

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE DE SERVEI DE RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC PER INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DE BARCELONA A L'EDIFICI DE betevé, CONTRACTE RESERVAT A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL (CET), de conformitat amb allò que disposa la Disposició Addicional Quarta de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic. (Exp. 210151)

## 1. Objecte

Aquest document té com a objecte fixar les condicions tècniques que han de regir la contractació per a la prestació del servei de tasques de recepció i atenció al públic per INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DE BARCELONA a l'edifici de betevé, a la Plaça Tísner nº 1, 08018 de Barcelona.

L'ICB, està format per zones comuns (passadissos, hall i sales de reunions), oficines i platós, amb una ocupació al voltant de 238 persones i en consonància amb aquesta magnitud, un flux habitual de visites, entre comercials, tècnics, serveis, professionals de mitjans de comunicació i ciutadans.

L'abast d'aquest plec inclou el servei necessari de recepció i atenció al públic, per atendre correctament el personal propi i les visites, gestionar les trucades entrants i sortints i recepció i distribució de petita paqueteria.

L'empresa adjudicatària es compromet a ser respectuosa amb la legislació actual, i a incorporar totes les modificacions i actualitzacions futures, en referència al desenvolupament del servei de recepció i atenció al públic. De la mateixa manera, el servei s'ha de dur a terme d'acord amb la Llei de Prevenció de Riscos i d'una manera respectuosa amb el medi ambient.

## 2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació serà l'edifici de l'ICB.

Característiques de l'edifici	
Adreça: Plaça Tísner 1	
Característiques a destacar	<i>Edifici d'oficines</i>
Nombre de treballadors	238
Freqüentació d'usuaris	SÍ
Superfície	
Nombre total de plantes	3 PLANTES
Superfície total espais tancats i en ús	3.746 m <sup>2</sup>

Superfície total magatzems	187 m <sup>2</sup>
Superfície total locals d'instal·lacions	100 m <sup>2</sup>
Superfície total terrasses, patis, balcons	N/A m <sup>2</sup>
Superfícies altres espais ( <i>especifiqueu</i> )	546 m <sup>2</sup>
Total superfície útil	3.746 m <sup>2</sup>
<b>Elements a destacar</b>	
Aparcament	
Lavabos	12
Vestuaris	3
Dutxes	2
Menjadors	2
Jardins	
Sales d'exposició	
<b>Mitjans materials</b>	
Circuit tancat de televisió (CCTV)	SI
Arc detector de metalls	NO
Equip d'inspecció de raigs X	SI
Central d'incendis	SI
Central d'intrusió	SI
<b>Altres instal·lacions</b>	
Sistema elèctric i SAI (sistema d'alimentació ininterrompuda)	SI
Aigua	SI
Climatització	SI
Ascensors/Elevadors	SI

### 3. Perfil professional de les persones adscrites a l'execució del contracte

Pel desenvolupament del servei objecte d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària adscriurà a l'execució del contracte el personal adient, qualificat tècnicament, i amb un perfil adequat a la tipologia, filosofia de desenvolupament i amb la titulació escaient.

Per a la correcta execució del contracte, la persona adscrita a la seva execució ha de tenir habilitats i competències en interacció amb les persones i capacitat de treball en equip. A més ha de tenir la formació i experiència mínima següents:

-Formació: Graduat en Educació Secundària Obligatòria (ESO) o l'antic Graduat, o similar.

-Formació en atenció al públic.

-Utilització del català com a llengua de relació amb els ciutadans i conèixer i utilitzar indistintament el castellà.

-Experiència mínima en l'àmbit d'atenció al públic mínima de 2 anys. Coneixements d'informàtica: Ofimàtica bàsica i Internet a nivell d'usuari. Idiomes: Capacitat de comunicació oral i escrita en català, castellà, valorable en anglès.

La persona assignada haurà de mantenir un tracte educat envers totes les persones treballadores i usuàries de l'edifici. Mantenint un estat correcte tan pel que fa al vestuari com a la netedat i a la cura del seu aspecte personal.

Serà necessari mantenir l'espai el més net possible.

El conveni col·lectiu de referència és el "*Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad*" (codi de conveni número 99000985011981). D'acord amb les tasques d'aquest contracte, el nivell professional de les persones adscrites a l'execució del contracte s'equipararia al nivell professional 1. Per tant, les persones adscrites a l'execució del contracte que no hagin estat subrogades, hauran de disposar de la titulació especificada en el Conveni per aquest nivell professional.

L'empresa contractista haurà de substituir immediatament el personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per tal que, en cap cas el servei quedi sense cobrir.

L'empresa contractista haurà de formar a la persona que ha de cobrir suplències i procurar que aquesta sempre sigui la mateixa. També per poder assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos, així com, per cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquest cas, es demanaran els serveis que corresponguin segons les necessitats amb la suficient antelació i sempre dintre dels marges del contracte.

Tot el personal destinat a la prestació del servei serà seleccionat, format i contractat per l'empresa adjudicatària. La formació d'aquest personal haurà d'incloure obligatòriament les matèries relacionades amb la prevenció de riscos laborals.

En cap cas, aquest personal tindrà vinculació jurídica ni laboral amb ICB.

L'empresa contractista assignarà a una persona de la pròpia empresa, les funcions de supervisió i control del treball de les diferents persones adscrites a l'execució del contracte, així com també donarà les instruccions pertinents al seu personal i estarà en contacte directe, per a la conformitat del servei amb la persona responsable del contracte de ICB.

