



PRAT ESPAIS

Empresa Municipal

d'habitatge i aparcament del Prat de Llobregat

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, ALTRES TASQUES D'APARCAMENTS I D'INFORMACIÓ D'OBRA AMB SUPORT ALS PROCESSOS D'INSERCIÓ SOCIO-LABORAL.



Índex

1.- GENERALITATS. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.- CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS	3
2.1.- Estacionament regulat al nucli urbà	3
2.2.- Estacionament regulat en superfície a la platja	4
2.3.- Informació d'obra a "Av. de la Verge de Montserrat entre el carrer de Jaume Casanovas i la Carretera de la Marina del Prat de Llobregat"	4
3.- EQUIP MÍNIM ADSCRIT AL CONTRACTE	5
3.1. Mitjans humans	5
3.2. Funcions	6
3.3. Reforços i retens	7
3.4. Uniformitat i vestuari.....	7
4.- PLANIFICACIÓ DEL SERVEI D'ESTACIONAMENT REGULAT EN SUPERFÍCIE AL NUCLI URBÀ	7
4.1.- Tasques	7
4.2.- Planificació del servei	8
5.- PLANIFICACIÓ DEL SERVEI D'ESTACIONAMENT REGULAT EN SUPERFÍCIE A LA PLATJA	8
5.1.- Tasques	8
5.2.- Planificació del servei	9
6.- PLANIFICACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ D'OBRA	9
6.1.- Tasques	9
6.2.- Planificació del servei	10
Els agents realitzaren les tasques segons les especificacions de l'apartat 6.1 Tasques	10
7.- PROTOCOL D'INCIDÈNCIES I MITJANS TÈCNICS.....	11
7.1.- Protocol d'incidències.....	11
7.2.- Mitjans i elements tècnics.....	11
8.- FORMACIÓ PREVISTA PER AL PERSONAL DESTINAT AL SERVEI	11
9.- PROPOSTA DE MILLORES.....	11
10.- SEGUIMENT DEL CONTRACTE.....	11



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, altres tasques d'aparcaments i d'informació d'obra amb suport als processos d'inserció socio-laboral.

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. També, atesa que la principal zona d'estacionament regulat es troba tancada per la construcció de 2 aparcaments soterrats, formarà part d'aquest contracte les tasques d'informadors d'obra que caldrà fer a l'àmbit de les mateixes.

Aquest encàrrec comprèn 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

Ubicacions:

- Plaça Església:45
 - C. Centre, plaça Espanya, c. Martí i Pinyol:54
 - C. Ctra. Marina (entre Av. Verge de Montserrat i c. Lleida): 64
 - C. Lleida (entre c. Coronel Sanfeliu i c. Ctra. de la Bunyola):44
 - Av. Verge de Montserrat (entre c. Jaume Casanovas i c. Frederic Soler): 87
- Places actualment sense servei per trobar-se la zona en obres.

Nombre de Places: _____ 207

b) Horari de prestació dels serveis:



Dilluns a divendres 9:00 a 14:00 h – 17:00 a 20:00 h.
Dissabte 9:00 a 14:00 h
(excepte festius)

El servei no funcionarà al mes d'agost a cap zona d'estacionament regulat al nucli urbà. Per tant, aquest mes no es prestarà el servei, i 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

Ubicació: zones ombrejades de color verd a la imatge.



b) Horari de prestació dels serveis

Dilluns a diumenge: 10:00 a 20:00 h.

De l'1 de juny fins el 25 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.

El servei d'estacionament regulat en superfície a la platja es realitza preferentment en 2 torns de cinc hores cadascun, per tal de garantir el correcte funcionament del servei.

2.3.- Informació d'obra a "Av. de la Verge de Montserrat entre el carrer de Jaume Casanovas i la Carretera de la Marina del Prat de Llobregat"

a) Horari de prestació dels serveis



Dilluns a divendres 9:00 a 14:00 h - 15:30h a 18:30h.

Dissabtes 9:00 a 14:00 h.

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 present plec, 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 estarà vinculat el personal. 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 les persones ciutadanes, 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 a les instal·lacions que designi Prat Espais, SLU, que anirà a càrrec de l'Adjudicatari/a.

3.2. Funcions

Seràn necessaris 3 auxiliars per el servei d'estacionament regulat en superfície al nucli urbà i resta de serveis exposats, 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, serà responsable de la posada en marxa i tancament dels parquímetres, del seu funcionament i correcte manteniment i pràctica. Quan Prat Espais indiqui a l'adjudicatari/a que s'ha de realitzar liquidacions, aquesta posició serà la responsable tant les liquidacions com el buidat d'aquests.
- Formularà les denúncies per infracció de les ordenances municipals reguladores del servei d'estacionament controlat en superfície. En cas de tenir atribuïda administrativament la competència de ratificació de les citades denúncies, aquesta funció serà part de les seves cometes.
- Donar avis 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. Persona responsable, amb iniciativa, comunicativa i flexible, amb facilitat de paraula, habilitat en negociació de conflictes, 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 rotllo 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 avis al responsable del servei de totes les incidències que tinguin 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 el 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 mitjançant un sistema propi de Prat Espais, SLU o bé al correu designat a l'efecte per l'adjudicatari/a. 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. Hauran de tenir dues mudes d'hivern i 2 d'estiu com a mínim, el material de protecció de pluja i fred adequat i un calçat tècnic adequat.

