



PRAT ESPAIS, SLU.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
D'INSPECCIÓ I CONTROL DE LES ZONES D'ESTACIONAMENT REGULAT EN
SUPERFÍCIE DE VEHICLES DEL PRAT DE LLOBREGAT**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte de servei d'inspecció i control de les zones d'estacionament regulat en superfície de vehicles del Prat de Llobregat

1.- GENERALITATS. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la prestació, en línies generals, dels serveis d'inspecció i control de les zones d'estacionament regulat de vehicles del Prat de Llobregat i el seu litoral, gestionat per PRAT ESPAIS, SLU., en el seu nivell actual de capacitat i totes aquelles places i zones que puguin incorporar-se en el futur, en tot el terme municipal, prèvia comunicació a l'adjudicatari, a l'efecte d'ajustar les prestacions. També formaran part de l'objecte de la prestació, aquelles tasques d'auxiliars de control dels aparcaments públics de Prat Espais quan siguin requerits a tal efecte.

Aquest encàrrec compren la totalitat dels treballs i serveis a realitzar pels serveis d'inspecció d'acord amb les prescripcions que conté aquest plec, el de clàusules particulars, el contracte signat entre les parts, i en la legislació vigent, per tal d'assolir els requisits necessaris per a la correcta prestació del servei de la zona d'estacionament regulat en superfície.

PRAT ESPAIS, SLU. es reserva la facultat d'intervenir, supervisar i aprovar en tot moment el curs dels treballs, fer suggeriments o exigir la utilització de determinats mètodes, procediments o sistemes de control de gestió. L'equip de control introduirà les modificacions i aplicarà les instruccions que se'n derivin de l'exercici de PRAT ESPAIS, SLU al responsable del contracte anomenat per l'adjudicatari.

2.- CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS

2.1.- Estacionament regulat al nucli urbà

a) Ubicació i nombre de places: Nombre de Places: 300

- PLAÇA ESGLÈSIA: 45
- C. CENTRE, PLAÇA ESPANYA, MARTÍ PINYOL: 53
- VERGE DE MONTSERRAT (entre c. Jaume Casanovas i c. Frederic Soler): 87
- AV.MARINA (entre Av.Verge de Montserrat i c.Lleida): 69
- C. LLEIDA (entre c. Coronel Sanfeliu i c.Crta. de la Bunyola): 46

b) Horari de prestació dels serveis:

Dilluns a divendres: 9-14h i 17-20h.

Dissabte: 9-14h

(excepte festius)

El servei no funcionarà al mes d'agost a cap zona. Per tant, aquest mes no es prestarà el servei, l'adjudicatari accepta que aquesta condició no li donarà dret a cap tipus d'indemnització.

Aquests horaris i nombre de places poden tenir variacions per adaptar-les a les millors condicions del servei i a requeriment de Prat Espais.

2.2.- Estacionament regulat en superfície a la platja:

a) Ubicació i nombre de places (s'adjunten plànols d'ubicació)

Nombre total aproximat de places: 1.300.



b) Horari de prestació dels serveis:

Dilluns a diumenge: 10 a 20 h.

De l'1 de juny fins el 30 de setembre.

Aquests horaris i nombre de places poden tenir variacions per adaptar-les a les millors condicions del servei i a requeriment de Prat Espais.

PRAT ESPAIS, estableix que el servei de la platja es realitzi en 2 torns de cinc hores cada un, per tal de garantir el correcte funcionament del servei.

3. – EQUIP MÍNIM ADSCRIT AL CONTRACTE

3.1. MITJANS HUMANS

L'adjudicatari/a aportarà tot el personal necessari i suficient per a l'execució dels serveis objecte del contracte, i en cas de produir-se anomalies o emergències (sobre les quals estarà prèviament instruït), puguin prendre les disposicions pertinents.

