

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE PER AL SERVEI D'AUXILIARS DE CONTROL / ZELADORS AL SERVEI DE CULTURA (BIBLIOTEQUES PÚBLIQUES DE TERRASSA I A LES DIFERENTS DEPENDÈNCIES DEL MUSEU DE TERRASSA), AL SERVEI DE TURISME (OFICINA DE TURISME – CASA MASIA FREIXA), I AL SERVEI DE GENT GRAN (CASAL DE GENT GRAN ANNA MURIÀ)

PRIMERA.- Objecte

Aquest informe té per objecte la contractació del servei d'auxiliars de control/zeladors per a diferents dependències del Servei de Cultura de l'Ajuntament de Terrassa, del Servei de Turisme i del Servei de Gent Gran.

Aquest contracte és de serveis d'acord amb el que estableix l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP) Els serveis estan subordinats a les necessitats dels adquirents.

SEGONA.- Necessitat i idoneïtat d'aquest contracte

El contracte és necessari per al compliment i la realització dels fins institucionals de l'Ajuntament de Terrassa. La naturalesa i extensió de les necessitats que pretenen cobrir-se mitjançant el contracte projectat, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en la realització d'un servei auxiliar de control en les diferents biblioteques públiques de Terrassa així com en les diferents dependències del Museu de Terrassa, l'Oficina de Turisme (Masia Freixa) i el Casal de Gent Gran Anna Murià.

TERCERA.- Serveis a realitzar

Els serveis es realitzaran en diverses instal·lacions municipals com museus, biblioteques, oficina de turisme i casal de gent gran, podran tenir caràcter continu o discontinu i amb dedicació diversa, inclosos els caps de setmana.

El període durant el qual es prestarà el servei serà de dos anys (24 mesos), més 6 mesos d'eventual pròrroga, adaptant-se al calendari d'obertura dels equipaments (sense servei pels dies de tancament i períodes vacacionals).

Els licitadors proposaran els preus unitaris pel servei a realitzar i que es detalla a continuació, segons la previsió anual d'hores estimades de servei:

3.1. Biblioteques::

EQUIPAMENT	PERSONAL	HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	HORES PREVISTES (ANUAL)
Biblioteca Central	1	Dilluns a divendres de 18 a 20.30 h, podent variar en funció de la necessitat i adaptació als horaris d'obertura	176 h
Biblioteca Districte 2	1	Dilluns a divendres de 18 a 20.30 h,	156 h.

		podent variar en funció de la necessitat i adaptació als horaris d'obertura	
Biblioteca Districte 3	1	Dilluns a divendres de 18 a 20.30 h, podent variar en funció de la necessitat i adaptació als horaris d'obertura	156 h.
Biblioteca Districte 4	1	Dilluns a divendres de 18 a 20.30 h, podent variar en funció de la necessitat i adaptació als horaris d'obertura	156 h
Biblioteca Districte 6	1	Dilluns a divendres de 18 a 20.30 h, podent variar en funció de la necessitat i adaptació als horaris d'obertura	156 h

La previsió anual és de prestació de serveis per un total de 800 hores anuals aproximadament. Aquest nombre pot ser modificat segons les necessitats i adaptació als horaris d'obertura.

3.2. Equipaments Museístics: Casa Alegre de Sagrera, Seu d'Ègara, Castell Cartoixa de Vallparadís:

EQUIPAMENT	PERSONAL	HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	HORES PREVISTES
Casa Alegre de Sagrera	1	Els diumenges, d'11 a 14 h Control Pati, diversos horaris	433 h.
Seu d'Ègara	2	Els diumenges i festius d'obertura, d'11 a 14 h.	286 h.
Castell Cartoixa de Vallparadís	1	Els diumenges, d'11 a 14 h.	135 h.

La previsió anual és de 854 hores. Aquesta previsió estarà subjecte a canvis segons les necessitats. Pel que fa als horaris proposats aquests poden ser modificats.

3.3. Oficina de Turisme – Casa Masia Freixa:

EQUIPAMENT	PERSONAL	HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	HORES PREVISTES
Oficina de Turisme	1	Divendres de 17 a 19 h, caps de setmana i festius de 10 a 14 h	369 h

La previsió és de prestació de serveis per un total de 369 hores anuals, unes 31 hores mensuals estimades. Aquesta previsió estarà subjecte a canvis segons les necessitats. Pel que fa als horaris proposats aquests poden ser modificats.

3.4. Servei de Gent Gran – Casal de Gent Gran Anna Murià:

EQUIPAMENT	PERSONAL	HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	HORES PREVISTES
Casal de Gent Gran Anna Murià	1	Dies laborables de 18 a 20 h excepte períodes de vacances	250 h

La previsió és de prestació de serveis per un total de 250 hores anuals. Aquesta previsió estarà subjecte a canvis segons les necessitats. Pel que fa als horaris proposats aquests poden ser modificats.

