



**Ajuntament
de Barcelona**

GERÈNCIA DE SERVEIS GENERALS
Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana
Departament de Serveis Presencials
c/Roc Boronat, 117- 3planta
08018 Barcelona
www.barcelona.cat

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE VIGILÀNCIA I SERVEI D'AGENT
AUXILIAR DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA DE BARCELONA**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE VIGILÀNCIA I SERVEI D'AGENT AUXILIAR DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA DE BARCELONA

Clàusula 1.- Objecte del contracte.....	3
Clàusula 2.- Normativa aplicable	4
Clàusula 3.- Àmbit de la prestació del servei.....	4
Clàusula 4.- Durada del contracte	5
Clàusula 5.- Funcions del personal adscrit al servei	5
Clàusula 6.- Obligacions de l'empresa adjudicatària	7
Clàusula 7.- Coordinació i seguiment del servei	10
Clàusula 8.- Qualificació del personal destinat al servei	10
Clàusula 9.- Horari del Servei	11
Clàusula 10.- Condicions addicionals	11
Annex 1: Dubtes, aclariments i visita a les instal·lacions.....	12

Clàusula 1.- Objecte del contracte

El contracte té per objecte el servei de vigilància i seguretat sense arma en 4 Oficines d'Atenció Ciutadana: l'Eixample, Sarrià-Sant Gervasi, Horta-Guinardó i Sant Andreu, i el servei d'agent auxiliar d'informació i control d'accessos en 6 Oficines d'Atenció Ciutadana: Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Les Corts, Gràcia, Nou Barris i Sant Martí, els dijous a la tarda de l'1 d'octubre de 2024 al 30 d'abril de 2025.

I el servei d'agent auxiliar d'informació i control d'accessos en 2 Oficines d'Atenció Ciutadana, Sants-Montjuïc i Nou Barris, durant les campanyes de sol·licituds de Subvencions a infants i joves per la pràctica d'activitats esportives i/o culturals fora de l'horari escolar del curs 2024-2025. Ambdues campanyes tenen una durada d'1 mes cadascuna, la de tardor és entre els mesos de setembre i octubre de 2024, i la campanya de primavera és a partir del primer dia laborable a comptar després del dilluns de Pasqua de 2025.

D'acord amb allò que estableix l'art. 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, l'objecte d'aquest contracte admet la seva divisió en lots, atès que cadascun és susceptible d'utilització i aprofitament separat però la totalitat constitueix una unitat funcional.

Per aquest motiu, les normes procedimentals i de publicitat que s'aplicaran en l'adjudicació de cada lot es determinaran en funció del valor acumulat del conjunt, de manera que cada lot s'adjudicarà separatament seguint el procediment que correspondria a tots dos conjuntament.

Es considera doncs que la unitat serveis de vigilància i serveis auxiliars per les dependències de les Oficines d'atenció Ciutadana de Barcelona, són susceptibles de ser explotades separatament, de conformitat amb la següent divisió:

Lot 1: L'objecte del contracte és el Servei de vigilància i seguretat en 4 Oficines d'Atenció Ciutadana: L'Eixample, Sarrià-Sant Gervasi, Horta-Guinardó i Sant Andreu.

El codi CPV d'aplicació és el número 9004615011982 (Serveis de Seguretat i Vigilància) conveni 2023-2026, les tardes dels dijous des de l'1 d'octubre de 2024 fins el 30 d'abril de 2025.

Lot 2: L'objecte del contracte és el Servei d'agent auxiliar d'informació i control d'accessos en 6 Oficines d'Atenció Ciutadana: Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Les Corts, Gràcia, Nou Barris i Sant Martí. Les tardes dels dijous des de l'1 d'octubre de 2024 fins el 30 d'abril de 2025.

I cada dia (de dilluns a divendres ambdós inclosos) durant les campanyes de tardor de 2024 (1 mes durant els mesos de setembre i d'octubre de 2024) i la de primavera de 2025 (1 mes a comptar des del següent dia laborable després del dilluns de Pasqua de 2025) en 2 Oficines d'Atenció Ciutadana: Sants-Montjuïc i Nou Barris.

El codi CPV d'aplicació és el número 98341130-5 (Serveis de Consergeria) conveni 2021.

D'acord amb allò que estableix l'art. 46 en els apartats 3er i 4rt de la nova Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública i per la qual es deroga la Directiva 2004/18/CE, en concordança amb l'article 99.4 de

la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, en el curs del procediment, no es limita la participació simultània als diferents lots. Tampoc és limita l'adjudicació de més d'un lot a una única empresa.