L'organització i la coordinació del servei, així com la potestat disciplinària del personal correspon exclusivament a l'adjudicatari/a. Tot el personal assignat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'adjudicatari/a a tots els efectes, sense que entre aquest personal i Prat Espais, SLU. o el seu soci únic, l'Ajuntament del Prat de Llobregat, existeixi cap vincle de dependència laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte i a efecte de control de la legalitat, l'adjudicatari/a vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions acreditant la seva afiliació i situació d'alta en la Seguretat Social.

Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació d'aquelles persones haurà de ser autoritzat prèviament per Prat Espais, SLU i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

L'adjudicatari/a designarà e identificarà per la seva part, un Responsable del Servei i un Inspector per al 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/a davant els responsables designats per Prat Espais, SLU per aquest contracte.

El Responsable del servei haurà de ser accessible per telèfon i/o e-mail durant tot l'horari de prestació del servei.

En qualsevol cas, les funcions s'exerciran seguint les instruccions de l'empresa a la qual estaran vinculades. Cal tenir en compte que la gestió i direcció del servei correspondrà a Prat Espais i que sempre s'haurà de treballar en col·laboració amb la Policia Local del Prat de Llobregat i, cas de ser necessari, amb el cos de Mossos d'Esquadra.

El personal ha de ser molt adequat per al tracte amb els/les ciutadans/nes, atenent que la persona proposada tingui un tracte amb el públic amable, correcte i sense familiaritats. Es procurarà que les persones candidates puguin respondre directament les preguntes senzilles dels usuaris sobre el servei (horaris, ubicació, funcionament dels parquímetres...) i sàpiguen derivar als seus responsables o a qualsevol organisme públic, aquelles que requereixin informació complementària.

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

Prat Espais, SLU. també podrà exigir la realització de tasques i funcions no previstes en el plec, sense que l'adjudicatari pugui reclamar variació de preu del contracte ni cap indemnització.

El personal tindrà les característiques i formació adients que garanteixin la correcta prestació per a Prat Espais, SLU d'un servei de qualitat, amb el contingut mínim que ve especificat en l'apartat 3.2. següent.

L'adjudicatari/a garantirà en l'àmbit de les seves possibilitats, l'assignació per a Prat Espais, SLU d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, exceptuant els casos que per motius justificats, a requeriment de Prat Espais, SLU o dels propis adjudicataris, es consideri necessari la substitució de determinades persones.

Tota nova incorporació de personal en el servei, es realitzarà previ acord amb Prat Espais, SLU i requerirà un aprenentatge previ de com a mínim d'una setmana en les instal·lacions de Prat Espais, SLU on sigui assignat, que anirà a càrrec de l'Adjudicatari.

3.2.- FUNCIONS

Seràn necessaris 3 auxiliars per el servei d'estacionament regulat en superfície al nucli urbà i pel servei d'estacionament regulat en superfície a la platja, seràn els resultants del compliment del calendari adjunt al present plec i de les característiques d'aquest servei, amb el següent perfil i funcions:

L'auxiliar de control de la zona d'estacionament regulat en superfície: ha de controlar l'aparcament i el temps d'estacionament dels vehicles, verificar els tiquets instal·lats, responsable de la posada en marxa i tancament dels parquímetres, del seu funcionament i correcte manteniment i practica. Quant Prat Espais indiqui a l'adjudicatari que s'ha de realitzar liquidacions, aquesta posició serà la responsable tant les liquidacions com el buidat d'aquests.

També formularà les denúncies per infracció de les ordenances municipals reguladores del servei d'estacionament controlat. En cas de tenir atribuïda administrativament la competència de ratificació de les citades denúncies, aquesta funció serà part de les seves comeses.

Donar avís a la persona competent en la matèria de les possibles infraccions que detecta. Per a tot això, en la majoria de casos, haurà d'utilitzar aparells electrònics i informàtics elementals.

