

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE CONTROL D'ACCÉS, SUPORT LOGÍSTIC I CONTROL I INSPECCIÓ DELS BENS MOBLES I IMMOBLES DELS EDIFICIS DE LA CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDÚSTRIA, SERVEIS I NAVEGACIÓ DE BARCELONA

Expedient núm.: 396/2026

ÍNDIX

I. DISPOSICIONS GENERALS

1. Objectiu del servei
2. Abast del servei

II. DISPOSICIONS ESPECIFIQUES

3. Descripció del servei (edificis, recursos, tasques, horaris, dependències....)
4. Seguiment i compliment del servei
5. Penalitzacions
6. Prevenció de riscos laborals

I. DISPOSICIONS GENERALS

1. OBJECTIU DEL SERVEI

L'objecte de la present licitació és la contractació d'un servei de control d'accés, suport logístic, suport de gestió d'espais i control i inspecció dels béns mobles i immobles dels edificis de la Cambra.

La prestació dels serveis es desenvoluparà en els següents edificis de la Cambra:

-Edifici Diagonal, seu serveis centrals: Av. Diagonal, núm 452, 08006 Barcelona.

-Edifici La Llotja de Mar, seu corporativa: Passeig Isabel II, núm 1, 08003 Barcelona.

Els objectius bàsics que la Cambra pretén assolir amb la contractació dels serveis de control d'accés, suport logístic, suport a la gestió d'espais i control i inspecció dels béns mobles i immobles, són:

1. Controlar l'accés als immobles i la gestió de les seves visites.
2. L'atenció de les trucades telefòniques.
3. La participació en les situacions d'emergència i la gestió dels avisos dels edificis.
4. La tramitació de la correspondència, paqueteria i valises.
5. Les diverses tasques logístiques.
6. El control i inspecció dels béns mobles i immobles dels edificis.

Els objectius dels serveis per cada edifici, queden detallats en l'apartat **3.2 Serveis a desenvolupar**.

2. ABAST DEL SERVEI

La seu dels serveis centrals ubicada a l'avinguda Diagonal 452 de Barcelona, ha esdevingut en els darrers anys un espai multidisciplinar, en el què actualment desenvolupen la seva activitat diverses empreses i entitats que tenen entre els seus objectius l'increment de la competitivitat de les empreses, la innovació i transferència tecnològica, l'impuls a la implantació de l'economia digital i la difusió i impartició de formació en l'àmbit empresarial.

La seu corporativa de la Llotja de Mar ubicada al Passeig Isabel II, núm 1 de Barcelona, és un espai singular en el què es desenvolupen esdeveniments d'empresa de diversa tipologia com ara presentacions, sopars i dinars de gala, congressos i conferències, anuncis publicitaris, desfilades, recepcions, rodes de premsa etc...

L'adaptació organitzativa de la Cambra, juntament amb la incorporació de noves dinàmiques de treball, ha propiciat una transformació en l'ús dels entorns i espais de les seves seus. Aquesta evolució ha afavorit models de funcionament més col·laboratius, basats en la cooperació entre equips diversos, configurant així un espai de treball dinàmic, multidisciplinari i versàtil.

En aquest context, el servei de recepció i atenció al públic objecte del present plec es defineix com un servei professional, flexible i polivalent, capaç d'ajustar-se tant a les necessitats del personal dels edificis com a l'activitat que s'hi desenvolupa, així com a la pluralitat i al volum de persones usuàries que hi accedeixen. Aquest servei dona suport a l'ús dels espais en el marc de projectes i serveis, així com en l'organització d'esdeveniments, presentacions i altres iniciatives.

II. DISPOSICIONS ESPECIFIQUES

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Els serveis objecte d'aquesta licitació tenen com a finalitat que les persones que accedeixin a qualsevol dels dos edificis i/o contactin a través d'altres canals (telèfon, correu, etc.) siguin ateses, coneguin i tinguin resolt el necessari per a la seva estada als edificis.

