

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE

"OFICINA MÒBIL D'AIGÜES DE BARCELONA"

N. ° EXP.: AB/2026/070

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE	3
3. DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI	3
4. CONDICIONS OPERATIVES DEL SERVEI	4
4.1. Tasques a desenvolupar	4
4.2. Requeriments	5
4.2.1. Recursos humans i identificació	5
4.2.2. Sostenibilitat	7
4.2.3. Desplaçament	7
4.2.4. Gestió de residus	7
4.2.5. Informes	7
4.2.6. Fotografia	8
4.2.7. Control i inspecció	8
4.2.8. Cancel·lació	8
4.2.9. Ubicació	9
4.3. SUBMINISTRAMENT, EMMAGATZEMATGE I CONSERVACIÓ DELS MATERIALS ENTREGATS PER AIGÜES DE BARCELONA	9
4.3.1. Emmagatzematge	9
4.3.2. Deure de conservació i reposició de material	9
5. COBERTURA DEL SERVEI	10
6. GARANTIA	11
ANNEXES	12
ANNEX I - Històric activitat OM	12
ANNEX II - Calendari orientatiu primer trimestre 2023	13
ANNEX III - Relació de municipis per tamany de població	15
ANNEX IV - Elements Materials	17

1. INTRODUCCIÓ

AIGÜES DE BARCELONA és una empresa que presta un servei bàsic a tota la ciutadania en general, la qual cosa significa que hi ha un ventall molt divers de necessitats i característiques dels clients. Per atendre totes les situacions, AIGÜES DE BARCELONA posa a disposició dels clients diferents canals d'atenció: els canals no presencials, destacant com a principals el canal telefònic i el canal web; i el canal presencial amb oficines d'atenció en quatre municipis, Barcelona, Badalona, L'Hospitalet de Llobregat i Gavà.

AIGÜES DE BARCELONA té una gran sensibilitat i voluntat de servei per arribar a tots els ciutadans i, especialment a aquelles persones que poden tenir algun tipus de dificultat, ja sigui de mobilitat i desplaçament, ja sigui de bretxa digital o de comunicació. Justament, tenint en compte a aquestes persones, AIGÜES DE BARCELONA disposa d'un nou canal d'atenció de proximitat amb l'Oficina Mòbil, que permet fer totes les gestions i consultes de manera presencial en tots el municipis on AIGÜES DE BARCELONA presta el servei d'abastament d'aigua.

2. OBJECTE

Suport a l'operativa de la itinerància de l'Oficina d'atenció Mòbil (OM) d'AIGÜES DE BARCELONA.

3. DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI

L'Oficina Mòbil (en endavant, OM) consisteix en un estand itinerant i de proximitat on els usuaris poden realitzar totes les consultes i gestions relacionades amb el servei de l'aigua.

L'OM s'implantarà en els municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona on AIGÜES DE BARCELONA presta la gestió del servei de subministrament d'aigua.

L'any 2025 l'OM va realitzar 4237 gestions. (Veure ANNEX I - Històric activitat OM.)

El calendari de l'OM 2026 (veure l'ANNEX II Calendari orientatiu 2026) s'ha establert en funció del número d'habitants del municipi. En els municipis amb major població (superior a 30.000 habitants) es preveu la instal·lació de l'OM un dia cada mes. Pels municipis més petits (menys de 30.000 habitants) l'OM es preveu que s'hi desplaçi un dia cada dos mesos. Veure l'ANNEX III Relació de municipis per tamany de població.

Per facilitar la comunicació i la identificació del dia de l'emplaçament de l'OM per part dels ciutadans, es fixa el mateix dia tots els mesos. Això vol dir que quan el dia previst d'instal·lar l'OM sigui festiu en el municipi en qüestió, no es mourà la data i no s'instal·larà l'OM aquell dia.

Per aquest motiu, el nº de sortides al mes serà variable en funció dels festius.

Les característiques principals de l'activitat són:

- Canal de proximitat, dirigida a la ciutadania en general, però destinada especialment a cobrir la bretxa digital.