Es necessari que parli castellà i català parlats i escrits, coneixements d'informàtica a nivell usuari i carnet de conduir B, conducció de ciclomotor o equivalent. És una persona responsable, amb iniciativa, comunicativa i flexible, persona amb facilitat de paraula, habilitat en negociació de conflictes, amb aptituds de gestió i lideratge d'equips i capacitat de treballar a fites a llarg termini. Donada la seva funció, podrà ser requerit en cas d'emergència pel temps mínim imprescindible.

Les tasques a desenvolupar són, depenent del seu encarregat o superior jeràrquic, les següents: control de vehicles estacionats, responsabilitzant-se del correcte funcionament de la zona assignada, així com de la neteja dels parquímetres quan escaigui, de les tasques de manteniment assignades com canvis de rotlló de tiquets, fusibles, bateries, solucionar embussos de targetes de crèdit o de monedes, recollida de sobres d'anul·lacions diàriament de les bústies dels parquímetres, tenir cura del material de treball i donar avís al responsable del servei de totes les incidències que tingui durant el desenvolupament del seu torn, formular les denúncies segons la legislació vigent, informar i donar atenció a l'usuari de forma correcta i mai barroera, complimentar tots els documents relacionats amb el seu lloc de treball (partes, anul·lacions, resposta a recursos,...), realitzar i enviar els llistats de les denúncies formulades a Prat Espais segons el protocol establert, i encarregar-se de fer les recaptacions de parquímetres o d'acompanyar a la persona que li correspongui realitzar aquesta tasca.

En cas de necessitat, es requerirà al supervisor de l'empresa per a que es prestin serveis d'auxiliars dels aparcaments gestionats per Prat Espais.

Per els auxiliars de control de la zona d'estacionament regulat en superfície al nucli urbà i seguint el procediment de gestió dels aparcaments públics i d'acord amb un protocol d'actuació intern de l'empresa, una de les seves tasques serà la d'acudir a les incidències que tinguin lloc als aparcaments. A tal efecte, des del Centre de gestió dels aparcaments situat a l'aparcament de camions del Polígon Pratenc, es donarà avís de la incidència al correu designat a l'efecte per l'adjudicatari. L'horari de les actuacions esmentades serà el de la zona d'estacionament regulat en superfície al nucli urbà. Fora d'aquest horari s'ha de donar resposta 24h com a "Servei d'acuda".

3.3. Reforços i retens

L'adjudicatari/a s'obliga a disposar d'una estructura personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei ordinari o imprevist que li sigui requerit per Prat Espais, SLU. amb personal amb experiència mínima d'una setmana en servei similar, amb independència de l'antelació en que li hagi estat sol·licitat.

3.4. Uniformitat i vestuari

L'adjudicatari/a mantindrà al seu càrrec el personal assignat al servei en correcte estat d'uniformitat adequada a la qualitat del servei, qui vindran obligats, a requeriment de Prat Espais, SLU., a la renovació total o parcial del esmentat vestuari, per tal de garantir la bona imatge en el seu lloc de treball.

En el supòsit d'incorporació de nous serveis i el personal a tal efecte, el vestuari d'aquests anirà a càrrec de l'adjudicatari.

Prat Espais, SLU facilitarà com a vestuari, un lloc suficient.

4. – PLANIFICACIÓ DEL SERVEI D'ESTACIONAMENT REGULAT EN SUPERFÍCIE AL NUCLI URBÀ

4.1.- Tasques

Les tasques dels auxiliars de control de les zones d'estacionament regulat en superfície seran les contemplades al punt 3.2., tenint en compte que les tasques relacionades a continuació, són únicament aplicables als auxiliars de control de la zona d'estacionament regulat en superfície al nucli urbà:

- Donar suport a les incidències els 365 dies/24 h. dels aparcaments gestionats per PRAT ESPAIS, rebent el nom de “Servei d’Acuda”.
- Realitzar tasques d’auxiliar als centres de treball gestionats per Prat Espais, rebent el nom de “Altres serveis auxiliars”.
- Realitzar altres tasques de suport, cas que es requereixi.

