interessades ha de tenir en compte el servei que s'espera de les persones que estiguin a la recepció de l'alberg en torn de nit:

a) Tasques de recepció, comprovació d'usuaris i orientació als mateixos.
b) Comprovació d'entrades i reserves, documents i/o carnets.
c) Atenció als usuaris, com a mínim en català i castellà i, en determinats albergs, es podria sol·licitar algun idioma addicional a nivell bàsic, sempre i quan el perfil d'usuaris així ho requerís.
d) Informació i control d'accessos als albergs, incloent la custodia i entrega de claus de les habitacions.
e) Ajuda en l'accés de persones o vehicles de clients i/o proveïdors.
f) Compliment de la normativa interna dels albergs de la XANASCAT, respecte a treballadors i usuaris.
g) En prestar-se el servei en horari nocturn, es tindrà especial cura del compliment de la normativa interna dels albergs de la XANASCAT respecte dels horaris de descans, i intervenint davant de conductes que puguin alterar la tranquil·litat dels usuaris i informant-ne als responsables quan sigui necessari.
h) Resolució d'incidències dels usuaris, amb especial cura a grups escolars i col·lectius menors d'edat, sempre en presència del seu responsable adult a l'alberg.
i) Tasques auxiliars d'ajut o socors realitzades a les portes o a l'interior dels albergs.
j) Donar suport en l'atenció de situacions imprevistes o d'urgència que es puguin produir durant el torn de nit, iniciant el pla d'autoprotecció i/o primers auxilis, en cas que fos necessari i coordinant-se amb els serveis d'emergència i amb els responsables de l'alberg.

k) Realització de rondes periòdiques per a la comprovació i control d'estat i funcionament de sistemes d'alarma, detecció d'incendis, calderes, bens i aparells i instal·lacions en general, per garantir la seva conservació i funcionament.

l) Registrar les incidències produïdes durant el torn i efectuar el traspàs d'informació al personal entrant per garantir la continuïtat del servei.

m) Obertura i tancament de portes i llums de servei.

n) Mantenir l'ordre de sales i espais comuns i suport en tasques habituals de l'activitat de l'alberg. Per exemple:

    a. Recol·locació de taules i cadires de les sales, espais comuns i menjador.

    b. Buidatge de papereres i reciclatge segons normativa urbana.

    c. Recollir zones exteriors.

    d. Plegar llençols i posar rentadores i/o assecadores.

    e. Regar plantes interiors i exteriors.

o) La relació de tasques descrites no s'ha d'entendre com a tancada o rígida, sinó que s'enumera a tall enunciatiu, no limitat i, conseqüentment, ha d'incloure altres tasques de serveis auxiliars similars a les enunciades.

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

- Garantir el servei de recepció en la franja nocturna.
- Vetllar pel descans i compliment de la normativa interna per part dels usuaris.
- Resolució d'incidències.
- Control i supervisió de les instal·lacions de l'alberg.
- Iniciar el pla d'autoprotecció i emergències, en cas de ser necessari.
- Suport a tasques diverses.
- Bona gestió documental del servei.

Les funcions específiques es defineixen en **l'Annex 1** de procediments que afecten al servei d'auxiliars de recepció de nit dels albergs de la XANASCAT.

Els serveis a realitzar per l'empresa contractada s'establiran en funció de les característiques i necessitats pròpies de cada alberg, tenint en compte les característiques de cada alberg i en base a la previsió d'hores per a cadascun dels 20 albergs, descrites als **20 Annexes (del 02 al 21)**, així com a l'**Annex 23** d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

S'afegeix l'**Annex 24**, document en format excel, per tal que les empreses licitadores disposin d'una eina fàcil i ràpida per tal que, segons la oferta econòmica que facin, puguin veure l'evolució dels preus que licitats i els imports màxims previstos del concurs, per cada anualitat i lot.

El licitador haurà de presentar la seva proposta de planificació dels treballs a realitzar, juntament amb una memòria tècnica de com es duran a terme, amb la relació de mitjans.

Els licitadors hauran de presentar un pla de qualitat i hauran d'establir un sistema específic de control pel servei objecte d'aquest contracte.

2.1.1 Jornada de treball

El servei s'establirà partint del preu/hora com a unitat de mesura bàsica del contracte. S'ha definit per cada alberg una previsió d'hores de servei. El nombre d'hores proposat per a cada alberg s'ha elaborat tenint en compte l'històric d'ocupació dels albergs en els darrers quatre anys finalitzats (2022 al 2025), així com l'històric de necessitats de servei.