- Horari d'atenció: dilluns a divendres dies laborables de 9 a 13.30 h. Cal considerar igualment el temps per les tasques de muntatge (previ a les 9 h) i desmuntatge (després de les 13.30 h).
- Estand: carpa mòbil de 4,5 m x 3 m o, en algun cas, en espais oferts per l'Ajuntament.

SERVEIS A CONTRACTAR:

S'estableix un únic interlocutor per a tota l'activitat que realitzarà les funcions de **coordinador**.

ITINERÀNCIA DELS MATERIALS NECESSARIS PER DUR A TERME L'ACTIVITAT

- Transport de tots els materials
- Muntatge i desmuntatge de tots els elements i materials (inclou elements de seguretat: càmeres i cartells...)
- Emmagatzematge i manteniment dels mòduls (mobiliari, senyalització, carpa, etc.)
- Neteja prèvia i posterior de l'espai

4. CONDICIONS OPERATIVES DEL SERVEI

4.1. Tasques a desenvolupar

Previ a la data:

- Contactar, si és necessari, amb els Ajuntaments i districtes per consensuar dia, hora i ubicació per dur a terme l'activitat.
- Sol·licitar els permisos als Ajuntaments per a la instal·lació de la OM.
- Convocar i assistir a les visites tècniques prèvies a l'espai per verificar i coordinar tots els aspectes logístics, amb l'ajuntament.
- Coordinar i supervisar el servei amb les indicacions dels respectius responsables d'AIGÜES DE BARCELONA.
- Assignar el personal requerit i donar suport tant logístic, com de gestió a les diferents tasques encomanades al servei.

Durant el mateix dia:

- Disposar dels permisos corresponents per a la instal·lació de l'OM.
- Suport a l'operativa: filtre, atenció de consultes (excloses les gestions), lliurament de fulletons, i la realització d'enquestes mitjançant suport informàtic per valorar el servei.
- Horari d'atenció: dilluns a divendres dies laborables de 9 a 13.30 h (filtre/atenció).
- Coordinar i supervisar el muntatge i desmuntatge segons requeriments (inclosos elements de seguretat).
- Resoldre les possibles incidències de personal (baixes, permisos, etc.).
- Enviar fotografies al contacte d'AIGÜES DE BARCELONA per a que AIGÜES DE BARCELONA pugui comunicar-ho (imatges del muntatge i del desenvolupament, evitant primers plans d'infants).

- Reportar les possibles incidències in situ a AIGÜES DE BARCELONA.
- Assegurar la correcta gestió de residus, en cas que n'hi hagin.

Posterior a la data:

- Reportar a l'endemà de cada sortida, els principals KPIs, acordats prèviament amb AIGÜES DE BARCELONA (incidències, punts de millora, etc.).

Durant tot el procés:

- Assegurar el bon funcionament dels equipaments dels espais i vetllar per l'ordre i la bona imatge d'AIGÜES DE BARCELONA.
- Reportar mensualment els KPIs acordats prèviament amb AIGÜES DE BARCELONA (punt de millora).
- De manera puntual, garantir la distribució de cartells en el municipi.
- Vetllar per la sostenibilitat durant tot el procés.

NOTA: Les gestions de tractament de dades dels clients seran realitzades per Aigües de Barcelona. El Prestador del Servei no realitzarà el tractament de dades dels clients.

4.2. Requeriments

La coordinació i execució del servei haurà de tenir en compte també:

4.2.1. Recursos humans i identificació**Perfils professionals:**

El coordinador del servei haurà de conèixer prèviament l'activitat de la companyia, és a dir, plena informació de l'activitat d'AIGÜES DE BARCELONA, que serà proporcionada per AIGÜES DE BARCELONA a l'inici del contracte i actuar d'acord amb els seus valors, també haurà de tenir experiència en l'execució d'aquest tipus de iniciatives.

Aigües de Barcelona serà l'encarregada de traslladar la informació sobre la seva activitat i valors a tot el personal que dugui a terme l'execució del servei.