4.2.- Planificació del servei

El servei a prestar es farà de manera que sempre hi hagi 2 auxiliars de control, durant l’horari de servei de la zona d’estacionament regulat en superfície al nucli urbà.

La totalitat d’hores del servei són 4.090 hores anuals.

Els agents realitzaren les tasques segons les especificacions del punt 4.1.

- Servei d’Acuda:

L’empresa cal que doni el servei “d’acuda 24 hores” a través del servei que presta de l’estacionament regulat, i l’haurà d’organitzar de forma adequada en els torns que consideri. El “Servei d’Acuda” són aquells serveis presencials als aparcaments 24h per 365 dies, a requeriment del Centre de Gestió o de Prat Espais, per a atendre i/o resoldre els diferents tipus d’incidències. Aquests poden requerir atenció a les persones usuàries dels aparcaments i serà necessari que segueixin el protocol de funcionament establert a tal efecte.

El temps d’aquest servei es facturaran segons el temps dedicat a la gestió arrodonit a l’alça a com a màxim 15 minuts.

- Altres serveis auxiliars:

Els “Altres serveis auxiliars” són aquells serveis presencials per a realitzar tasques d’auxiliar a qualsevol centre de treball que gestioni Prat Espais. Aquests serveis sempre es realitzaran sota petició de Prat Espais.

Tant el servei de auxiliars de control de les zones d’estacionament regulat com els “Altres serveis auxiliars” es concentren en les hores de funcionament de la zona d’estacionament en superfície al nucli urbà a excepció del “Servei d’acuda” que es realitzarà 24h per 365 dies i, per tant, també durant el mes d’agost.

L’adjudicatari/a, a requeriment de Prat Espais, prestarà els “Altres serveis auxiliars” a les diverses instal·lacions de Prat Espais amb un màxim de 605 hores, i 720 hores (incloses a les 4.090 hores del servei d’estacionament regulat al nucli urbà) que es prestaran com a coordinador d’equip a l’estacionament regulat en superfície de la platja.

L'adjudicatari/a haurà de presentar una planificació dels serveis tenint en compte l'organització, els sistemes de supervisió i el control de la qualitat del servei, incloent el Servei d'Acuda i els Altres serveis auxiliars.

L'empresa haurà de notificar a Prat Espais amb la suficient antelació (15 dies mínim) els serveis que es prestaran i qui els prestarà.

5. – PLANIFICACIÓ DEL SERVEI D'ESTACIONAMENT REGULAT EN SUPERFÍCIE A LA PLATJA

5.1.- Tasques

Les tasques dels auxiliars de control de les zones d'estacionament regulat en superfície seran les contemplades al punt 3.2.

5.2.- Planificació del servei

Donat que el servei es concentra als mesos de juny a setembre, i l'objectiu del mateix es regular l'estacionament de la platja, s'han determinat diferents franges d'afluència per assignar el nombre de auxiliars de control necessaris, segons estadístiques d'anys anteriors.

JUNY							JULIOL							AGOST							SETEMBRE								
dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg	dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg	dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg	dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg		
			1	2	3	4	5					1	2	3	1	2	3	4	5	6	7					1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11		
13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18		
20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25		
27	28	29	30	25	26	27	28	29	30	31	29	30	31	26	27	28	29	30											

Horari de 10 a 20 h.

	Dies	Hores	Total
1 auxiliar (Temporada baixa)	1	190	190
2 auxiliar (Temporada mitja)	2	720	1.440
3 auxiliar (Temporada alta)	3	310	930
	122		2.560

La totalitat d'hores del servei són 2.560 hores anuals segons el quadre anterior de 2016.

Considerant que l'afluència de la zona d'estacionament depèn de diferents factors exògens de difícil previsió (de manera merament enunciativa: dia de la setmana, mes, condició meteorològica, actes públics o esdeveniments esportius, etc.) s'estima necessària una borsa d'hores de reforç de 900 hores, per ser utilitzada en cas que fos necessari, i en el nombre d'hores que es precisin, sense que sigui obligatori el consum total de la referida borsa.