A nivell de previsió de càlculs, l'actual II Conveni col·lectiu d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions, contempla 1.782 hores a jornada completa. Tenint en compte que es planteja un servei continu de 9 hores per nit, es tradueix en 198 jornades anuals de treball de 9 hores cadascuna. Prenent aquestes 1.782 hores/anuals i repartint-les en 11 mesos de treball (descomptant el mes de vacances), es traduiria en què una persona amb jornada completa faria 162 hores/mensuals de treball.

En tots els casos s'entén que quan es parla d'hores es tracta d'hores efectives de treball i no serà computable, ni facturable, el quilometratge i/o el temps de desplaçament en les mateixes.

En cas de tancament temporal o definitiu d'algun alberg per qualsevol causa, l'ACJ no estarà obligada a executar la previsió d'hores estimades de l'alberg en concret.

2.1.2 Coordinador del servei

L'empresa adjudicatària designarà una persona coordinadora del servei per cada lot, que assumirà les tasques d'interlocució amb la Direcció de cada alberg del lot. Aquesta persona serà l'encarregada d'organitzar el calendari real en base a les necessitats concretes de cada alberg en tot moment, així com la relació directa entre els treballadors i l'empresa adjudicatària.

El coordinador del servei serà, a més, la persona encarregada del seguiment del servei i resolució d'incidències entre auxiliars de recepció de nit i la direcció de l'alberg.

Aquest coordinador serà, a més, l'encarregat de realitzar les visites de supervisió bimensuals (o mensuals en cas que s'ofertin) a cadascun dels albergs del lot.

2.1.3 Incorporació al servei

Tota persona que s'incorpori de nou al servei (és a dir que no provingui d'un altre alberg), ha de disposar de la formació prèvia necessària per poder portar a terme totes i cadascuna de les tasques i funcions associades al lloc de treball i l'alberg en qüestió.
Aquesta formació, així com les que es detallen al punt 4.3 del present Plec de Prescripcions Tècniques, anirà a càrrec de l'empresa de l'empresa adjudicatària

2.2 Nombre d'hores anual per serveis d'urgència i imprevistos

S'estableix un nombre d'hores anual per a cada lot per cobrir serveis d'urgència imprevistos i no contemplats a les previsions de treball ordinari de cada alberg que es podrà utilitzar (en base al preu/hora ofertat) de forma indistinta en qualsevol alberg del lot i que servirà per fer front a les circumstàncies d'urgència o imprevistes i necessitats especials que es puguin donar en el decurs del contracte.
L'ús d'aquest import en hores d'urgència o imprevistes serà prerrogativa del responsable del contracte podent-se utilitzar en la seva totalitat o parcialment en funció de les necessitats, sense que l'empresa adjudicatària pugui reclamar en cap cas el cobrament de les hores no utilitzades.

2.3 Vestuari i equipament

Són a càrrec de l'empresa adjudicatària totes les despeses relacionades amb el vestuari i l'equipament de les persones que realitzaran el servei als diferents albergs de cada lot.

El vestuari serà d'acord amb el model acordat amb l'ACJ, on constarà clarament el nom de l'empresa adjudicatària.

2.4 Calendari del servei

La prestació del servei s'establirà de forma individualitzada per cada alberg en funció de la previsió d'hores de cada alberg dels annexos 2 al 21 i 23. Aquesta previsió d'hores, com a tal, es pot veure modificada en funció de necessitats específiques i reals d'ocupació dels albergs.

En tot cas, els dies i horaris de servei seran pactats prèviament entre l'empresa adjudicatària i el responsable del contracte.

Les previsió d'hores a realitzar són una estimació i es concretarà mensualment la planificació de treball de cada empleat/da amb la direcció de cada alberg. Igualment, és una previsió que pot variar segons les necessitats de l'alberg, d'acord amb les condicions de l'apartat 2 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques. En tot cas, aquesta planificació en cap cas superaran el màxim establert al contracte.

2.5 Horaris previstos

Els horaris de la prestació del servei es fixaran de forma individualitzada, considerant les característiques i les necessitats específiques de cadascun dels albergs.