D'acord amb l'article 99.3 LCSP, l'objecte del contracte es divideix en els següents lots de realització independent i que es formalitzaran en contractes específics:

Nº Lot	Objecte/àmbit d'actuació
Lot1	Servei de vigilància i seguretat en les OAC de l'Eixample, Sarrià-St Gervasi, Horta-Guinardó i Sant Andreu.
Lot 2	Servei d'agents auxiliars d'informació i control d'accessos en les OAC de Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Les Corts, Gràcia, Nou Barris i Sant Martí.

Atesa la naturalesa i els objectius de cadascun dels Lots que conformen part del contracte, pel Lot 1, els codis de CPV idonis per a la seva aplicació son el 9004615011982 de Serveis de Seguretat i Vigilància, que es corresponen amb l'objecte de l'esmentat Lot; i, pel què respecta al Lot 2, el codi de CPV idoni per a la seva aplicació és el 98341130-5, corresponent a Servei d'Agent Auxiliar d'informació, recepció i control d'accessos, objecte d'aquest lot del contracte.

L'abast i tipologies dels serveis inclosos en l'objecte de cadascun dels lots es troba especificat de manera exhaustiva a la clàusula 5. d'aquest plec de prescripcions tècniques.

Les empreses poden licitar a un o tots dos lots.

Clàusula 2.- Normativa aplicable

- Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada.
- Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de seguretat privada.
- Decret 35/2017, d'11 d'abril, de regulació de l'exercici de competències en matèria de seguretat privada.
- Llei de contractes del Servei Públic
- Conveni Estatal 2023-2026 d'Empreses Seguretat
- Convenio Estatal 2021 de Empresas de Servicios Auxiliares de Información, Recepción y Control de Accesos

Clàusula 3.- Àmbit de la prestació del servei

El servei es prestarà a 10 Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) de Barcelona, en 4 OAC el servei serà d'Agent de Vigilància i Seguretat sense arma, i en 6 OAC el servei serà d'Agent auxiliar d'atenció i informació.

Les OAC estan ubicades als següents districtes:



1. Servei Agents de Vigilància i Seguretat (sense arma)

- L'Eixample, c/Aragó 328
- Sarrià-Sant Gervasi, c/Anglí 31
- Horta-Guinardó, c/Lepant 387
- Sant Andreu, c/Segre 24

2. Servei Agents Auxiliars d'Atenció i Informació

- Ciutat Vella, c/Ramalleres 17
- Sants-Montjuïc, c/Creu Coberta 104
- Les Corts, Pl.Comas 18
- Gràcia, Pl. de la Vila de Gràcia 2
- Nou Barris, Pl. Major de Nou Barris 1
- Sant Martí, Pl.Valentí Almirall 1

Clàusula 4.- Durada del contracte

La durada del contracte serà de 9 mesos, a partir del dia 1 de setembre de 2024, o bé des del dia següent a la formalització del contracte, si aquesta es produís amb posterioritat.

El contracte serà prorrogable per un màxim de 12 mesos més.

Clàusula 5.- Funcions del personal adscrit al servei

En aquest apartat es recullen totes aquelles activitats que es poden incloure dintre de la prestació del servei de vigilància i seguretat, informació i atenció, objecte del contracte, per tal de protegir, custodiar i atendre el bon funcionament de les instal·lacions i patrimoni de les Oficines d'Atenció Ciutadana.

El personal assignat al servei, basarà les seves actuacions en els principis d'integritat i dignitat, protecció i tracte correcte a les persones, evitant abusos, arbitriarietats i violències; i actuarà amb congruència i proporcionalitat en l'ús de les seves facultats i dels mitjans disponibles.