Els agents realitzaren les tasques segons les especificacions del punt 5.1.

L'adjudicatari/a haurà de presentar una planificació dels serveis tenint en compte l'organització, els sistemes de supervisió i el control de la qualitat del servei.

De la totalitat de les hores de personal, 720 hores seran realitzades per un dels auxiliars assignats a la zona d'estacionament regulat en superfície al nucli urbà que actuarà com a responsable, d'entre aquells contractats per l'adjudicatari.

6.- PROTOCOL D'INCIDÈNCIES I MITJANS TÈCNICS.

6.1.- Protocol d'incidències

L'adjudicatari haurà de presentar un protocol per atendre i resoldre situacions d'incidència, d'emergència i altres contingències, indicant els mecanismes necessaris per assolir uns nivells de resposta i de resolució, que permetin la no afectació del servei, sempre que la incidència ho permeti, i especialment, per garantir l'abast del personal de reforç i retens i el temps de resposta en l'abast d'aquest personal.

6.2. Mitjans i elements tècnics

L'adjudicatari/a disposarà dels mitjans i elements tècnics necessaris per executar les tasques assignades i garantir la comunicació constant i permanent.

L'adjudicatari disposarà mínim d'un compte de correu electrònic del servei al qual tindran accés per a comunicacions generals.

Els elements de què haurà de disposar l'adjudicatari per a la prestació del servei seran mòbils o tablettes tipus "smarthphone" amb programari adequat al servei que presten, tant de la zona d'estacionament regulat en superfície com de les "Altres tasques d'auxiliar" i "Servei d'acuda".

7.- FORMACIÓ PREVISTA PER AL PERSONAL DESTINAT AL SERVEI

Independentment del procés d'aprenentatge del personal de l'adjudicatari/a, aquests promouran entre el seu personal, la realització de cursos d'atenció al client, així com la formació continua, per tal de acomplir en tot moment el nivell de qualitat que Prat Espais, SLU ofereix en els seus serveis.

L'adjudicatari/a haurà de fer arribar a Prat Espais, SLU la certificació acreditativa de la formació en prevenció de riscos laborals dels seus treballadors i de la formació sobre la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD) prèviament a l'inici del servei.

El temps invertit per l'adjudicatari/a en aquesta formació, serà del seu exclusiu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat a Prat Espais, SLU.

L'adjudicatari/a destinarà als serveis contractats, personal amb la capacitat de comprensió dels dos idiomes oficials a Catalunya, com a mínim.

8.- PROPOSTA DE MILLORES

L'adjudicatari/a podrà presentar propostes de millora en quant a tot allò establert en aquest plec, i en especial, en formació de personal i per a millorar la qualitat del servei.

9.- SEGUIMENT DEL CONTRACTE

Prat Espais, SLU. designarà un director del contracte, que serà el responsable del control i seguiment del servei objecte d'aquest contracte d'acord amb el present plec de condicions. El director del contracte realitzarà requeriments a l'adjudicatària quan el compliment de les funcions o dels horaris en la prestació del servei no sigui satisfactori i l'empresa haurà de fer les correccions necessàries.

10.- ALTRES

10.1. Els danys produïts al mobiliari o instal·lacions dels locals, per negligència o mala fe, seran indemnitzats per l'empresa adjudicatària. L'import d'aquests danys es podrà minorar de la factura mensual, en la quantitat acordada.



10.2. L'empresa adjudicatària haurà de contractar una assegurança de responsabilitat civil per danys a béns i persones de 300.000 euros, abans de l'inici de la prestació del servei. Aquesta assegurança serà actualitzada anualment en el cas de pròrroga del contracte.

10.3. L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la normativa d'aplicació en matèria laboral, de seguretat social, accidents, seguretat i higiene i altres que siguin d'aplicació al servei que desenvolupen.

El Prat del Llobregat, 24 de novembre de 2015.

PRAT ESPAIS, SLU