A continuació es relacionen i descriuen el conjunt d'activitats requerides:

Edifici Diagonal

Servei de recepció i gestió d'accessos

1. Obertura i tancament de l'edifici (portes accés, alarmes i ronda tancament)
2. Control d'accés a l'immoble

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Identificació de visitants i control del registre en cas d'accés a l'edifici a l'eina de gestió que la Cambra te determinada per al control de visites.
- Expedició de les targetes identificatives de les visites.
- Atenció als proveïdors i validació d'accés segons estat documental a la plataforma de gestió que la Cambra determini.

El servei inclou la coordinació amb el servei de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) de la Cambra i de les entitats que configuren l'edifici i proveïdors que hi volen accedir, per a la coordinació d'activitats empresarials (CAE). És a dir, mitjançant el servei es durà a terme la comprovació de la CAE en la base de dades corresponent.

- Gestió de l'accés en cas que una persona visitant no estigui identificada a l'eina de gestió que la Cambra te determinada per al control de visites.

3. Atenció de trucades telefòniques rebudes a la recepció.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats entre d'altres:

- o Recepció i emissió de trucades internes i externes a nivell de gestió de visites, trasllat d'incidències entre d'altres.
- o Fer servir la salutació dictada pel responsable del servei de l'edifici per tal de complir amb la imatge corporativa de l'edifici.
- o Derivar les trucades al destinatari sempre que sigui necessari.

4. Recollida de correu i missatgeria

5. Recepció i segellat de documents dirigits a la Cambra.

6. El personal de recepció realitzarà el pre-registre de la documentació de concursos públics presentada, seguint el protocol establert pel departament corresponent, assegurant-ne la correcta identificació, traçabilitat i derivació interna.

7. La gestió dels avisos que es rebin a través de les centrals d'alarmes.

8. Petites tasques administratives.

9. La participació en les situacions d'alarma, segons el que s'ha definit en el pla d'autoprotecció.

10. La gestió de les anomalies que es detectin, aplicant els protocols i procediments desenvolupats a tal efecte.

Servei de suport logístic

1. Gestió del servei de paqueteria i missatgeria

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Recepció i gestió del servei de valisa interna entre les diferents seus.
- Gestió de les sol·licituds de missatgeria a través de la plataforma que la Cambra determini.
- Gestió de les peticions de material d'oficina a través de la plataforma que la Cambra determini

2. Assistència a personal de l'edifici

El servei contempla l'assistència i provisió dels recursos, equips i facilitats requerits per les persones treballadores a l'edifici.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Gestió de comandes de material d'oficina i control dels albarans d'entrega i provisió de material prèvia sol·licitud i control i actualització de l'estoc existent.
 - Realització de l'enquadrernació de documents de petit volum, entre d'altres...
 - Distribució de paper per a les impressores ubicades a les plantes.
3. Realització de petites compres en comerços de proximitat geogràfica.
 4. Recollida de petites comandes segons petició validada prèviament per l'equip de Cambra.
 5. Suport a la gestió interna per la recollida i substitució dels 8 contenidors de destrucció documental confidencial ubicats pels edificis Diagonal i Llotja.
 6. La participació en les situacions d'alarma, segons el que s'ha definit en el pla d'autoprotecció.
 7. Suport a la logística dels moviments/traslats departamentals.

Suport a la gestió d'espais

El servei abasta l'adequació dels espais de l'edifici Diagonal segons la programació d'activitat dels mateixos. Aquestes funcions inclouen entre d'altres que puguin esdevenir:

1. Adequació de sales i espais comuns

Preparació de les sales per al desenvolupament d'activitats: gestionar, coordinar les distribucions de taules, cadires i altres elements, així com col·locar material, preparar aigües, cafeteres, i d'altres elements necessaris per al correcte desenvolupament de les activitats que s'hi realitzin.

2. Donar assistència a les activitats seguint les indicacions de la persona organitzadora.
3. Donar suport en la gestió dels elements multimèdia dels espais. Gestió de presentacions, preparar i activar sistemes de microfonia entre d'altres.
4. Recepció i atenció a empreses de càtering o d'altres proveïdors involucrats en l'organització dels esdeveniments.
5. La participació en les situacions d'alarma, segons el que s'ha definit en el pla d'autoprotecció.
6. Petites tasques administratives.