Les persones que prestin el servei caldrà que parlin de manera correcta i fluida el català i castellà.

- Perfil 1: Coordinador del servei
En concret:
 - Experiència en organització d'esdeveniments i relacions institucionals (màrqueting, protocol, etc.).
 - Bon nivell de català i castellà (oral i escrit).
- Perfil 2: Suport a l'atenció
 - Experiència en esdeveniments al carrer.
 - Coneixement de català (nivell C, o similar) i castellà.

Assignació de Recursos Humans (RRHH):

Caldrà assignar els recursos humans requerits i donar suport tant logístic com de gestió a les diferents tasques encomanades al servei. També caldrà resoldre les possibles incidències de personal (baixes, permisos, etc.). Es recomanarà que les substitucions es cobreixin amb persones que estiguin vinculades ordinàriament al servei.

Uniformes i identificació:

L'empresa que operi el servei serà la responsable de gestionar i proveir l'uniforme indicat per AIGÜES DE BARCELONA als seus treballadors, consistent en:

- Polo blanc o samarreta amb logotip d'Aigües de Barcelona davant i darrera.
- Armilla amb logotip d'Aigües de Barcelona
- Pantaló texà

Serà necessari que tot el personal vagi identificat degudament com a empresa externa a Aigües de Barcelona. Caldrà que Aigües de Barcelona validi la proposta de identificació de l'empresa adjudicatària. El coordinador del servei no anirà uniformat però sí que haurà d'anar degudament identificat com a empresa externa d'AIGÜES DE BARCELONA.

NOTA: el cost dels uniformes està inclòs en el valor estimat del contracte i serà inclòs a l'oferta econòmica de l'empresa concursant.

Vetllar per la bona imatge:

L'empresa que operi els serveis haurà de vetllar per la bona imatge d'AIGÜES DE BARCELONA en tots els sentits i, en especial:

1. Bevent aigua de l'aixeta i no embotellada.
2. Comunicant que l'aigua de l'aixeta és de màxima qualitat.

4.2.2. Sostenibilitat

L'adjudicatari del servei caldrà que assegurï en tot moment que totes les accions d'AIGÜES DE BARCELONA entorn l'espai (materials, mitjans de transport, etc.) segueixin criteris de sostenibilitat. També caldrà que proactivament proposi accions/elements que contribueixin a augmentar la sostenibilitat.

El servei s'ha de prestar de manera sostenible utilitzant els mitjans de menor impacte mediambiental en cada moment.

Transport:

És recomanable l'ús de vehicles amb baixes emissions pel transport de persones i materials.

Ús generadors:

L'adjudicatari ha de verificar quina és la manera més sostenible de fer-ho.

4.2.3. Desplaçament

Els possibles transports de treballadors i muntatge i desmuntatge per dur a terme l'acció, aniran a càrrec de l'empresa que operi el servei i caldrà que sigui al màxim sostenible possible.

4.2.4. Gestió de residus

Caldrà que l'empresa adjudicatària asseguri un correcte tractament del residus generats per l'espai.

4.2.5. Informes

L'adjudicatari haurà d'elaborar els següents informes post-activitat:

- Informe de cada activitat: el primer dia hàbil després del dia de la prestació del servei, caldrà enviar un informe amb els KPIs definits en la proposta.
- Informe mensual: recull de totes les accions i KPIs definits en la proposta.

NOTA: tots els informes s'hauran d'entregar en arxius format .doc o .docx i les dades en fulls de càlcul.

4.2.6. Fotografia

L'empresa adjudicatària haurà de fotografiar el resultat del muntatge i desmuntatge, i l'espai amb ciutadans.