El servei es podrà dur a terme, en tot cas, entre les 22:00 i les 08:00 hores, essent el més habitual de 23:00h a 8:00h. Si un alberg sol·licita un servei fora de les hores previstes (entre les 22h i les 8h) aquest haurà de confirmar-se per part del responsable del contracte.

El temps de descans inclòs dins de cada jornada laboral, serà l'estipulat al conveni col·lectiu d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions vigent i no serà facturable per part de l'empresa adjudicatària a l'ACJ.

2.6 Flexibilitat d'adaptació a les necessitats reals

Tot i que aquesta és l'oferta-tipus a ser complida, l'empresa adjudicatària haurà de tenir la flexibilitat d'adaptar-se en el desenvolupament del servei a les necessitats reals de cadascun dels albergs gestionats per l'ACJ que formen part de la XARXA JOVE D'ALBERGS DE CATALUNYA (XANASCAT).

2.7 Seguiment

L'Àrea de Gestió Tècnica és responsable de la coordinació i supervisió de les tasques relacionades amb la contractació dels serveis externs d'auxiliar de recepció de nit dels albergs (redactat, valoració d'ofertes, redactat dels informes pertinents i de la proposta millor oferta).

La direcció de cada alberg és responsable de l'execució i supervisió diària del contracte.

La persona coordinadora del servei, serà la persona designada per l'empresa adjudicatària pel seguiment de contracte amb capacitat de decisió que actuarà com a interlocutora entre l'empresa i l'ACJ per a tots els aspectes de seguiment de la qualitat del servei, administratius i de seguretat i salut així com de les incidències que puguin anar sorgint en el decurs del contracte.

La direcció de cada alberg recollirà i registrarà les incidències que es produeixin en els serveis i les comunicarà a la persona designada per l'empresa adjudicatària, la qual està obligada a donar resposta i cercar solucions en el termini més breu possible.

2.8 Protecció de dades

La naturalesa del servei d'auxiliar de recepció de nit comporta accés a dades de caràcter personal dels diferents usuaris. Per aquest motiu l'empresa adjudicatària ha d'establir el sistema de control pertinent amb l'objectiu de garantir en tot moment la confidencialitat i la protecció de les dades personals dels usuaris dels albergs de la XANASCAT. Tal i com s'indica al PCAP.

2.9 Protecció de menors d'edat

En ser un contracte on el servei implica contacte habitual amb persones menors d'edat, abans de l'inici de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una declaració responsable en la que manifesti que disposa de les certificacions legalment establertes per acreditar que les persones que s'adscriuran a l'execució del contracte no han estat condemnades per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexual. Aquesta declaració haurà de ser novament presentada pel contractista sempre que s'incorporin noves persones a l'execució del contracte que es trobin en la referida situació.

2.10 Prevenció de les violències sexuals, masclistes i LGTBI-fòbiques, amb especial èmfasi en la infància i l'adolescència

L'Agència Catalana de la Joventut, no accepta cap tipus d'actitud que es pugui interpretar com a violència sexual, masclista o LGTBI-fòbica. Per aquest motiu s'estableixen una sèrie de mesures i requisits d'obligat compliment per part de totes les persones que prestin servei d'auxiliar de recepció de nit i les empreses licitadores:

- Disposar del certificat de no condemna per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexual de totes les persones que prestin servei als albergs.
- Disposar d'un protocol intern per part de l'empresa licitadora respecte a violències sexuals, masclistes i LGTBI-fòbiques per part d'un treballador/a.
- Mesura cautelar, en cas d'inici del protocol de violències sexuals, masclistes i LGTBI-fòbiques, d'apartar immediatament a la persona treballadora implicada, del servei a qualsevol dels albergs de la XANASCAT, de forma temporal i fins a la resolució de l'incident.

2.11 Prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats

Degut a la naturalesa del servei, on les persones treballadores de l'empresa adjudicatària prestaran servei amb presència física constant als albergs de la XANASCAT, prèviament a l'inici de la prestació del servei, s'haurà de tramitar la coordinació d'activitats corresponent en matèria de riscos laborals (CAE).
Aquesta matèria es centralitzarà amb l'Àrea de Recursos Humans de l'Agència Catalana de la Joventut, en conjunt amb l'àrea promotora (Gestió Tècnica)

3. COMPROMISOS DE L'ACJ I DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

3.1. Compromisos i facultats de l'ACJ

L'Agència Catalana de la Joventut es compromet a:

- Satisfer el preu que es determini per cada hora de servei realitzada i fer efectiu el pagament d'acord amb les condicions establertes al present Plec.