Són funcions del servei de vigilància i seguretat entre d'altres:

- **Control d'accessos:** l'objecte d'aquesta activitat és supervisar i regular l'accés de les persones (ciutadania, personal d'empreses externes...) i de la paqueteria, mercaderies... que poden entrar i/o sortir de les instal·lacions
- Es deixarà constància de les incidències detectades en l'informe diari de servei que l'empresa adjudicatària posarà a disposició del servei.
- **Atenció/idioma:** és necessari comunicar-se tant en català com en castellà
- **Prestacions genèriques**
Existeixen, a més, tot un seguit de funcions a desenvolupar com són:

- Contacte permanent amb Cap d'OAC i/o Referent per a organització del servei segons necessitats en cada moment.
- Regular el flux d'entrada a l'oficina
- Controlar l'aforament de la oficina
- Rondes internes de control per tot el recinte de l'OAC de forma periòdica (periodicitat a convenir amb cap o referent de l'oficina segons situació)
- Primera mediació davant d'un possible conflicte.
- Protegir i defensar tot el personal tant intern com extern, així com les seves propietats i béns.
- Vetllar pel compliment de les bones pràctiques de convivència i ús de les instal·lacions (gossos a la sala d'espera, mòbils, actituds incíviques, accés a zones restringides, entrada amb vehicles personals com patinets, bicicletes...)
- Vetllar pel compliment de les mesures de seguretat en matèria de seguretat i higiene.
- Informar, amb caràcter general, la ciutadania, del funcionament de les atencions a les OAC i cartera de serveis. Validació de les cites.
- Per la seva funció, podrà estar implicat en el pla d'evacuació de l'edifici. Cas de detecció de qualsevol situació de risc per a la integritat de les persones ho posarà en coneixement del cap d'emergència i restarà a la seva disposició per tal de col·laborar en tasques relacionades amb la situació d'emergència que se li demanin
- Evitar la comissió d'actes delictius, vandàlics o infraccions en relació amb l'objecte de la seva protecció, actuant d'acord amb les disposicions legals.
- Posar immediatament a disposició de l'autoritat competent els delinqüents en relació amb l'objecte de la seva protecció, així com els instruments, efectes i proves dels delictes, no podent procedir a l'interrogatori d'aquells, demanant per això de manera ineludible l'auxili de les Forces de Seguretat.
- Trucar les Forces de Seguretat, bombers, ambulàncies..., en cas de necessitat.

Aquesta relació de funcions, no exhaustiva ni tancada, és indicadora i orientativa d'algunes situacions. L'execució del servei de vigilància i seguretat s'estendrà a quantes d'altres situacions condueixin a la defensa i salvaguarda dels interessos de l'OAC

Són funcions del servei d'agents auxiliars entre d'altres:

- **Control d'accessos:** l'objecte d'aquesta activitat és supervisar i regular l'accés de les persones usuàries de l'oficina que poden entrar i/o sortir de les instal·lacions
- **Atenció/idioma:** és necessari comunicar-se tant en català com en castellà
- **Prestacions genèriques**
Existeixen, a més, tot un seguit de funcions a desenvolupar com són:
 - Contacte permanent amb Cap d'OAC i/o Referent per a organització del servei segons necessitats en cada moment.
 - Regular el flux d'entrada a l'oficina
 - Controlar l'aforament de l'oficina
 - Vetllar pel compliment de les mesures de seguretat en matèria de seguretat i higiene.
 - Vetllar pel compliment de les bones pràctiques de convivència i ús de les instal·lacions (gossos a la sala d'espera, mòbils, actituds incíviques,

- Informar, amb caràcter general, la ciutadania, del funcionament de les atencions a les OAC i cartera de serveis. Validació de les cites
- Derivació a l'espai autoservei, si procedeix.
- Distribució de material informatiu, si fos necessari.
- Col·laborar en la realització d'enquestes i/ o estadístiques entre la ciutadania.

Aquesta relació de funcions, no exhaustiva ni tancada, és indicadora i orientativa d'algunes situacions. L'execució del servei d'agents auxiliars d'informació i control d'accessos s'estendrà a quantes d'altres situacions condueixin al bon funcionament de l'OAC

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

Clàusula 6.- Obligacions de l'empresa adjudicatària

6.1.- Obligacions generals:

- a) L'empresa adjudicatària destinarà el personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte, amb personal qualificat i habilitat, durant tot el temps que duri la contractació. A tal efecte, el contractista destinarà el personal necessari i suficient, amb plena responsabilitat per oferir un servei a plena satisfacció de l'OAC.
El personal haurà de tenir experiència amb el públic, i un tracte correcte tant amb la ciutadania com amb el personal municipal.
- b) Amb independència de que l'empresa adjudicatària estigui o no adherida al conveni col·lectiu estatal d'empreses de seguretat, vigent durant la durada del contracte, o que en disposi d'un propi, cap dels treballadors adscrits al servei de vigilància objecte del present contracte, podrà tenir una retribució econòmica que es situï per sota del llindar de les condicions econòmiques que reculli el conveni col·lectiu estatal d'aplicació.
- c) El servei de vigilància haurà de ser realitzat per vigilants de seguretat sense arma, d'acord amb les condicions laborals que recull el conveni col·lectiu estatal d'empreses de seguretat vigent durant la durada del contracte i d'acord amb els pactes individuals que milloren la norma convencional.
- d) Tot el personal que presti els serveis objecte d'aquest contracte dependrà, única i exclusivament, del contractista a tots els efectes sense que entre ells i la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
- e) Tot el personal de l'empresa adjudicatària que tingui relació amb el servei estarà obligada a mantenir la confidencialitat i no difondre les informacions que sobre l'edifici, el servei o l'activitat de l'OAC conegui.
- f) Previ a l'inici de la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària vindrà obligada a especificar les persones concretes que executaran el servei, amb expressió del seu