Edifici La Llotja de Mar

Servei de recepció i gestió d'accessos

Els objectius del servei de control d'accés, els quals s'hauran d'assolir amb aquesta licitació, són els següents:

1. Control d'accés a l'immoble

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Identificació de visitants i control del registre en cas d'accés a l'edifici a l'eina de gestió que la Cambra te determinada per al control de visites.
- Expedició de les targetes identificatives de les visites.
- Atenció als proveïdors i validació d'accés segons estat documental a la plataforma de gestió que la Cambra determini.

El servei inclou la coordinació amb el servei de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) de la Cambra i de les entitats que configuren l'edifici i proveïdors que hi volen accedir, per a la coordinació d'activitats empresarials (CAE). És a dir, mitjançant el servei es portarà a terme la comprovació de la CAE en la base de dades corresponent.

- Gestió de l'accés en cas que una persona visitant no estigui identificada a l'eina de gestió que la Cambra te determinada per al control de visites

2. Atenció de trucades telefòniques rebudes a la recepció

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats entre d'altres:

- Recepció i emissió de trucades internes i externes a nivell de gestió de visites, trasllat d'incidències entre d'altres.
- Fer servir la salutació dictada pel responsable del servei de l'edifici per tal de complir amb la imatge corporativa de l'edifici.
- Derivar les trucades al destinatari sempre que sigui necessari.

3. Recollida de correu i missatgeria.

4. Petites tasques administratives.

5. La participació en les situacions d'alarma, segons el que s'ha definit en el pla d'autoprotecció.
6. La gestió de les anomalies que es detectin, aplicant els protocols i procediments desenvolupats a tal efecte.
7. Recepció i segellat de documents dirigits a la Cambra.
8. La gestió dels avisos que es rebin a través de les centrals d'alarmes.

Control i inspecció de béns mobles i immobles edifici

Els objectius bàsics del servei de control i inspecció de béns mobles i immobles, que la Cambra vol assolir amb aquesta licitació, són els següents:

1. Control i inspecció de béns mobles i immobles de l'edifici, així com de les persones que es trobin en els mateixos.
2. El control d'accés a l'immoble. Si s'escau:
 - Atenció als proveïdors i validació d'accés segons estat documental a la plataforma de gestió que la Cambra determini. El servei inclou la coordinació amb el servei de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) de la Cambra i de les entitats que configuren l'edifici i proveïdors que hi volen accedir, per a la coordinació d'activitats empresarials (CAE). És a dir, mitjançant el servei es portarà a terme la comprovació de la CAE en la base de dades corresponent
 - Gestió de l'accés en cas que una persona visitant no estigui identificada a l'eina de gestió que la Cambra té determinada per al control de visites
3. Petites activitats relacionades amb la conducció d'instal·lacions (tancament/obertura de llums quan acabi/comenci la jornada laboral, visites edifici....).
4. La gestió de les anomalies que es detectin, aplicant els protocols i procediments desenvolupats a tal efecte.
6. La participació de l'adjudicatari/a en les situacions d'alarma, segons el que s'ha definit en el pla d'autoprotecció.

3.1 Recursos

1.El perfil del personal que l'adjudicatari/a dediqui al desenvolupament dels serveis requerits, haurà de ser de categoria d'Auxiliar de Serveis i/o Auxiliar de serveis especialitzat.

2. Formació i competències del personal adscrit al contracte:

- El **personal adscrit a tots els serveis objectes d'aquesta licitació** haurà de disposar de les competències lingüístiques i digitals necessàries per garantir una prestació del servei correcta, eficient i adequada a l'entorn institucional de la Cambra. Com a mínim, haurà de disposar d'un **nivell funcional avançat de català i castellà**.