L'Agència Catalana de la Joventut disposa de les facultats de:

- En el supòsit que el contractista incorri en els actes o omissions que puguin interrompre el funcionament normal del servei, exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per tal de restablir el bon ordre en l'execució del que estiui pactat, sense perjudici de la possible resolució del contracte si s'incorre en alguna causa de resolució del mateix o a l'establiment de penalitats.

- En cas de resolució del contracte per causes imputables al contractista, l'Agència Catalana de la Joventut podrà obligar-lo a continuar la prestació del servei contractat en els mateixos termes pactats, en tant no s'hagi realitzat l'oportuna nova adjudicació i l'inici del servei del nou contractista. Aquesta obligació comporta que s'hagin de seguir realitzant els serveis en les mateixes condicions que venia realitzant fins a la data de la finalització.

- La direcció de l'alberg podrà sol·licitar la substitució d'aquelles persones adscrites al servei, sempre que:

- No segueixin les directrius establertes per l'ACJ.
- Siguin generadors de conflictes amb el personal de l'ACJ o tercers.
- No segueixin les normes de bones pràctiques professionals i de convivència.
- Siguin responsables d'accions negligents.
- No compleixin amb els estàndards de qualitat, eficàcia i eficiència en el servei prestat.

3.2 Obligacions de l'adjudicatària

a) Per tal de garantir el compliment de l'obligació de pagament als treballadors adscrits a l'execució del contracte dels salaris -d'acord amb el que estableix l'article 211, apartat i) de la LCSP-, i les quotes de Seguretat Social corresponents, establertes com a obligacions essencials, l'empresa contractista ha de remetre mensualment als tècnics assignats de l'Àrea de Gestió Tècnica una declaració responsable conforme s'ha fet efectiu el pagament dels salaris i l'ingrés dins de termini de les quotes de Seguretat Social respecte d'aquest personal, en els termes i condicions previstes al conveni col·lectiu i a la normativa corresponent. La declaració s'ha de presentar abans o en la mateixa data que la factura i en tot cas ha d'anar signada per la persona representant legal de l'empresa.

Quan el responsable del contracte tingui indicis d'incompliment de les obligacions de pagament esmentades, es requerirà la justificació documental que ha de ser tramesa en un termini màxim de 10 dies hàbils. Si la contractista no dona compliment al requeriment de justificació documental en aquest termini, o els motius que s'al·leguin no són suficients per entendre que la contractista compleix o està en condicions de complir amb les obligacions esmentades, el responsable del contracte podrà proposar l'inici del procediment de resolució del contracte a l'òrgan de contractació.

A tal efecte, el responsable del contracte emetrà la corresponent certificació d'incompliment de la condició essencial d'execució, i s'apliquen les mesures cautelars que corresponen en relació als pagaments d'acord amb el que estableix la LCSP.

- L'empresa contractista està obligada a proporcionar a l'òrgan de contractació la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadores que hagin de ser objecte de subrogació, quan li sigui sol·licitada als efectes d'una nova licitació. En concret, com a part d'aquesta informació, s'obliga a aportar les llistes del personal objecte de subrogació indicant el conveni col·lectiu aplicable i els detalls de categoria, tipus de contracte, jornada, data d'antiguitat, venciment del contracte, salari brut anual de cada treballador i tots els pactes en vigor aplicables als treballadors als quals afecti la subrogació, juntament amb la certificació de l'estat de pagament de les quotes de la Seguretat Social, així com una declaració responsable on hi consti respecte dels treballadors objecte de subrogació:

- El pagament dels salaris meritats fins a la data d'emissió de la declaració.
- Absència de deute amb la Seguretat Social.
- Absència de deute amb l'Agència Tributària.
- Absència de qualsevol altre deute en l'àmbit laboral o tributari.

b) Seleccionar, contractar i aportar el personal necessari per efectuar el servei.

c) Fer-se càrrec del vestuari necessari segons models pactats amb l'ACJ i dur identificació de l'empresa visible.

d) Executar el servei sota el seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència d'aquesta execució.