QUARTA: Criteris per a la prestació dels serveis

4.1. Biblioteques.

4.1.1. Perfil del personal prestador del servei:

La persona d'auxiliar de control/zelador ha de tenir suficient experiència amb el tracte amb el públic. Requereix que tingui certa dosi de diplomàcia, comprensió i paciència. Cal que miri d'evitar enfrontaments amb els usuaris/àries.

Cal que prèviament conegui el funcionament de les biblioteques, i la seva normativa per poder-ne informar els usuaris.

Cal una persona serena, madura, acostumada a tractar amb grups d'adolescents, que per altra banda són els que requereixen de més seguiment.

4.1.2. Funcions

En general les seves tasques es concreten en control del recinte i de l'ús que en fan els usuaris/àries, suport als treballadors/es de la biblioteca per temes de manteniment de l'ordre i a l'activitat general que s'hi desenvolupa (reforç a les activitats programades i endreça de materials principalment).

I més concretament:

1. Fer complir la normativa d'ús de les Biblioteques Públiques de Terrassa, aprovada per l'Ajuntament en ple el 22 de març de 2002, sobretot els articles següents:

Article 2. Per al bon funcionament de la biblioteca, cal respectar el silenci i l'ordre i no ocasionar molèsties als altres usuaris.

Per tal de respectar aquest silenci i ordre la biblioteca s'ha d'utilitzar de forma individual. Aquesta norma també és vàlida per als punts de consulta a Internet que són unipersonals.

Es pot treballar de manera col·lectiva en els espais destinats específicament per això, sempre i quan s'utilitzin materials i documents de la biblioteca.

És prohibit fer treballs manuals a la biblioteca, i també l'ús de tisores i altres eines per tallar i enganxar.

Per raons de seguretat i d'higiene, dins les sales de la biblioteca no es pot fumar ni prendre cap aliment o beguda.

No es poden bellugar les cadires del seu lloc.

Cal desconnectar els telèfons mòbils, o posar-los amb silenciador, durant la permanència a les sales de lectura.

Article 5: Els usuaris menors de 14 anys no poden accedir a les zones reservades als adults, excepte en els casos permesos pels responsables de la biblioteca.

Article 9: El personal responsable de la biblioteca pot demanar la identificació del lector quan ho cregui necessari i expulsar del recinte, de forma temporal o permanent, a aquelles persones que incompleixin aquesta normativa d'ús o d'altres normes elementals de convivència, civisme i utilització de bens públics.

2. Fer el control de les portes d'accés a la biblioteca, tenint cura de comportaments incívics, furtus de materials, deteriorament d'objectes o mobiliari, etc.
3. Fer el control dels espais exteriors de la biblioteca (patis, accessos) en el cas que s'hi reunixin grups de nois i noies, persones circulant amb bicicletes o patins, etc.
4. Ajudar a endreçar els materials provinents del préstec, fer reforç al servei de préstec interbibliotecari i aquelles petites tasques que li siguin encomanades.
5. Informar de les incidències al director o directora de la biblioteca, o a la persona que aquest hagi assignat, en els casos següents:
 - a) Quan es trobin estris abandonats en qualsevol taula durant més de 15 minuts.
 - b) Davant d'algun conflicte amb un usuari/ària
 - c) Conflictes relacionats amb sostraccions o robatoris
 - d) I qualsevol problema que se surti de les rutines del dia a dia.

4.2. Equipaments museístics:

4.2.1. Perfil del personal prestador del servei:

La persona d'auxiliar de control/zelador ha de tenir suficient experiència amb el tracte amb el públic. Requereix que tingui certa dosi de diplomàcia, comprensió i paciència. Cal que miri d'evitar enfrontaments.

Cal que prèviament conegui el funcionament dels equipaments museístics i el seu funcionament per poder-ne informar els usuaris.

Cal una persona serena, madura, de tracte agradable.

4.2.2. Funcions

1. L'empresa adjudicatària haurà de fer les tasques de control de les Sales dels museus i monuments per tal de garantir la seguretat de les persones i el patrimoni.
2. Vetllar pel compliment de les normes dels visitants establertes pel propi museu.
3. Col·laborar amb les tasques de control que els hi assignin els conserges i altres responsables dels equipaments.

4.3. Equipaments turístics:

4.3.1. Perfil del personal prestador del servei:

La persona d'auxiliar de control/zelador ha de tenir suficient experiència amb el tracte amb el públic. Requereix que tingui certa dosi de diplomàcia, comprensió i paciència. Cal que miri d'evitar enfrontaments.

Cal que prèviament conegui el funcionament dels equipaments turístics i el seu funcionament per poder-ne informar els usuaris.

Cal una persona serena, madura, de tracte agradable.

4.3.2. Funcions

Obrir i tancar la porta principal de la Masia Freixa.

Posar i treure la rampa d'accessibilitat.

Controlar l'accés de persones a la Masia Freixa.

Utilitzar el comptador i passar el número de visitants que han entrat al recinte a la persona de l'Oficina de Turisme.

Controlar la circulació de les persones a l'interior de l'edifici així com l'accés als lavabos.

