

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA

**SERVEIS DE SUPORT A LA RECEPCIÓ DE FOMENT DE CIUTAT, AIXÍ COM PER AL
FOMENT DE L'EFICIÈNCIA SOCIAL**

F220000534

INDEX

CLÀUSULA 1.- INTRODUCCIÓ	3
CLÀUSULA 2.- OBJECTE, OBJECTIUS DEL CONTRACTE I METODOLOGIA	3
CLÀUSULA 3.- UBICACIÓ I HORARIS	4
CLÀUSULA 4.- RECURSOS HUMANS.....	5
CLÀUSULA 5.- DURADA DEL CONTRACTE	5
CLÀUSULA 6.- MATERIAL	5
CLÀUSULA 7.- RESPONSABLE DEL SERVEI.....	5
CLÀUSULA 8.- RELACIONS ENTRE FOMENT DE CIUTAT, SA I L'ADJUDICATARI	6
CLÀUSULA 9.- TRACTAMENT DE DADES PER PART DE TERCERS	7

CLÀUSULA 1.- INTRODUCCIÓ

Foment de Ciutat és una societat 100% de l'Ajuntament de Barcelona amb seu a Barcelona, al carrer Pintor Fortuny 17-19, 08001.

Actualment Foment de Ciutat, centra la seva activitat en l'impuls d'una multiplicitat d'accions pel Districte de Ciutat Vella de Barcelona, el Pla de Barris de l'Ajuntament de Barcelona, que destaca per ser un pla integral que actua sobre diferents barris de la ciutat de Barcelona per millorar determinats nivells que es troben per sota de la mitja de la ciutat de Barcelona que s'ha materialitzat amb més de 500 accions, així com la dinamització i impuls d'una pluralitat d'actuacions en l'àmbit de la Gerència d'Ecologia Urbana.

Tenint en consideració el volum de treball existent i l'actual estructura de la societat, Foment de Ciutat va contractar un servei suport a la recepció, que garantís l'atenció efectiva d'aquesta. El servei es troba justificat per l'actual volum de feina i es considera una situació extraordinària.

CLÀUSULA 2.- OBJECTE, OBJECTIUS DEL CONTRACTE I METODOLOGIA

L'objecte d'aquest plec és la descripció del servei de suport a la recepció de Foment de Ciutat, a realitzar conforme a allò indicat en el present document, sense perjudici de millores ofertades i no rebutjades i concrecions posteriors que es puguin realitzar en funció de les necessitats del servei.

Foment de Ciutat compta amb personal que realitza funcions de recepció juntament amb funcions de coordinació de l'accés del personal extern a les reunions a realitzar a Foment de Ciutat i puntualment de suport administratiu a les diferents direccions existents.

El servei consistirà en un suport al servei de recepció de Foment de Ciutat, requerint garantir el servei els dies laborals en l'horari que es detalla en aquest plec tècnic. Aquest suport té un caràcter extraordinari justificat pel volum de treball existent i la necessitat de racionalització de contractació de personal propi.

La prestació del servei requereix que es conegui, sense necessitat d'aprofundir, tota l'activitat de l'empresa per tal de realitzar la funció de traspàs de trucades i atenció al públic el més eficaçment possible.

Es consideren necessàries les capacitats d'atenció, capacitat de comunicació, socialització, cordialitat, ordre, per tal de poder atendre de forma correcta i resolutiva les peticions rebudes afavorint una correcta actuació com a entitat diligent i proactiva del sector públic.

Les funcions que comprèn el servei, a realitzar pel personal destinat, són les que s'enumeren a continuació, amb caràcter no limitatiu:

- ✓ Obertura de l'oficina al matí.
- ✓ Control d'accés al personal intern i extern durant la jornada.
- ✓ Recepció de trucades a centraleta.
- ✓ Recepció, gestió i registre de documentació general, amb especial referència a ofertes de procediment de contractació deixant constància de la data i hora d'entrada.
- ✓ Recepció i control dels serveis de missatgeria.
- ✓ Recepció i control dels serveis de correu postal (comunicacions escrites).
- ✓ Control d'accés, gestió de les reserves i estat de les sales de reunions.

- ✓ Enquadernació de documents, còpies, recerca d'informacions, etc.
- ✓ Control i comanda de material d'oficina.
- ✓ Altres funcions no explícitament detallades necessàries per a donar compliment a un eficient, eficaç i diligent servei d'atenció.
- ✓ Digitalització documentació entrant.
- ✓ Manteniment registre d'entrada.