e) Complir de les disposicions vigents, generals i sectorials, entre d'altres, en matèria laboral i de seguretat i higiene del treball, prevenció de riscos laborals i qualsevol altre de caràcter específic o general, establert per la legislació vigent. Així mateix, també serà obligació l'adaptació als canvis normatius que es produeixin durant l'execució del contracte. Els costos derivats de les citades adaptacions seran assumits per l'empresa adjudicatària.

f) Designar una persona, amb capacitat suficient i titulació adient, per ostentar la representació del contractista, organitzar l'execució del servei i coordinar-se amb la direcció de cada l'Alberg per tractar directament els afers relacionats amb el desenvolupament normal de les feines del servei. Les funcions d'aquesta persona inclouran, almenys, les següents:

1. Organitzarà de tasques prèvies i durant l'execució del servei.
2. S'encarregarà de la implantació prèvia a la prestació del servei del protocol d'acollida en aspectes de seguretat als seus treballadors/es.
3. Assumirà les funcions directives sobre el personal extern traslladant-los les tasques a realitzar.
4. Gestionarà la formació del personal al seu càrrec.

5. Tindrà presencia a l'alberg sempre que la direcció ho sol·liciti i, com a mínim, un cop cada dos mesos o cada mes, en funció de l'oferta presentada.
6. Gestionarà les incidències i situacions excepcionals que es puguin produir.
7. Es reunirà periòdicament amb personal tècnic de l'ACJ per tractar tots els temes vinculats amb el desenvolupament del servei.

g) Prestar el servei en el temps, lloc, terminis i condicions que es determinin.

- En el supòsit de vaga o d'altres conflictes laborals, comprometre's a oferir les solucions que garanteixin la correcta realització del servei.

- Respondre del material i/o mobiliari no propi que resulti malmès, fer-se càrrec de les reparacions i satisfer les indemnitzacions pels danys i perjudicis que es produeixin a terceres persones com a conseqüència de l'execució del contracte.

- Fer-se càrrec de totes les obligacions amb la Seguretat social.

- Fer-se càrrec de totes les obligacions en matèria laboral que li corresponguin amb els treballadors que prestin el servei.

- Presentar mensualment les factures per cada alberg detallant:

- Nombre d'hores efectivament prestades per serveis durant el mes anterior, detallant número d'hores que correspon a cada alberg.
- En cas que s'hagin requerit, i prèvia autorització de l'Àrea de Gestió Tècnica, es farà una factura a banda pel nombre d'hores (normals i festives) per tasques d'urgència imprevistes i no contemplades a les previsions de treball ordinari.

- Dur a terme la formació necessària dels seus treballador/es per al correcte desenvolupament de les tasques objecte del servei descrites a l'apartat 4.3 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

- Garantir la suplència automàtica en cas de baixa per malaltia, vacances o qualsevol altre situació que pugui afectar a la cobertura del servei.

- Realitzar substitucions de personal a un servei concret en un termini màxim de 24 hores quan es compleixi alguna de les situacions descrites en el darrer punt de l'apartat 3.1 d'aquest plec de prescripcions tècniques.

- Realitzar, conjuntament amb la direcció de l'alberg, controls directes sobre la qualitat del servei objecte del contracte, amb una periodicitat mínima d'una visita cada dos mesos o mensualment, en funció de l'oferta presentada.

- Dotar al personal adscrit al servei del material equips, eines, uniformitat, EPIS i en general de tots els recursos tècnics i mitjans materials que siguin necessaris pel correcte desenvolupament d'aquest.

- Col·laborar en la implementació de totes aquelles accions relacionades amb el medi ambient que en aquest sentit impulsi l'ACJ.

4. EQUIP: HUMÀ I MATERIAL

4.1 Personal

L'empresa adjudicatària és responsable de l'organització d'horaris, torns, caps de setmana, vacances, etc. tenint en compte les necessitats establertes per la direcció de l'alberg. És responsable del control d'absentisme del personal i haurà de cobrir els llocs previstos en la planificació de tasques acordada.

Atesa la variabilitat dels serveis a prestar pròpia de la dinàmica d'un servei d'hostatgeria amb diferents perfils d'usuaris com famílies, grups escolars, colònies, etc. l'empresa adjudicatària assignarà els recursos humans a cadascun dels albergs. Actualitzarà permanentment, organitzacions de treball i distribucions de personal, capaços de donar resposta a les necessitats d'auxiliars de recepció de nit dels albergs. Per això és imprescindible disposar d'una persona coordinadora de cada lot que faci aquesta funció, en coordinació amb la direcció de l'alberg.