- El **personal adscrit als serveis de recepció i control d'accés com el de suport a la gestió d'espais**, haurà d'acreditar un **nivell mínim equivalent a B2 d'anglès mitjançant un certificat emès per un organisme competent**, suficient per a la comunicació oral i comprensió en situacions habituals d'atenció a visitants, comunicació bàsica i transmissió d'informació.
- El **personal adscrit al servei de suport a la gestió d'espais**, haurà de disposar de **coneixements multimèdia** bàsics per preparar i operar les sales tècniques abans, durant i després de cada esdeveniment, interpretar els requeriments del briefing, valorar la suficiència dels recursos disponibles o la necessitat de suport especialitzat, i executar l'operativa bàsica en directe, garantint el correcte desenvolupament de les jornades.
- El personal adscrit a tots els serveis objectes d'aquesta licitació haurà de disposar de **coneixements bàsics d'ofimàtica** que permetin l'ús habitual d'eines informàtiques de treball, com ara aplicacions de tractament de text, i correu electrònic i altres eines corporatives vinculades a la gestió i al registre d'informació.

3. Uniformitat del personal:

- Es vetllarà per la correcta uniformitat i la correcta presència del personal en el servei, que en tot moment ha de ser pulcra i polida, tant pel que fa a la roba com en l'aparença física corporal.
- El personal que l'adjudicatari/a dediqui al desenvolupament dels serveis requerits per als edificis de la Cambra, haurà d'anar degudament uniformat amb vestit de color negre, americana, pantalons, camisa blanca i corbata negra pels homes i samarreta blanca o negra i mocador de color vermell per les dones i amb els complements corporatius que la Cambra consideri que han de portar i a tal efecte els hi facilitarà, si s'esca i mantindrà sempre una presència i higiene apropiades. En cas que s'identifiqués personal de l'adjudicatari/a amb aquest tipus de faltes, la Cambra prohibiria la seva entrada a les instal·lacions de la corporació, sol·licitant la seva substitució immediata.
- Tot l'equipament tècnic i d'uniformitat tant per a la temporada d'hivern com d'estiu, necessari per a l'execució dels serveis objecte del present contracte, anirà a càrrec de l'adjudicatari/a.

A continuació es detalla en el següent quadre el nombre de persones que hauran de cobrir les diferents posicions objecte d'aquest servei amb el seu horari corresponent:

Posició	Recurs 1	Hores mes	Recurs 2	Hores mes	Recurs 3	Hores mes
Diagonal Recepció	6:30 - 14:30	162,00	14:30 - 21:00	162,00		
Diagonal Suport Logístic	8:30 - 14:00 // 15:00 - 17:30	162,00				
Diagonal Suport Espais	7:00 - 15:00	162,00	7:30 - 15:30	162,00	15:00 - 21:00	162,00
Llotja Recepció	6:00 - 14:00	162,00	14:00 - 22:00	162,00		

Llotja Control	22:00 - 6:00 Lu-Vi / 24 h cap setmana i festius	162,00	22:00 - 6:00 Lu-Vi / 24 h cap setmana i festius	162,00	22:00 - 6:00 Lu-Vi / 24 h cap setmana i festius	60,00
----------------	---	--------	--	--------	---	-------

