

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE DE SERVEIS AUXILIARS D'ATENCIÓ DE LA FUNDACIÓ PER L'ESCOLA SUPERIOR DE MÚSICA DE CATALUNYA (ESMUC)

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC
2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS
3. PERSONAL
4. PLANIFICACIÓ, DATES I HORARIS
5. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES
6. RESPONSABILITATS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL
7. REUNIONS
8. PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA EN CONTRACTES
L'EXECUCIÓ DELS QUALS IMPLIQUI CONTACTE HABITUAL AMB MENORS
9. ANNEX 1_MODEL DE CADIRA AMB PALA

1. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del present plec és la definició de les prescripcions tècniques particulars que han de regir la contractació d'una empresa o professional/s que s'encarregui/n de dur a terme el servei auxiliar d'atenció de la Fundació per l'Escola Superior de Música de Catalunya (ESMUC).

El servei auxiliar d'atenció, objecte d'aquest contracte es durà a terme a la seu de la Fundació per l'Escola Superior de Música de Catalunya (ESMUC) – c. Padilla, 155 (08013) Barcelona - Edifici L'Auditori-.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

L'adjudicatari es compromet a executar, a títol enunciatiu que no exhaustiu, les prestacions següents tasques i serveis:

2.1. Tasques auxiliars d'atenció externa i interna

Els serveis auxiliars d'atenció externa comprenen entre d'altres, els serveis d'atenció al públic, informació general a l'usuari, recepció, atenció telefònica, control d'accés i altres serveis relacionats amb l'Escola Superior de Música de Catalunya.

Aquest servei es considera rellevant per al correcte funcionament de l'escola en la qual hi ha matriculats/des més de 900 alumnes que tenen pas cada dia d'obertura del centre més el professorat i el personal tècnic i de gestió. L'ESMUC, a més, compta amb diverses empreses contractistes prestatàries d'altres serveis com són la neteja i medi ambient, la vigilància i seguretat i el manteniment de les instal·lacions i equipaments. Per tant, la coordinació i el desenvolupament de les tasques per part de les persones assignades a aquest servei ha de ser excel·lent. La posició que ocuparà el personal adscrit al contracte és crítica en el sentit que haurà de resoldre les problemàtiques pròpies d'un servei d'atenció com és el control d'accés de l'edifici d'especials característiques per la seva missió i realitzarà les tasques de connexió informativa a la comunitat escolar i al personal extern que hi accedeixi.

Els serveis auxiliars d'atenció interna comprenen la guarda, la custòdia i l'ordre de les instal·lacions i equipaments de l'ESMUC (documents, mobiliari, equipament informàtic, equipament instrumental, equipament audiovisual) i el suport als espais i usuaris per a garantir l'activitat que s'hi realitza.

Aquestes tasques són :

Atenció interna

- Atenció i orientació a usuaris interns i informació sobre el funcionament de l'ESMUC
- Atenció telefònica per derivació d'atenció externa.
- Atenció a usuaris externs per derivació d'atenció externa.
- Gestió operativa de correspondència i paqueteria en coordinació amb atenció externa
- Gestió operativa de transports per derivació del gestor de transports
- Gestió d'objectes perduts
- Vigilància control dels espais
- Obertura i tancament d'enllumenat
- Operativa de maquinària de producció (Muntacàrregues i grades)
- Gestió d'incidències i operativa dels sistemes d'alarma
- Vigilància d'usos dels espais per l'acompliment de normatives i detecció d'accessos no autoritzats en coordinació amb atenció externa i el servei de seguretat.
- Moviment, inventari i implantació del mobiliari de l'ESMUC.
- Recull d'incidències i informe de l'estat dels espais.
- Gestió taquilles de professors/es
- Gestió taquilles per estudiants
- Gestió taquilles dels seminaris
- Suport a la unitat d'espais i serveis (transversals)

- Suport als serveis.
- Operativa de reserva i anul·lació de reserves dels espais.
- Revisió i endreçament dels espais i els seus equipaments.
- Moviment i implantació d'equipaments, endreçament, inventari o nova implantació a l'espai (documents, mobiliari, equipament informàtic, equipament instrumental, equipament audiovisual).
- Suport al servei de reprografia.
- Relleu i substitució del servei d'atenció externa.

Atenció externa

- Control d'entrada i sortida de l'edifici amb els mitjans indicats per l'ESMUC
- Control d'aforaments i assistència a activitats
- Acreditació, cita prèvia i control d'aforaments
- Gestió d'entrades i aplicacions de compra online
- Suport i coordinació amb el servei de producció per conducció de públic, acomodació i control d'aforament.
- Control de claus, targetes i altres mecanismes de tancament i obertura d'espais en coordinació amb atenció interna i el servei de seguretat.
- Suport a la gestió de les autoritzacions d'accés a l'ESMUC
- Recull d'incidències i informe diari
- Gestió i operativa de senyalització interna y publicitat externa.
- Coordinació i relleu amb servei d'atenció interna
- Operativa d'obertura i tancament del centre en coordinació amb el servei de seguretat
- Coordinació amb el servei de seguretat

I totes aquelles altres tasques que puntualment siguin pròpies del servei.