L'empresa adjudicatària haurà d'establir el seu propi sistema de control horari, en el que el personal haurà de fitxar les entrades, sortides i períodes de descans. La informació haurà de ser accessible per a la direcció de cada alberg.

La gestió i contractació del personal que realitzi aquest servei anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

En tot cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a fer-se càrrec i complir sota la seva exclusiva responsabilitat les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social, prevenció de riscos laborals, i seguretat i salut laboral, així com qualsevol altra de caràcter particular o general, que li siguin aplicables.

A l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari presentarà una declaració responsable en la que manifesti que disposa de les certificacions legalment establertes per acreditar que les persones que s'adscriuran a l'execució del contracte no han estat condemnades per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexual. Aquesta declaració haurà de ser novament presentada per l'adjudicatari sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte que es trobin en la referida situació.

L'empresa adjudicatària serà responsable davant dels tribunals de justícia que siguin procedents dels accidents que puguin sobrevenir als seus treballadors en compliment de les seves responsabilitats assumides en virtut d'aquest contracte.

El personal contractat per l'empresa adjudicatària per a la realització d'aquest servei ha de reunir la formació i capacitat necessàries per al desenvolupament de l'objecte del contracte, abans d'iniciar el servei.

Donat que un dels principals serveis és l'atenció a l'usuari en edificis de la Generalitat de Catalunya, tot el personal que presti el servei objecte del contracte ha d'acreditar un nivell mínim de català de B2.

S'annexa la relació de personal existent (**annex 22)** que ha estat proporcionada per les empreses que presten actualment aquest servei, sens perjudici que pugui haver alguna modificació puntual en les dades definitives. Aquesta informació es facilita a l'efecte del compliment del que estableix l'article 130.1 de la LCSP.

És obligació de l'empresa adjudicatària mantenir com a mínim l'aplicació de les retribucions econòmiques del conveni col·lectiu sectorial (salari base i complements), al conjunt de treballadors que prestaran servei durant la vigència del contracte.

L'objecte contractual licitat correspon a un servei nou d'auxiliar de recepció de nit que substitueix funcionalment el model anterior de zeladoria, amb funcions, responsabilitats, formació i perfil professional substancialment diferents. Per tant, qualsevol eventual obligació de subrogació haurà d'analitzar-se exclusivament d'acord amb la normativa laboral i el conveni col·lectiu que resulti aplicable, sense que la mera identitat del centre de treball o la continuïtat temporal del servei permetin presumir la successió del personal.

En el present expedient concorre un canvi substancial de l'objecte contractual, de les funcions essencials, del perfil professional requerit i de les competències exigides. El contracte 2023-2026 tenia com a finalitat principal la prestació d'un servei de zelador nocturn orientat a vetllar pel benestar i la convivència dels usuaris i suport bàsic. En canvi, el contracte 2027-2030 requereix d'un servei professionalitzat d'auxiliar de recepció de nit destinat a garantir la operativitat de la recepció les 24 hores del dia, l'atenció integral als usuaris, la verificació documental, la gestió d'entrades i reserves, el control d'accessos, la custòdia de claus, la resolució d'incidències de recepció i l'activació dels protocols d'autoprotecció i emergències. Aquesta modificació determina l'existència d'un perfil professional diferent, amb una qualificació específica i una formació addicional no exigides al contracte precedent.

Caldrà garantir que en un termini màxim de 3 mesos des de l'inici del contracte, el personal existent a subrogar, disposi de la formació necessària per complir amb les tasques i requisits indicats en aquest plec. En cas contrari, aquesta persona no podrà prestar el servei recollit en el contracte i, per tant, es faculta a l'ACJ a sol·licitar el canvi per personal amb la formació adequada.

L'ACJ no es farà càrrec, en cap moment, del personal de l'empresa amb la qual ha acabat la relació contractual.

4.1.1 Allotjament i manutenció a l'alberg: serà possible que el personal s'allotgi a l'alberg sempre i quan hi hagi disponibilitat de places i l'empresa adjudicatària es faci càrrec del cost dels serveis emprats pel personal, tals com l'allotjament i possibles àpats que es consumeixin.