Aquesta relació de tasques i funcions a realitzar té caràcter enunciatiu i no limitatiu, considerant que ha d'incloure qualsevol altra que sigui necessària per realitzar un adequat, diligent i resolutiu servei d'atenció.

La metodologia a realitzar requerirà, necessàriament, d'assolir un coneixement bàsic de les actuacions de la societat, del seu personal, la necessitat de garantir el traspàs d'informació/incidències a la persona que realitzi funcions de cap de recepció, de garantir l'ordre i la traçabilitat de la informació, documentació, etc. que gestioni Foment de Ciutat, de vetllar per realitzar aquestes tasques amb un tarannà proactiu, propositiu i diligent.

Per tal d'assolir aquesta finalitat serà essencial el compliment de l'horari de referència, i vetllar per una coordinació efectiva i eficient amb el personal de Foment de Ciutat, que realitzi funcions de recepció o supervisió de la recepció, informant de tot allò rellevant i traspasant les incidències o actuacions rellevants.

Atès que una de les funcions és l'obertura de les oficines al matí resulta especialment important garantir aquest servei així com la posterior presència. Tot i que diferents treballadors de Foment de Ciutat, poden obrir les oficines no forma part de les seves funcions raó per la qual cosa és important vetllar per les substitucions.

El traspàs de trucades s'haurà de fer a les persones correctes, informant prèviament de la persona que truca, entitat i l'objecte i recuperant les trucades en cas de no contestar la persona requerida, prenent les dades bàsiques de qui ha trucat i sol·licitant nova trucada, de forma amable, propositiva i atenta.

La recepció i la remissió de documentació s'haurà d'ajustar a les indicacions dels interessats i anotar al registre les dades escaients per garantir la traçabilitat i el seguiment dels enviaments. En cas de necessitat de rebre justificant de recepció caldrà vetllar per la recepció del mateix i la seva transmissió a la persona interessada.

En relació a l'atenció de visites i reunions. S'informarà puntualment de l'arribada de les persones convocades a reunions, acompanyant-los a les sales de reunions, si fos necessari. En cas de visites o atencions no previstes s'informarà d'aquest extrem a l'interessat, tractant de contactar amb la persona requerida o, en defecte, a una altra persona de l'àrea, i es sol·licitarà a la persona que esperi al vestíbul.

La prestació del servei també suposa la necessitat de realitzar altres feines administratives tals com: trucades a tercers, fotocòpies, enquadernacions, comunicacions, vetllar per un espai de recepció endreçat i cuidat.

CLÀUSULA 3.- UBICACIÓ I HORARIS

El servei es realitzarà a la seu de Foment de Ciutat (carrer Pintor Fortuny 17-19, 08001, Barcelona), durant tots els dies laborables en horari de 7h45m a 15h15m de dilluns a dijous i de 7h45m a 15h30m els divendres.

El servei haurà de garantir la seva continuïtat, incloent substitucions per vacances, permisos, baixes mèdiques, períodes de formació, etc.

Les baixes imprevistes, puntuals i comunicades sense antelació seran gestionades de forma consensuada entre adjudicatari i Foment de Ciutat.

CLÀUSULA 4.- RECURSOS HUMANS

El contracte preveu la subrogació del personal existent. Les dades de la persona a subrogar es troben descrites a l'Annex 2 del Plec de condicions particulars del procediment i és condició essencial del contracte. Aquest personal serà el que s'haurà de destinar necessàriament a la prestació del servei.

A banda del personal preexistent, s'haurà de preveure les substitucions per vacances, permisos, baixes mèdiques, períodes de formació, etc., per garantir el funcionament adequat del servei de recepció.

En cas de baixes amb durada rellevant es proposarà una persona de substitució que compleixi amb els requeriments indicats. Foment de Ciutat, podrà sol·licitar el seu canvi si no compleix amb les funcions, condicions, solvència i/o aptitud sol·licitades en el present plec.

L'adjudicatari haurà de prendre aquelles mesures escaients per tal de garantir la continuïtat del servei i la transmissió d'aquella informació necessària per l'adequada prestació del servei.

CLÀUSULA 5.- DURADA DEL CONTRACTE

El termini inicial del servei s'estableix en 12 (DOTZE) mesos, susceptibles de ser prorrogats fins a un màxim addicional de 12 (DOTZE) mesos més.

La confirmació de la necessitat d'exercitar la pròrroga s'haurà de comunicar a Foment de Ciutat, SA amb una antelació mínima de 15 (QUINZE) dies abans de la finalització del contracte inicial. Podran realitzar-se diverses pròrroques per un termini inferior al màxim previst.