A tenir en compte:

- Caldrà que es comprometi a entregar imatges en el mateix moment, per a facilitar que Aigües de Barcelona pugui aprofitar-les per Xarxes Socials instantàniament. La resta de imatges hauran de ser entregades junt amb l'informe.
- Caldrà evitar primers plans de menors i recollir cessió de drets d'imatge, si així ho indica AIGÜES DE BARCELONA.
- En cas que es duguin a terme on s'identifiquin a les persones caldrà gestionar els drets de cessió de dades, document que serà proporcionat per Aigües de Barcelona.

4.2.7. Control i inspecció

Aigües de Barcelona es reserva el dret de poder dur a terme, en qualsevol moment, el seguiment i control del servei contractat, podent comprovar l'efectiva prestació del servei i qualitat del treball, comportament o demanar a l'adjudicatari els informes o documents que estimi necessaris relacionats amb la prestació del servei.

4.2.8. Cancel·lació

Si per condicions meteorològiques o per altres motius indicats per un organisme oficial i/o autoritat competent, l'activitat de l'OM programada és cancel·lada abans o durant la seva realització, es seguiran les instruccions de l'organisme oficial i/o autoritat competent en aquest sentit. En aquests casos i quan procedeixi, es reprogramarà o cancel·larà.

El contractista no podrà reprogramar ni cancel·lar les activitats.

L'import satisfet per les activitats cancel·lades prèviament (anticipació 24h) sense haver fet desplaçament ni muntatge serà descomptat i regularitzat. Es consideren imports satisfets la gestió dels permisos d'ocupació, el pagament de les taxes corresponents i la gestió administrativa associada.

En aquest supòsit, amb una cancel·lació anticipada, l'import a regularitzar correspondrà a l'import d'activitat diurna indicat en l'oferta econòmica.

4.2.9. Ubicació

L'OM s'ubicarà en els espais públics prèviament acordats amb l'ajuntament que pertoqui, havent sol·licitat i obtingut prèviament el permís municipal per a l'ocupació de l'espai. Es valorarà, juntament amb AIGÜES DE BARCELONA, ubicacions d'afluència de ciutadans i fàcil accés.

Es considerarà la possibilitat de muntar i oferir el servei de l'OM en espais cedits per l'ajuntament, aplicant-se en aquest cas el descompte sobre el preu unitari de l'activitat ofertat pel Prestador del Servei.

En cas d'haver-hi, el cost dels permisos municipals anirà a càrrec del Prestador del Servei.

4.3. Subministrament, emmagatzematge i conservació dels materials entregats per AB

En concret, Aigües de Barcelona sol·licita la prestació dels serveis detallats a continuació, en tots ells serà necessari transmetre els valors d'AIGÜES DE BARCELONA i la sostenibilitat com a eix vertebrador, aplicat a:

4.3.1. Emmagatzematge

AIGÜES DE BARCELONA posarà a disposició del Prestador del Servei tots els materials indicats en l'ANNEX IV – Elements Materials. La col·locació dels diferents elements ha de ser validada per AIGÜES DE BARCELONA.

A aquest efecte, quan AIGÜES DE BARCELONA entregui els materials proporcionarà al contractista un llistat recopilatori dels mateixos, amb la corresponent taxació, i que li haurà de ser retornat degudament signat com a prova d'entrega del material.

El material entregat només podrà ser emprat per desenvolupar el servei objecte del contracte, quedant prohibit qualsevol altre ús.

L'empresa prestadora del servei haurà d'emmagatzemar en les seves instal·lacions en condicions òptimes de manteniment tots els materials subministrats per AIGÜES DE BARCELONA.

4.3.2. Deure de conservació i reposició de material

El prestador del servei conservarà degudament els materials no fungibles que li siguin entregats per AIGÜES DE BARCELONA, havent de retornar-los un cop finalitzat el contracte. Per tant, el contractista haurà de fer un ús diligent dels materials, haurà de controlar l'ús que

en facin els usuaris i haurà de procedir a un correcte emmagatzematge d'acord amb el punt anterior.

Si el contractista destina els materials a un ús diferent al de l'objecte del contracte, o els conserva en el seu poder per més temps del convingut, serà responsable de la seva pèrdua, encara que aquesta sobrevingui per cas fortuït.