L'empresa adjudicatària pot, voluntàriament i prèvia comunicació a l'alberg, fer-se càrrec del cost dels àpats que consumeixi el seu personal durant la jornada laboral, amb independència que el personal s'allotgi a l'alberg. En aquest cas, cada alberg facturarà mensualment a l'empresa adjudicatària el cost

del total dels àpats consumits per cada treballador, amb les mateixes tarifes dels preus dels àpats del personal propi de l'ACJ.

En tot cas, l'allotjament i manutenció dels usuaris de l'alberg sempre tindrà prioritat sobre el del personal.

4.1.2 Import de l'allotjament a l'alberg: La tarifa que s'aplicarà per l'allotjament del personal extern a cada alberg, serà la tarifa per a empreses que presten serveis als albergs.

Les tarifes de cada alberg són anuals, públiques i aprovades pel consell d'administració de l'ACJ. Es poden consultar al web xanascat.gencat.cat.

4.1.3 Servei a l'alberg de Núria: L'accés principal a l'alberg de Núria, per la seva ubicació, es fa a través del tren cremallera i del telecabina subjectes a horaris que, en ocasions, no són operatius quan el personal ha d'iniciar o finalitzar la prestació del servei objecte de licitació, obligant a la persona treballadora a romandre més temps a la instal·lació que l'estrictament de servei.

En aquests casos, quan la persona treballadora hagi de romandre a l'alberg unes hores abans o després de la seva jornada laboral, disposarà d'una habitació on poder romandre i/o descansar i l'ACJ no facturarà el cost d'aquesta estança.

4.2 Baixes imprevistes

En el cas que es produeixin baixes imprevistes del personal que ha de cobrir el servei, l'empresa adjudicatària cobrirà aquestes places amb personal qualificat i amb la formació específica necessària de forma provisional fins que s'incorpori el personal habitual.

4.3 Formació

La totalitat de la plantilla adscrita al servei, haurà de conèixer amb exactitud els protocols, els procediments d'actuació i els treballs a desenvolupar, tenint en compte les variacions que es puguin establir en cada moment.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la formació necessària del personal per poder desenvolupar amb garanties i seguretat l'objecte del contracte en general i atenent, com a mínim, als següents àmbits i d'acord amb l'oferta tècnica presentada:

- Atenció a l'usuari.
- Primers auxilis.
- Pla d'autoprotecció.
- Pla d'evacuació.
- Situacions d'emergència.
- Resolució de conflictes.

- Prevenció de violències sexuals, masclistes i LGTBI-fòbiques.

Addicionalment l'empresa complirà amb el pla de formació especificat dins de la memòria tècnica de l'oferta presentada i sempre en català.

La direcció de l'alberg o el responsable del contracte podrà sol·licitar en qualsevol moment les certificacions sobre la formació del personal. L'empresa adjudicatària estarà obligada a lliurar la informació requerida.

4.4 Equipament i Material

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la compra, i de la seva reposició, de l'equipament i material d'ús individual necessaris per a la prestació del servei. L'Empresa adjudicatària serà la responsable de la utilització i emmagatzematge segur d'aquest equipament. L'empresa adjudicatària haurà de formar al seu personal en el correcte ús del mateix.

5. CONTROL

L'ACJ a través de les direccions dels albergs exercirà el control de l'execució del servei amb la finalitat d'assegurar que el servei contractat s'està portant a terme, conforme allò que s'ha establert al present plec i dins dels compromisos contractuals.

L' empresa adjudicatària realitzarà conjuntament amb la direcció de l'alberg controls directes sobre la qualitat del servei objecte del contracte, amb una periodicitat mínima d'una visita cada dos mesos, o mensualment, en funció de l'oferta presentada.

L'ACJ podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària el lliurament de la documentació que sigui necessària per poder portar a terme els controls que s'estimin procedents.

6. TERMINI D'EXECUCIÓ, PENALITZACIONS I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

6.1. Vigència i pròrroga del contracte

La vigència del contracte i la possibilitat de pròrroga s'estableix al Plec de Clàusules Administratives.

6.2. Penalitats

Qualsevol incompliment per part de l'empresa adjudicatària de les obligacions que deriven de la contractació, faculta a l'ACJ a interposar penalitats de l'execució del contracte.

6.2.1 Tipologia de penalitats

Els incompliments en que incorri l'empresa adjudicatària durant la prestació del servei, se'ls hi aplicaran les penalitats corresponents que es detallen a continuació.