- L'empresa adjudicatària serà responsable d'assegurar el compliment d'aquests requisits durant tota la vigència del contracte, incloses les situacions de substitució o reforç del servei.
- D'acord amb el previst al plec de clàusules particulars, l'adjudicatari/a estarà obligat a subrogar el personal que presta actualment el servei, en interès del correcte desenvolupament de l'activitat exercida. S'informa als licitadors interessats de les condicions laborals actuals del personal adscrit a aquest servei a l'**ANNEX V** del present plec.
- **La relació i detall de les condicions laborals actuals incloses a l'ANNEX V s'haurà de demanar per correu electrònic a l'adreça acarrasco@cambrabcn.cat per a la correcta identificació de l'entitat peticionària.**
- Tot el personal que presti el seu servei objecte d'aquest contracte, dependrà a tots els efectes única i exclusivament de l'adjudicatària. En conseqüència, adjudicatària haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de Seguretat i Prevenció de Riscos Laborals, referides al personal propi al seu càrrec. Aquest personal no tindrà cap vinculació jurídica amb la Cambra.
- El personal adscrit haurà realitzar les seves tasques amb estricta puntualitat.
- El personal que l'adjudicatari/a disposarà per desenvolupar els serveis haurà de tenir caràcter de continuïtat és a dir, no s'admetran més rotacions que les establertes per vacances, deures públics, malalties, baixes de l'empresa o qualsevol gestió privada que tingui la corresponent justificació.
- El personal que l'adjudicatari/a disposarà per desenvolupar els serveis i que formi part de l'estructura d'actuació en cas d'emergències dels edificis de la Cambra, haurà de disposar de la formació en Assistència Sanitària Immediata (ASI) recollida en el Decret 225/1996, de 12 de juny i en l'article 20 de la Llei 31/1995 pels quals es regula la formació i les mesures d'emergència.
- Mínim amb caràcter semestral, la Cambra i l'adjudicatari/a faran un seguiment del personal dedicat als serveis, per tal d'avaluar, si escau, qualsevol substitució.

La Cambra posarà a disposició del personal adscrit al servei corresponent:

Les claus de portes necessàries per dur a terme l'activitat objecte del contracte, equipament informàtic i telèfon, mobiliari, material d'oficina i altres equipaments d'oficina que siguin imprescindibles per al desenvolupament de les activitats.

3.2 Horaris

Edifici Diagonal

Servei de control accés edifici

El servei de control d'accés estarà disponible de dilluns a divendres excepte els dies de festivitat a Barcelona. L'horari del servei serà el següent:

De dilluns a divendres en horari de 6:30h a 21:00h dividit en dos torns: matí de 6:30h a 14:30 h i tarda de 14:30h a 21:00h.

L'adjudicatari/a desenvoluparà el servei en l'horari establert, garantint uns minuts de cortesia a l'inici i acabament de les franges horàries, per tal que es pugui garantir el traspàs de qualsevol anomalia detectada.

Per cobrir aquest servei s'establiran torns de treball en franges màximes de 8 hores, tret que per motius de substitució es requereixi una ampliació.

Suport Logístic edifici

El servei de suport logístic estarà disponible de dilluns a divendres excepte els dies de festivitat a Barcelona. L'horari del servei serà el següent:

De dilluns a divendres en horari de 8:30 a 14:00 hores i de 15:00 a 17:30 hores.

Suport a la gestió d'espais

El servei de suport a la gestió d'espais estarà disponible de dilluns a divendres excepte els dies de festivitat a Barcelona. L'horari del servei serà el següent:

De dilluns a divendres matí en horari de 7:00 a 15:00 hores i de 7:30 a 15:00 hores. I en torn de tarda de 15:00 a 21:00 hores.

La Llotja de Mar

Control d'accés edifici

El servei de control d'accés estarà disponible de dilluns a divendres excepte els dies de festivitat a Barcelona. Els horaris de servei seran els següents:

Porta principal: de dilluns a divendres en horari de 6:00h a 22:00h

L'adjudicatari/a desenvoluparà el servei en els horaris establerts, garantint uns minuts de cortesia a l'inici i acabament de les franges horàries, per tal que es pugui garantir el traspàs de qualsevol anomalia detectada.

Per cobrir aquest servei s'establiran torns de treball en franges màximes de 8 hores, tret que per motius de substitució es requereixi una ampliació.

Horari del servei de control i inspecció de bens mobles i immobles edifici

El servei de control i inspecció es desenvoluparà els 365 dies de l'any. Els horaris seran els següents:

De dilluns a divendres en horari de 22:00h fins a 6:00h
Dies festius, dissabtes i diumenges en horari de 24 hores

L'adjudicatari/a desenvoluparà el servei en els horaris establerts, garantint uns minuts de cortesia a l'inici i acabament de les franges horàries, per tal que es pugui garantir el traspàs de qualsevol anomalia detectada.