Si els materials es perden, encara que sigui per cas fortuït, o són sostrets respondrà el contractista del preu, havent de procedir a reposar-los o, alternativament, AIGÜES DE BARCELONA executarà la garantia prestada pel contractista als efectes de reposar el material.

En cas de trencament o deteriorament del material per caiguda o mal ús per part del contractista, el contractista haurà de reparar o reposar el material.

El contractista no respondrà del deteriorament que sobrevingui al material pel sol efecte de l'ús i sense culpa seva.

5. COBERTURA DEL SERVEI

El número d'activitats a realitzar en cada municipi ve determinat pel número d'habitants del municipi. En els municipis amb major població (superior a 20.000 habitants) es preveu la instal·lació de l'OM un dia cada mes. En els municipis més petits (menys de 20.000 habitants) l'OM es preveu que s'hi desplaci un dia cada dos mesos. Veure l'ANNEX III Relació de municipis per tamany de població.

Com es pot observar, hi ha 11 municipis amb més de 20.000 habitants als que els hi correspon una activitat mensual, i 8 municipis de menys de 20.000 habitants als que els hi correspon una activitat bimestral.

Per facilitar la comunicació i la identificació del dia de l'emplaçament de l'OM per part dels ciutadans, es fixa el mateix dia tots els mesos. Això vol dir que quan el dia previst d'instal·lar l'OM sigui festiu en el municipi en qüestió, no es mourà la data i no s'instal·larà l'OM aquell dia. Per aquest motiu, el nº de sortides al mes serà variable en funció dels dies festius.

L'activitat es realitzarà durant 9 mesos/any. Els períodes que no es realitzaran activitats son:

- Mes de juliol
- Mes d'agost
- Des del 15 de desembre (aproximadament) fins el 15 de gener (aproximadament)

Pel que fa a l'horari d'atenció, aquest és de dilluns a divendres dies laborables de 9 a 13.30 h. Cal considerar igualment el temps per les tasques de muntatge (previ a les 9 h) i desmuntatge (després de les 13.30h). Així com les tasques de coordinació i interlocució mencionades.

6. GARANTIA

El període mínim que hauran de tenir com a garantia serà de TRES (3) mesos, a comptar des de la finalització del contracte.

Aquesta garantia fa referència a la garantia post-treballs de les activitats realitzades durant l'execució del contracte. Durant el període de garantia es podrà requerir la correcció d'errors detectats durant l'execució del contracte.

ANNEXES

ANNEX I - Històric activitat OM

Nº gestions des de l'inici de l'activitat:

	2024	2025	2026
GENER	132	171	141
FEBRER	125	330	291
MARÇ	175	270	275
ABRIL	144	241	308
MAIG	158	282	238
JUNY	209	317	192
JULIOL	0	0	
AGOST	0	0	
SETEMBRE	175	106	
OCTUBRE	191	219	
NOVEMBRE	189	155	
DESEMBRE	143	121	
	3665	4237	3041

ANNEX II - Calendari 2026

Municipi	Periodicitat	Dia
Begues	Bimestral	El segon dilluns dels mesos parells
Castelldefels	Mensual	El quart dimecres de cada mes
Cerdanyola	Mensual	El tercer divendres de cada mes
Cornellà de Llobregat	Mensual	El primer divendres de cada mes
El Papiol	Bimestral	El tercer dimarts dels mesos senars
Esplugues de Llobregat	Mensual	El segon dimarts de cada mes
Montcada i Reixac	Mensual	El primer dimecres de cada mes
Montgat	Bimestral	El quart divendres dels mesos senars
Pallejà	Bimestral	El primer dilluns dels mesos parells
Sant Adrià del Besòs	Mensual	El primer dimarts de cada mes
Sant Boi	Mensual	El segon divendres de cada mes
Sant Climent de Llobregat	Bimestral	El quart dimarts dels mesos senars