DNI, lloc i horari de treball, acreditant la seva afiliació i situació d'alta en el Règim General de la Seguretat social, adjuntant fotocòpia del document acreditatiu oficial del Ministeri de l'Interior dels treballadors assignats per l'adjudicatari per a la prestació de serveis de vigilància.

- g) També vindrà obligada a aportar, mensualment durant la vigència del contracte, una còpia dels TC1 i TC2 amb identificació del personal que presta el servei. A efectes del control per part del responsable del contracte de la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana, la informació s'entregarà, a més, en un model que permeti la seva explotació servei per servei.
- h) L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la selecció i formació del seu personal, la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les obligacions legals en matèria laboral i de seguretat social, inclosos els abonaments de cotitzacions i pagament de prestacions, quan escaigui, les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals, i la coordinació de l'activitat preventiva, l'exercici de la potestat disciplinària, així com, quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre les persones treballadores i l'empresa contractista.
- i) Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o moviment del personal destinat al servei haurà de comunicar-se per escrit prèviament a la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana, i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret per autoritzar la seva entrada i permanència a les instal·lacions de les OAC.
- j) La Direcció d'Informació i Atenció ciutadana es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada al servei, en cas que aquesta no compleixi els criteris definits en el present plec.

6.2.- Obligacions específiques del servei:

- a) L'empresa adjudicatària haurà de dotar, a la totalitat del personal de servei, amb uniformes homologats propis de l'empresa adjudicatària, perfectament nets i proveïts de la placa d'identificació personal homologada.
- b) El personal destinat al servei de vigilància haurà d'estar dotat, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic i la formació necessaris (inclosa la formació del desfibril·lador automàtic) per tal de garantir el correcte funcionament del servei
- c) L'empresa adjudicatària facilitarà als seus personal un telèfon mòbil on se'ls pugui localitzar, i en el cas dels vigilants, també se'ls facilitarà una llanterna.

- d) L'empresa adjudicatària procurarà evitar al màxim les substitucions del personal assignat al servei, per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna (en cas de qualsevol substitució els dies destinats a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària). És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que tot el seu personal assignat tingui la suficient formació i coneixement de la casuística del servei perquè es mantingui la qualitat del mateix.
- e) L'empresa disposarà de personal de reserva degudament format en el servei i amb capacitat suficient per tal de substituir al personal que presta el servei de forma habitual en cas que es presenti qualsevol incidència (vacant, malaltia, absència, vacances...). Aquest personal haurà de conèixer a la pràctica les tasques objecte d'aquest contracte prèviament a fer qualsevol suplència, i aquest aprenentatge s'haurà d'haver realitzat en el lloc físic de treball. En cas d'alguna incidència durant la prestació del servei, l'empresa proporcionarà un substitut en el temps màxim de 2 hores.
- f) La Direcció d'Informació i d'Atenció ciutadana (Departament de Serveis Presencials, OAC) comunicarà a l'adjudicatari qualsevol deficiència detectada en el funcionament del servei per tal que adopti les mesures oportunes per al manteniment i restabliment del mateix. En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir qualsevol de les persones que prestin el servei, ho comunicarà mitjançant escrit a l'Institut 48 hores abans de la substitució.
- g) L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives dels serveis referits en el present Plec; així com els derivats de variacions del mateix. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb el responsable del contracte de la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana, i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal que presti el servei. Així mateix, la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana podrà elaborar puntualment i quan ho consideri necessari operatives que complementin les anteriors.
- h) L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec, tenen prohibit comunicar a tercers qualsevol informació que coneguin en l'exercici de les seves funcions sobre els béns i efectes que custodien.
- i) L'empresa adjudicatària dels serveis serà jurídicament responsable i tindrà l'obligació d'indemnitzar els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi la prestació del servei pel personal al seu càrrec.