A fi i efecte de facilitar la comunicació, del personal autoritzat de la Cambra, amb el personal del servei de control i inspecció d'instal·lacions, l'adjudicatari/a dotarà d'un telèfon mòbil al seu personal. El cost d'aquest dispositiu, així com del consum realitzat, anirà a càrrec de l'adjudicatari/a.

En cap cas un mateix efectiu podrà cobrir el servei en una franja horària superior a 12 hores.

Rondes periòdiques de control i inspecció de béns mobles i immobles edifici

L'adjudicatari/a definirà un pla de treball amb la freqüència de les rondes que es proposen realitzar, amb una descripció detallada de la metodologia, del material i instruments a utilitzar.

4. SEGUIMENT I COMPLIMENT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de disposar i posar a disposició de la Cambra, amb caràcter obligatori, una eina digital de gestió, seguiment i control integral dels serveis objecte del contracte.

Aquesta eina tindrà com a objectiu garantir una prestació dels serveis ordenada, traçable, mesurable i alineada amb els requeriments del contracte, i com a finalitat principal facilitar la supervisió contínua, l'avaluació del rendiment i la presa de decisions per part de la Cambra.

El sistema haurà de permetre, com a mínim, el registre i el seguiment en temps real dels indicadors de servei (KPIs), el control del compliment dels nivells de servei establerts (SLA), la gestió i històric d'incidències, no conformitats i accions correctores, així com el registre d'actuacions, comunicacions i esdeveniments rellevants. L'eina haurà de ser accessible per a la Cambra en tot moment, mitjançant credencials pròpies, garantint l'accés directe, transparent i permanent a tota la informació relativa a l'execució del contracte, amb capacitat d'extracció d'informes, explotació de dades i consulta històrica, tot assegurant la integritat, confidencialitat i actualització de la informació.

Per tal d'avaluar que el nivell de servei ofert per l'adjudicatari/a és correcte, aquest farà arribar de forma mensual un informe de report on es mesuraran amb caràcter mensual els següents aspectes:

Puntualitat: Compliment del número d'hores programades.

1- Per cada 2 hores (del còmput total del mes) de servei no cobert, s'aplicarà la falta de nivell 1.

2- Per cada absència en l'inici del servei s'aplicarà una falta de nivell 1.

Correcció: Compliment de la uniformitat i correcció en el tracte per part del personal de l'adjudicatari/a.

1- Per la manca d'uniformitat i correcció en el tracte s'aplicarà una falta de nivell 2.

5. PENALITZACIONS

La Cambra es reserva el dret d'aplicar penalitzacions, en cas que no es compleixin els nivells de servei exigits. La quantia d'aquestes penalitzacions es mesurarà en percentatge sobre facturació mensual total de l'adjudicatari/a.

Es penalitzarà quan el número de faltes mensuals sigui:

1. número de faltes de nivell 1 > 3, amb un 1%
2. número de faltes de nivell 2 > 3, amb un 2%

La penalització s'aplicarà a la factura corresponent al període d'incompliment.

6. PLA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'adjudicatari/a haurà de presentar quan li sigui requerida per part de la Cambra la documentació corresponent al Pla de Prevenció de Riscos Laborals on haurà d'especificar com a mínim els següents apartats:

1. Avaluació de Riscos Laborals dels treballs que hauran d'executar-se i la planificació de les activitats preventives.
2. Document acreditatiu on consti el model organitzatiu de la prevenció que l'adjudicatari/a ha adoptat.
3. Persona de contacte que exercirà de coordinador/a en matèria de prevenció.
4. Certificats d'homologació de la maquinària i equipament aportat per l'adjudicatari/a amb concordança amb allò establert en la Llei de Prevenció de Riscos Laborals.
5. Certificats de formació i d'aptitud mèdica dels/de les treballadors/es assignats/des a aquest projecte. En cas que hi hagi personal subrogat i aquest no disposi de la certificació corresponent, l'adjudicatari/a haurà de coordinar aquesta formació i certificat d'aptitud mèdica en el termini de 3 mesos un cop iniciat el servei.