2.2. Control d'accés i distribució del públic de sala

El serveis auxiliars d'atenció desenvoluparan tasques de control d'accés i distribució del públic en els concerts i activitats de l'ESMUC segons la programació establerta per a cada curs, això inclou el suport al personal de producció en les tasques de preparació de la sala.

2.3. Servei de col·locació i subministrament de cadires.

El serveis auxiliars realitzaran la col·locació i subministrament de les cadires per les proves d'accés i simulacre de les proves d'accés.

Aquest servei inclou:

- Lliurament d'un màxim de 200 cadires segons l'especificat a l'annex 1
- Col·locació i muntatge de les cadires als espais indicats
- Modificacions de la col·locació en cas que sigui necessari
- Desmuntatge de les cadires als espais indicats
- Retirada de les cadires.

3. PERSONAL

L'adjudicatari presentarà una proposta de perfils de personal, que puguin desenvolupar amb el nivell de qualitat degut, totes les tasques derivades dels serveis.

D'aquets perfils es donarà preferència a aquells que tinguin polivalència entre les tasques d'atenció interna i atenció externa.

L'adjudicatari haurà de garantir que totes les persones que s'adscriuin al contracte disposin de les competències i dels mitjans tècnics i materials necessaris per al correcte desenvolupament de les tasques pròpies que els hi són encomanades que com a mínim hauran de ser :

- El personal haurà de mantenir un tracte correcte i amable amb els usuaris i amb la resta de serveis interns i externs de l'ESMUC, bona presència, educació i capacitat de comunicació amb les persones dependents del lloc que realitza el servei.
- Les persones que prestin el servei hauran de vestir en tot moment amb correcció. El personal de l'empresa adjudicatària portarà una indumentària específica de l'empresa o la indicada per l'ESMUC (diferent estiu i hivern) adequada a l'entorn de l'ESMUC.
- Portarà un element d'identificació personal de serveis auxiliar que permeti definir concretament el nom de l'empresa i el nom de la persona assignada al servei. El disseny de dita identificació seguirà les pautes definides entre l'empresa adjudicatària i l'ESMUC.
- L'empresa haurà de procurar que les persones disposin d'experiència en atenció al públic i coneixements en temes relacionats amb la música i altres propers.
- Es considera imprescindible que el personal que presti aquest servei parli, entengui i escrigui correctament el català i el castellà. A més a més es valorarà positivament disposar d'un nivell adequat d'anglès.
- Coneixements bàsics d'informàtica a nivell usuari (Office 365, word, excel, bases de dades-accés i navegació per la xarxa).

L'adjudicatari facilitarà abans d'iniciar el servei la relació del personal propi que intervingui en l'execució del contracte.

L'adjudicatari adoptarà les mesures necessàries que garanteixin la disponibilitat dels mitjans personals necessaris per cobrir les necessitats del servei.

L'ESMUC facilitarà al personal adscrit al contracte per part de l'adjudicatari una targeta d'accés i un usuari d'empresa pels recursos informàtics de l'ESMUC i caldrà que signi la seva conformitat en el compliment de la normativa d'utilització corresponent.

La dependència directa del personal adscrit al contracte serà del responsable del contracte per la canalització, organització i planificació de les tasques de suport en cada moment.

Tot el personal que presti el servei haurà de realitzar un curs de formació a càrrec de l'empresa adjudicatària d'una durada de 10 hores. Els continguts per a la formació seran aportats per l'adjudicatari amb el vist i plau de l'ESMUC. A tal fi, caldrà que totes les persones adscrites al contracte coneguin el funcionament de l'ESMUC per a poder desenvolupar les tasques establertes en l'**apartat 2**. Tota la informació serà facilitada a través del responsable del contracte.

L'adjudicatari haurà d'emetre i enviar diàriament i de la forma en que estableixi l'ESMUC un informe del servei que reculli les incidències detectades i els inventaris que l'ESMUC implementi en cada servei.

L'empresa haurà de nomenar un coordinador que serà l'interlocutor entre el seu personal i el responsable del contracte garantint la seva presència de forma periòdica i sempre que ho requereixi l'ESMUC. La comunicació amb el coordinador es realitzarà mitjançant correu electrònic, aplicacions informàtiques, i documents penjats al núvol i telefònicament.

L'empresa adjudicatària procurarà que hi hagi la mínima rotació possible del personal que presta el servei a l'ESMUC i per això l'auxiliar d'atenció externa serà la mateixa persona i el personal d'atenció interna dels caps de setmana, ha de tenir un perfil polivalent i amb una planificació per torns que alternativament permeti tenir contacte amb el personal de dilluns a divendres.

Per poder donar resposta a les possibles substitucions l'empresa, seleccionarà i formarà també, com a mínim, a dues persones per cobrir-les o reforçar el servei en cas necessari. L'Empresa comptarà amb un pla pel personal de substitució que ha de preveure renovar la pràctica de la formació rebuda amb periodicitat suficient.