Clàusula 7.- Coordinació i seguiment del servei

- a) L'empresa adjudicatària es compromet, dins els 10 dies posteriors a la formalització del contracte, a mantenir una reunió amb el responsable del contracte de la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana, per tal de definir totes les condicions que hauran de seguir-se durant l'execució del contracte per al correcte desenvolupament del servei.
- b) L'empresa adjudicatària nomenarà un coordinador que faci d'interlocutor de l'empresa, comunicant-ho per escrit a la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana. Aquest coordinador vetllarà pel correcte funcionament del servei, formant i informant al seu personal de les característiques, protocols i actuacions i altres temes relacionats amb la bona marxa dels treballs objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte amb aquest coordinador, a disposició de la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana, a fi i efectes de notificar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció, amb operativitat durant les 12 hores del dia durant tot el temps que duri el contracte, de 8 a 20 h, els dies laborables.

- c) L'empresa adjudicatària deixarà constància diàriament de les incidències en cadascun dels diferents torns de servei, en l'informe diari, llevat dels casos urgents, que seran comunicats d'immediat.
Setmanalment, lliurarà a la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana un informe especificant els fets destacables en cada oficina.
- d) La Direcció d'Informació i Atenció ciutadana es compromet per la seva part a comunicar a l'empresa adjudicatària les novetats rellevants (noves campanyes, etc)
- e) El contractista disposarà d'una plantilla d'inspectors que permeti fer inspeccions en els serveis, dedicada a la funció de controlar el correcte funcionament del servei.
- f) L'empresa adjudicatària es compromet a la realització d'una inspecció mensual en torns rotatius, per comprovar la correcta prestació del servei en les diverses dependències de les OAC.

Clàusula 8.- Qualificació del personal destinat al servei

Les persones designades per l'adjudicatari per portar a terme el servei objecte del contracte hauran de complir les condicions següents:

- a) Entendre i parlar correctament el català i el castellà. Així mateix, haurà de tenir un coneixement suficient de les dues llengües escrites per tal de poder realitzar informes

de manera puntual i comprendre els protocols sigui quina sigui la llengua en que estiguin escrits.

- b) Experiència de tracte amb el públic.
- c) En el cas dels Agents de vigilància (Lot 1), aquests han de disposar de la targeta de vigilant de seguretat autoritzada pel Ministeri de l'Interior.

Clàusula 9.- Horari del Servei

S'estableix un horari de:

- Vigilants. Dijous de 14:30h a les 18:30h
- Auxiliars. Dijous de 14:30h a les 18:30h durant els mesos d'octubre, novembre, desembre, gener, febrer, març i abril
- Auxiliars. Tots els dies de la setmana de 15:45h a 18:45h durant el període anomenat "campanyes". Són 2 campanyes, amb una durada d'1 mes cadascuna, la primera entre els mesos de setembre i octubre de 2024, i la segona 1 mes després del primer dia laborable després del dilluns de Pasqua de 2025.

La Direcció d'Informació i Atenció ciutadana es reserva el dret modificar els horaris, la qual cosa no afectarà al preu unitari ofert per part de l'adjudicatària del servei.

Clàusula 10.- Condicions addicionals

Prèviament a l'inici del servei per part del nou adjudicatari, i durant una setmana abans de l'inici de la prestació, s'efectuaran visites a les OAC per tal de prendre-hi contacte i conèixer les instal·lacions. Aquesta presa de contacte amb el servei i les instal·lacions no suposarà cap facturació addicional.

Pilar Guinchard Notario
Cap del Departament de Serveis Presencials
Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana



Annex 1: Dubtes, aclariments i visita a les instal·lacions

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació per la presentació de l'oferta, la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció ciutadana habilitarà l'espai de "dubtes i preguntes" del perfil del contractant.

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies hàbils abans de la data límit de presentació d'ofertes.

Es convocarà una visita a les instal·lacions de les Oficines d'Atenció Ciutadana que són objecte d'aquest contracte, als efectes que les empreses interessades puguin accedir als espais on s'hauran de prestar els serveis de vigilància, amb caràcter previ a la presentació de les ofertes. El lloc, el dia i l'hora d'aquesta visita es publicarà en el perfil del contractant https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/BCNAjt/customProf.