Sant Feliu	Mensual	El quart dilluns de cada mes
Sant Joan Despí	Mensual	El quart dijous de cada mes
Sant Just Desvern	Bimestral	El tercer dimarts dels mesos parells
Santa Coloma de Cervelló	Bimestral	El segon dimecres dels mesos parells
Santa Coloma de Gramenet	Mensual	El tercer dijous de cada mes
Torrelles de Llobregat	Bimestral	El tercer dilluns dels mesos senars
Viladecans	Mensual	El tercer dimecres de cada mes

[illegible]

	Febrer	2026											
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo						
	2	3	4	5	6	7	8						
	Palleja Mercat setmanal Poliesportiu	Sant Adrià del Besòs Plaça de la Vila	Montcada i Reixac Mercat del Centre		Cornellà de Llobregat Mercat de Sant Ildelfons								
	9	10	11	12	13	14	15						
	Begues Mercat setmanal passeig de l'Esglesia	Espugues de Llobregat C/Francesc Llunell amb Avda. Cornellà	Santa Coloma de Cervello Plaça Pi Tallat		Sant Boi Mercat de la Muntanyeta								
	16	17	18	19	20	21	22						
		Sant Just Plaça Pi i Margall	Viladecans Plaça Europa	Santa Coloma de Gramenet Rambla Fondo	Cerdanyola Mercat de les Fontetes								
	23	24	25	26	27	28	29						
	Sant Feliu C/Sant Joan /C/Ramón i Cajal (Hisenda)		Castelldefels Rambla Blas Infante/Pi Joan XXIII	Sant Joan Despi Plaça de l'Ermita									

Municipis amb número d'habitants > 30.000 habitants:

Municipi	Comarca	Població (Idescat)
Castelldefels	Baix Llobregat	69.689
Cerdanyola del Vallès	Vallès Occidental	58.264
Cornellà de Llobregat	Baix Llobregat	92.255
Esplugues de Llobregat	Baix Llobregat	48.424
Montcada i Reixac	Vallès Occidental	37.466
Sant Adrià del Besòs	Barcelonès	38.980
Sant Boi de Llobregat	Baix Llobregat	85.317
Sant Feliu de Llobregat	Baix Llobregat	46.688
Sant Joan Despí	Baix Llobregat	35.811
Santa Coloma de Gramenet	Barcelonès	123.250
Viladecans	Baix Llobregat	67.536

Municipi	Comarca	Població (Idescat)
Begues	Baix Llobregat	7.545
El Papiol	Baix Llobregat	4.404
Montgat	Maresme	12.835
Pallejà	Baix Llobregat	11.976

Sant Climent de Llobregat	Baix Llobregat	4.187
Sant Just Desvern	Baix Llobregat	21.045
Santa Coloma de Cervelló	Baix Llobregat	8.275
Torrelles de Llobregat	Baix Llobregat	6.162

ANNEX IV - Elements Materials

Sense caràcter exclusiu, AIGÜES DE BARCELONA facilitarà:

- Carpa de 4,5 m x 3 m o element itinerant per fer l'atenció
- Mobiliari d'oficina:
 - o 2 Taules grans: llarg: 125 cm, ample: 75 cm i altura; 75 cm. // TAULES AGENTS
 - o 1 Taula petita son: llarg: 84 cm podent obrir-se 36 cm. més, ample: 74 cm i altura; 75 cm. // TAULA VULNERABILITAT
 - o 5 cadires estàndards; 2 cadires oficina + 1 cadira vulnerabilitat; taula alta; tamboret; un armari per la documentació
- Material informàtic: impressora
- Material d'oficina
- Material de senyalització
- Elements de seguretat (càmeres, cartells)
- Bucle magnètic
- Generador portàtil

L'empresa contractista haurà de facilitar els equips de climatització (calefactors, refrigeradors, aire condicionat...) més adients per a climatitzar l'espai amb el model més sostenible del mercat, i complint la regulació de Seguretat i Salut Laboral (SSL).

També haurà de cobrir i assumir el cost de l'alimentació de tots els aparells necessaris pel bon funcionament del servei.