- Incompliment del pla de formació continuada per a cada treballador que l'empresa s'ha compromès a realitzar. S'aplicarà una penalització de 1.000€ per cada treballador.
- Incompliment del pla de control i supervisió de l'empresa en relació a la prestació de servei. S'aplicarà una penalització de 500€ per cada incompliment a l'alberg a on s'hagi comès.
- La no presentació al servei del treballador/a o substitut/a. Penalitat: 1.000€ euros per cada nit d'incompliment.
- El retard en l'horari d'inici de la jornada laboral. Penalitat: 100€ euros per cada hora de retard.
- No trobar-se a disposició el telèfon per a la resolució de possibles incidències segons l'oferta presentada. Penalitat: 500€ per cada incompliment.
- Si el responsable del contracte fa, per compte propi, inspeccions o auditories del servei s'aplicarà 1.000 € de penalització per a cada inspecció amb resultat desfavorable que no es resolgui en un termini màxim de 5 dies.

6.2.2 Procediment

En cas de detectar-se una anomalia en la prestació del servei la direcció de l'alberg obrirà un registre d'incidències en el servei i el lliurarà a l'adjudicatari per tal que faci el pertinent seguiment i respongui amb un informe on hi constin les mesures correctores adoptades.

La direcció de l'alberg enviarà còpia de tots els registres d' incidències en el servei a l'Àrea de Gestió Tècnica per a la coordinació del seguiment tècnic del contracte i, si s'escau, proposarà a l'òrgan de contractació l'inici del procediment per a l'aplicació de possibles penalitats sobre els incompliments descrits en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

L'ACJ notificarà a l'empresa adjudicatària l'inici del procediment de penalitats, donant-li tràmit d'audiència i concedint un termini de 15 dies naturals per que pugui formular al·legacions i presentar els documents i justificacions que estimi oportuns abans de dictar la resolució que correspongui.

6.3 Resolució del contracte

L'acumulació d'incompliments podrà donar lloc a la resolució del contracte.

L'eliminació d'algun alberg d'aquest contracte si l'ACJ perdés la gestió del mateix i/o ja no el gestionés per qualsevol motiu no donarà lloc a la resolució del contracte ni a cap tipus d'indemnització a la part adjudicatària.

6.4 Presentació d'ofertes

Per a poder presentar oferta serà requisit imprescindible haver assistit a les visites que s'establiran durant la licitació, per a cada lot. A aquest efecte s'anunciarà oportunament les dates i albergs de visita per a tots els licitadors durant les quals es visitaran les instal·lacions i l'entorn de l'alberg.

És obligatori aportar en el sobre A el comprovant d'haver assistit a les visites de l'alberg del Lot al que correspongui l'oferta, que es lliurarà el mateix dia de la visita. Les ofertes que no presentin aquests certificats seran descartades.

Per tal de presentar oferta caldrà, en el sobre B, presentar una Memòria tècnica que inclogui els apartats següents amb l'extensió màxima que s'indica en cada cas:

1. **Aspectes organitzacionals de la proposta.**

Sub-criteri	Extensió màxima
Sistema de coordinació entre l'empresa adjudicatària i la persona responsable de l'alberg	8 pàgines A4 amb una mida de lletra mínima de 12.
Sistema de control de presència i de tasques realitzades	
Protocol d'incidències durant el servei	
Protocol d'incidències en la prestació del servei	
Protocol per la Prevenció de violències sexuals, masclistes i LGTBI-fòbiques	

2. **Aspectes de formació de la proposta**

Sub-criteri	Extensió màxima
Contingut del Pla de formació continuada del personal durant l'execució del contracte	6 pàgines A4 amb una mida de lletra mínima de 12
Metodologia de formació	
Adequació de la formació a les tasques a efectuar	
Pla de formació en llengua catalana	

3. **Aspectes de seguiment de la qualitat de la proposta**

Sub-criteri	Extensió màxima
Sistema de verificació de la qualitat del servei prestat més enllà dels sistemes ISO que l'empresa pugui disposar	

Pla de control i supervisió establert per l'empresa en relació a la prestació del servei	4 pàgines A4 amb una mida de lletra mínima de 12

4. Aspectes de millores socials per els treballadors que han de prestar el servei

Sub-criteri	Extensió màxima
Avantatges socials per treballadors	2 pàgines A4 amb una mida de lletra mínima de 12
Mesures de conciliació familiar	

No es tindran en compte les ofertes que superin l'extensió indicada.