En el cas de que es procedeixi la subrogació del personal de conformitat amb l'establert a l'art. 44 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 9/2017 de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, a l'annex 1 la relació de persones treballadores que en l'actualitat presten aquest servei facilitada per l'actual adjudicatària del contracte, amb indicació d'antiguitat, jornada, salari, tipus de contracte i categoria professional de cadascuna d'elles.

## 4. Descripció del servei

Seguidament es detallen a títol informatiu i sense caràcter excloent les tasques principals que hauran de desenvolupar la persona adscrita a l'execució del contracte:

### 1.- Control d'accessos i consergeria

- Portes i control d'accessos (control d'entrada i sortida de l'edifici del personal i les visites).
- Saber utilitzar l'aparell desfibril·lador instal·lat a la recepció i tenir formació per poder-lo utilitzar.

Per la seva funció, es podrà estar implicat en el pla d'emergència de l'edifici, i en qualsevol cas prestarà el suport necessari en cas que s'activi.

### 2.- Atenció al públic

- Atenció al públic presencial, telefònica.
- Atenció presencial a les visites i al personal de ICB.
- Atenció telefònica i derivació de trucades segons les directrius de ICB:
  - Control de la centraleta i actualització dels registres de les extensions en cas de canvis, conèixer el funcionament de la centraleta i extensions disponibles, mitjançant el programa facilitat per aquesta tasca.

### 3.- Tasques auxiliars

- Gestionar els serveis d'entrada i sortida de missatgeria i paqueteria.
- Gestionar els serveis d'entrada i sortida de correu ordinari i certificat.

4.- Recepció de visites i convidats: atenció personal de les visites o convidats de betevé, acompanyant-les a les sales d'espera si es el cas.

### 5.- Altres funcions

- Assegurar-se que tot està en ordre a l'inici de la jornada.
- Encarregar-se de fer arribar a la persona coordinadora dels serveis per a que aquesta li remeti al responsable de ICB l'estat de les incidències pendents de resoldre, els canvis i conèixer el seu seguiment.

## 5. Especificacions generals del servei

### Organització i seguiment del Servei.

L'adjudicatari es compromet a complir les següents condicions descrites per tal de garantir la correcta cobertura del servei:

- a) L'empresa adjudicatària està obligada a complir amb l'horari especificat a la clàusula 6 del present plec.
- b) ICB podrà ampliar, puntualment, l'horari de prestació del servei, prèvia comunicació a l'adjudicatari, amb un mínim de 24 hores, per motius de la programació d'activitats no previstes. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària decidirà quin és el personal que realitzarà aquests serveis.
- c) L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació dels serveis amb la periodicitat que determini ICB.
- d) ICB 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.
- e) L'empresa adjudicatària facilitarà un número de telèfon de contacte, així com una adreça de correu electrònic, permanent a disposició de ICB per notificar incidències de qualsevol tipus .
- f) L'empresa adjudicatària haurà de presentar mensualment i conjuntament la factura, un informe del supervisor del servei amb la valoració sobre el funcionament del mateix.
- g) ICB demanarà a l'empresa contractista trimestralment, i en tot cas una vegada a l'any, els documents de cotització TC1 i TC2 que acreditin el compliment d'estar al corrent del pagament de les quotes a la Seguretat Social del personal assignat a la prestació del contracte de serveis, així com l'acreditació de la seva afiliació i alta a la Seguretat Social.

## 6. Horari i localització del servei

Es servei es durà a terme a l'edifici de betevé, a la Plaça Tísner, 1 08018 de Barcelona, de dilluns a divendres de 10:00 a 14:30 i de 15:30 a 19:00.

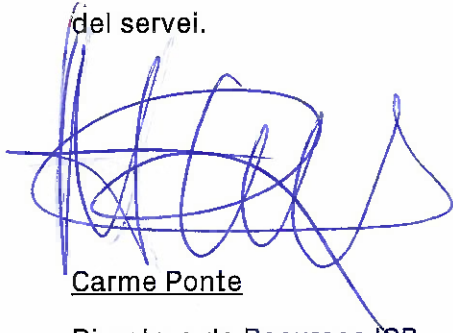
ICB es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris, la qual cosa no afectarà al preu unitari ofertat per part de l'adjudicatari del servei.

## 7. Durada

Per poder establir el valor estimat del contracte, s'ha previst una durada d'un any prorrogable per tres anys més.

## 8. Mitjans

ICB posarà a disposició de l'adjudicatari el mobiliari, maquinari informàtic, de telecomunicacions i material d'oficina necessari per al correcte desenvolupament del servei.



Carme Ponte

Directora de Recursos ICB

Barcelona, 4 de novembre de 2021

## ANNEX 1

### INFORMACIÓ PERSONAL A SUBROGAR

#### LLISTAT PERSONAL BETEVÉ

TREBALLADOR/A	TIPUS DE CONTRACTE	CATEGORIA PROFESSIONAL	ANTIGUITAT	HORES SETMANALS	TOTAL SALARI BRUT ANUAL
C. L. N.	109	NIVEL PROF. 1	20/04/2016	40 h/set	14.512,56 €

#### NOTA

La persona està subjecte amb el Conveni Col·lectiu d'I.P.R.E.S. (Integració de Persones en Risc d'Exclusió Social) el qual és subsidiari al "*Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad*".