La selecció del vestuari i la varietat d'aquest serà supervisat per Prat Espais, SLU.

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 vestuari, un espai adient.

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 a l'apartat 3.2. Funcions, 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:

- Les tasques pròpies de l'estacionament regulat.
- 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 aparcaments".



- Tasques d'informació de les obres en fase d'execució.
- Realitzar altres tasques de suport, cas que es requereixi.

4.2.- Planificació del servei

El servei a prestar, a les zones d'estacionament regulat en superfície al nucli urbà actualment actives, es farà de manera que sempre hi hagi 1 auxiliar de control, durant l'horari de servei.

La totalitat d'hores del servei són 2.027 hores anuals, de l'1 de juny de 2017 al 31 de maig de 2018.

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 aparcaments" són aquells serveis presencials per a realitzar tasques d'auxiliars a qualsevol centre de treball que gestioni Prat Espais. Aquests serveis sempre es realitzaran sota petició de Prat Espais.

Tant el servei d'auxiliars de control de les zones d'estacionament regulat com els "Altres serveis aparcaments" 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 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 aparcaments.

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 a l'apartat [3.2. Funcions](#).



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 d'auxiliars de control necessaris, segons estadístiques d'anys anteriors.

JUNY 2017							JULIOL 2017							AGOST 2017							SETEMBRE 2017						
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					1	2		1	2	3	4	5	6				1	2	3		
5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10
12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17
19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24
26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	31										
							31																				

	persones	hores	dies	total h.
Horari de 10:00 a 20:00 h INTENS	3	10	33	990
Horari de 10:00 a 20:00 h MIG	2	10	70	1.400
Horari de 10:00 a 20:00 h BAIX	1	10	13	130
Totals			116	2.520

La totalitat d'hores del servei són 2.520 hores anuals segons el quadre anterior de 2017.

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, 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 de l'anterior [apartat 5.1. Tasques](#).

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, **403 hores** com a màxim, seran realitzades prèvia petició de Prat Espais per un dels auxiliars assignats a la zona d'estacionament regulat en superfície al nucli urbà, per tal que pugui formar al personal assignat a la zona de la platja amb la seva experiència.

6.- PLANIFICACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ D'OBRA

6.1.- Tasques

Les tasques dels auxiliars de control de les zones d'estacionament regulat en superfície seran les contemplades a l'apartat [3.2. Funcions](#), tenint en compte que les tasques relacionades a continuació, són únicament aplicables als auxiliars de control de la zona d'informació d'obra:

- Donar suport en les tasques d'informació i comunicació amb les persones ciutadanes i veïnes a la zona d'obra.
- 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 aparcaments".



- Realitzar altres tasques de suport, cas que es requereixi.

6.2.- Planificació del servei

El servei a prestar a la zona d'informació d'obra es farà de manera que sempre hi hagi 1 auxiliar durant l'horari de servei.

La totalitat d'hores del servei són 2.223 hores anuals, de l'1 de juny de 2017 al 31 de maig de 2018.

Els agents realitzaren les tasques segons les especificacions de l'apartat [6.1 Tasques](#)

- Servei d'informació d'obra:

S'encarregaran d'atendre les consultes relacionades amb l'obra o bé derivar-les al departament o persona que correspongui.

Hauran de prestar el servei dins l'horari establert a [l'apartat 2.3](#) del present plec, atenent al telèfon assignat i de manera presencial per tot l'àmbit de l'obra.

D'altra banda, hi haurà una franja horària establerta per realitzar tasques d'atenció presencial a l'oficina d'Informació d'Obra:

“Horari d'atenció presencial (de dilluns a divendres): de 9 a 11 h i de 16 a 17h”

- 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 aparcaments” són aquells serveis presencials per a realitzar tasques d'auxiliars a qualsevol centre de treball que gestioni Prat Espais. Aquests serveis sempre es realitzaran sota petició de Prat Espais.

Tant el servei d'auxiliars de control de les zones d'estacionament regulat com els “Altres serveis aparcaments” 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.



7.- PROTOCOL D'INCIDÈNCIES I MITJANS TÈCNICS.

7.1.- 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.

7.2.- 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/a 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/a 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 aparcament" i "Servei d'acuda".

8.- 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.

9.- PROPOSTA DE MILLORES

L'adjudicatari/a podrà presentar propostes de millora del servei, sent aquestes valorades de conformitat al plec administratiu.

10.- 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'adjudicatari/a 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.

El Prat del Llobregat, març de 2017.

PRAT ESPAIS, SLU