CLÀUSULA 6.- MATERIAL

Foment de Ciutat posarà a disposició de la persona encarregada de prestar el servei les eines bàsiques per a la realització del mateix (lloc de treball, claus d'entrada, ordinador, material bàsic, centraleta, llistat d'extensions, etc.).

Sense perjudici d'aquestes eines bàsiques, aquelles addicionals que es sol·licitin i que Foment de Ciutat consideri necessàries hauran de ser facilitades per l'adjudicatari. Igualment serà responsabilitat de l'adjudicatari adoptar aquelles mesures escaients per tal que durant eventuais substitucions de la persona que presti el servei amb regularitat es presti el servei amb autonomia i suficiència.

CLÀUSULA 7.- RESPONSABLE DEL SERVEI

L'adjudicatari designarà i identificarà per la seva part el Responsable de Servei que serà el responsable del seguiment dels treballs, qualitat del servei i organització i supervisió del personal assignat.

El Responsable del Servei actuarà com representant i coordinador de l'adjudicatari davant els responsables designats per Foment de Ciutat SA per aquest contracte.

El Responsable del Servei haurà de ser accessible per telèfon en qualsevol moment a partir de la formalització del present contracte i durant tota la vigència del mateix.

Foment de Ciutat SA podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'adjudicatari, que restarà obligat, la substitució de la persona assignada a aquest servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats, i l'adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció.

CLÀUSULA 8.- RELACIONS ENTRE FOMENT DE CIUTAT, SA I L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari designarà un representant, qui el representarà front a Foment de Ciutat, SA i disposarà en tot cas de les atribucions necessàries que li permetin implementar les instruccions rebudes del Responsable de Contracte.

- Les relacions entre Foment de Ciutat i l'adjudicatari es realitzaran entre el responsable del contracte del primer i el representant designat per l'adjudicatari com a responsable del servei.
- Les ordres i les directrius seran emeses pel representant designat per l'adjudicatari, qui serà el responsable de regular l'organització i qualsevol mena d'incidència en relació al personal de l'adjudicatari.

El seguiment i la supervisió del personal de l'adjudicatari encarregat de l'execució dels serveis serà tasca del representant de l'adjudicatari (en cap cas realitzarà aquesta funció personal de Foment de Ciutat SA).

En tot cas, les ordres i les directrius de l'adjudicatari hauran de ser aquelles que siguin escaients per tal de donar compliment a les obligacions contractuals i a les prioritats i el calendari indicat pel responsable del contracte.

- El representant de l'adjudicatari s'encarregarà de l'organització de l'equip de treball. Aquestes tasques inclouran:
 - o Control i gestió del personal destinat per l'adjudicatari al servei (vacances, baixes, permisos, substitucions, horaris, organització, sol·licituds de material, etc.).
 - o Emissió d'ordres directes al personal destinat per l'adjudicatari.
 - o Adopció de la metodologia i l'organització escaient pel compliment de l'objecte del contracte.
 - o Control d'incidències.

El personal Responsable del servei designat per l'adjudicatari haurà d'estar correctament acreditat com a personal de l'empresa adjudicatària (targetes, correu electrònic, etc.). L'adjudicatari serà responsable de mantenir acreditat al personal de l'empresa adjudicatària i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar al seu personal d'aquests elements.

L'adjudicatari haurà d'assegurar la capacitat de mobilitat arreu de la ciutat de Barcelona del seu personal, per mitjans propis o de l'empresa adjudicatària.

El Responsable de contracte podrà comunicar l'existència d'incoherències, mancances o defectes en el projecte o la comunicació entre Foment de Ciutat SA i adjudicatari, essent obligació d'aquest darrer el fet d'adoptar les mesures escaients per tal de donar una adequada solució.

Caldrà que, en tot moment, l'adjudicatari estigui al corrent de les obligacions que com a empresa li corresponguin en matèria fiscal, mediambiental, laboral, de Seguretat Social, sindical i de Seguretat i Salut, i serà estrictament i rigorosament responsable, amb caràcter exclusiu i sense cap càrrec per compte de Foment de Ciutat, de l'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions.

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatari està obligat al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

CLÀUSULA 9.- TRACTAMENT DE DADES PER PART DE TERCERS

L'adjudicatari no podrà recavar cap mena de dades de caràcter personal de terceres persones derivades de l'execució del contracte, ni del personal propi de Foment de Ciutat.

Sobre aquelles dades a que tingui accés el seu personal per l'execució del contracte no en guardarà còpies, ni totals ni parcial, independent del seu format, ni les cedirà, transformarà, a terceres persones.

Jaume Ramos Sotelo
Director de Serveis Generals
Foment de Ciutat, SA