Preparar la Masia Freixa per la visita guiada de les 12h: obrir totes les llums, obrir portes de la Sala d'Actes, obrir finestres del pis de dalt, pujar a tancar-les un cop la guia baixi i quedar-se fins que no quedi cap visitant.

Informar als visitants que de 12h a 13h s'està realitzant una visita guiada i que durant aquesta estona no es poden atendre les consultes a l'Oficina de Turisme. Facilitar plànol turístic i informació bàsica (fulletons).

Donar suport a la responsable de l'Oficina de Turisme en qualsevol tasca encomanada i relacionada amb el control i accés a la Masia Freixa.

Cridar l'atenció a les persones que no tinguin un comportament cívica i convidar-les a marxar en cas d'alterar l'ordre.

A les 14h i a les 19 h (hora d'acabament de l'horari d'atenció al públic), tancar llums i repassar que totes les portes i finestres estiguin tancades.

4.4. Servei de Gent Gran – Casal de Gent Gran Anna Murià:

4.4.1. Perfil del personal prestador del servei:

La persona d'auxiliar de control/zelador ha de tenir suficient experiència amb el tracte amb el públic. Requereix que tingui certa dosi de diplomàcia, comprensió i paciència. Cal que miri d'evitar enfrontaments amb els usuaris/àries.

Cal que prèviament conegui el funcionament del Casal de Gent Gran, i la seva normativa per poder-ne informar els usuaris.

Cal una persona serena, madura i de tracte agradable, acostumada a tractar amb persones grans com a adults autònoms, tot i que en ocasions reclamen una major atenció / dedicació.

4.4.2. Funcions

Atenció dels usuaris de l'espai del Casal Municipal de la Gent Gran Anna Murià a través de tenir-ne cura dels espais i els accessos, així com orientant als visitants en relació a les activitats i els usos dels espais.

1. Atenció al públic (tasques de recepció, comprovació de visitants i orientació dels mateixos, etc.)
2. Atenció i encàrrecs de centraleta telefònica.
3. Control d'accessos.
4. Muntatge de sales per les activitats previstes.
5. Muntatge d'equips de so i material audiovisual.
6. Control de que les activitats es desenvolupin seguint el calendari previst i en les condicions adequades (equips so, audiovisuals, temperatura/ventilació sala...).
7. Obertura i/o tancament de l'equipament i els seus sistemes de seguretat.

CINQUENA.- Condicions de prestació dels serveis

1. El servei es realitzarà al lloc que designi l'Ajuntament de Terrassa, mitjançant els Serveis de Cultura, Turisme i Gent Gran. Els responsables del contracte tenen la facultat d'inspeccionar i d'informar-se, quan així ho demanin, del servei.
2. L'horari els determinaran els serveis i/o departaments corresponents de l'Ajuntament, que es faran constar en les comandes.
3. Els serveis s'han de poder realitzar a partir d'una hora de servei, i per fraccions d'hora fins al que es disposi per a cada equipament (2 hores, 3 hores, 4 hores, etc.).

4. El contractista haurà d'estar permanentment comunicat amb el servei corresponent de l'Ajuntament que hagi fet la comanda, i haurà de tenir capacitat per atendre possibles serveis d'urgència sobrevinguts per algun imprevist (canvi d'horari d'activitats, indisposicions o malalties, etc.) que no estan previstos en l'horari determinat pel Servei o equipament.

Aquests serveis d'urgència a causa d'imprevistos s'han de poder atendre en un temps màxim de 5 hores a partir de la petició que realitzi el Servei corresponent, tot i que es valorarà la possibilitat de resposta en un interval menor de temps.

5. La facturació dels lliuraments i serveis prestats s'haurà de remetre directament als departaments o serveis adquirents.
6. Notificacions: l'empresa haurà de notificar de forma immediata al Servei de Cultura o de Turisme qualsevol incidència que es produeixi en la prestació del servei.
7. Ampliacions i exclusions del servei: el contractista està obligat a prestar el servei, a més dels centres o edificis esmentats, a tots aquells nous espais o equipaments en que el Servei de Cultura considerin necessari prestar els serveis. En aquests casos, prèvia notificació per part del Servei de Cultura, s'incrementarà el preu de la contractació d'acord amb la valoració econòmica del nou servei, pactada prèviament amb l'empresa adjudicatària. En cas de dependències o centres objecte del servei que es donin de baixa, serà exclòs el servei de control/vigilància prèvia notificació de la baixa de l'equipament corresponent per part del Servei de Cultura i, consegüentment, de la factura del mes que es produeixi i posteriors.

SISENA.- Subrogació del personal

Segons el que preveu l'article 130.2 de la LCSP pel que fa al personal amb discapacitat, i segons el que estableix el «Conveni col·lectiu estatal d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions» vigent per a 2021-2023, publicat al BOE núm. 223 de 17/09/2021 en l'article 19, els treballadors de l'empresa adjudicatària actual del servei tenen dret a subrogació.

Amb aquest efecte i per tal de poder procedir a la subrogació del personal actualment assignat als equipaments objecte del contracte, s'adjunta la taula de subrogació presentada per l'empresa Nordeste i validada pels respectius serveis municipals.