Tot i l'existència d'aquest pla, davant la necessitat per causa de força major de substituir al personal assignat a l'ESMUC durant la vigència del contracte, l'empresa informará a l'ESMUC

de la proposta de personal a assignar al contracte que l'ESMUC podrà acceptar o refusar. Cas que no s'accepti la proposta del contractista aquest haurà de presentar altres opcions que s'adaptin a les necessitats de l'ESMUC fins a obtenir la conformitat de l'ESMUC.

4. PLANIFICACIÓ, DATES I HORARIS

4.1. Planificació

La planificació dels horaris i dies de servei es realitzarà segons la planificació següent:

4.1.1. Planificació anual

Es lliurarà a l'inici del contracte on s'especificaran els dies de necessitats del servei del curs acadèmic, programació de concerts o activitats i les dates del simulacre de les proves d'accés.

4.1.2. Planificació mensual

A l'inici de cada més es lliurarà una planificació mensual de confirmació per al mes següent en cas que hi hagi correccions sobre la planificació per curs o modificacions en el calendari d'activitats i concerts.

4.1.3. Planificació setmanal

El divendres abans de les 14:00 hores es podrà lliurar la planificació setmanal per la setmana següent en cas que hi hagi correccions en la planificació per curs o mensual.

4.1.4. Serveis extraordinaris

En cas que l'Escola ho necessiti i de forma excepcional es podrà recorre a la bossa d'hores de servei extraordinari.

4.2. Dates

El servei habitual es realitzaran majoritàriament durant els caps de setmana, festius i ponts i es detallaran en la planificació anual excepte els dies de tancament de l'Escola i els dies puntuals que es comunicaran a l'adjudicatari amb antelació suficient.

Els serveis de sala per les activitats i concerts es comunicaran dins la planificació anual d'acord amb l'establert al punt 4.1. però habitualment es desenvoluparà durant el curs acadèmic que va de setembre a juliol, ambdós inclosos, i en dies laborables.

Les dates del subministrament i col·locació de cadires es comunicaran a l'inici del curs per tal de poder planificar el servei correctament però aquest servei es requerirà 2 cops a l'any.

4.3. Horaris

4.3.1. Serveis habituals:

POSICIÓ	ZONA	Inici servei	Final servei
Posició 1 Matins	Entrada	08:30	15:00
Posició 2 Matins	Vestíbul 3a planta	08:30	15:15
Posició 1 Tardes	Entrada	15:00	20:45
Posició 2 Tardes	Vestíbul 3a planta	14:45	20:45

Cas que l'ESMUC modifiqui els seus horaris, es comunicarà a l'empresa adjudicatària amb la màxim antelació possible a la data del canvi d'horari, i comportarà l'acceptació obligatòria per part de l'empresa.

4.3.2. Serveis extraordinaris :

El present contracte té reservades una bossa d'hores per serveis extraordinaris fora dels horaris recollits en el present plec de prescripcions tècniques. L'ESMUC comunicarà amb antelació suficient la necessitat de prestar aquests serveis extraordinaris i l'empresa haurà de comunicar les dades dels treballador que el prestarà. El personal assignat que prestarà el servei extraordinari estarà disponible a les dependències de l'ESMUC en un termini màxim de 3 hores des de que l'ESMUC comunica la necessitat.

L'Empresa facilitarà a l'ESMUC la via per poder comunicar peticions de servei extraordinària per causes urgents o sobrevingudes que caldrà que estigui disponible a partir de les 8:00 del matí per poder incorporar el servei 3 hores després de la petició.

4.3.3. Serveis de sala

Els horaris dels serveis de sala són entre les 8:30 i les 21:30, dies laborables amb un mínim de 4 hores.

5. **OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES**

Són obligacions de les empreses adjudicatàries:

- Que el coordinador, o la persona en qui delegui, supervisi la correcta execució del servei, d'acord amb les prescripcions establertes per la normativa d'aplicació i segons les clàusules dels plecs que regulen el present Acord marc.
- Nomenar un interlocutor amb la coordinadora d'espais de L'ESMUC.
- Comunicar la coordinadora d'espai de L'ESMUC les dades personals, categoria professional i horari laboral dels treballadors que designi l'empresa adjudicatària.
- Aquest personal ha de comptar amb l'habilitació administrativa preceptiva. Es procurarà garantir una plantilla fixa, llevat de les substitucions que es puguin produir per absències imprevistes. Qualsevol variació contractual haurà de ser comunicada.
- L'ESMUC podrà requerir la presentació de la documentació que acrediti aquest compliment (còpia dels fulls de nòmina, còpia dels documents RLC rebut de liquidació de cotitzacions, antic TC-1, i RLT relació nominal de treballadors, antic TC-2) i en cas de detectar o sospitar anomalies, podrà traslladar-les a l'autoritat competent en aquest àmbit per a la seva investigació.
- Garantir la presència del personal en els llocs de servei, substituint amb el menor temps possible el personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència. L'empresa informará de la substitució a la coordinadora d'espais.
- Substituir el personal de serveis auxiliars si, a judici del responsable del servei, el personal no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana, o bé no realitza la seva tasca de forma correcta.
- Fer-se càrrec de totes les despeses derivades del personal assignat al servei: sous, formació, desplaçaments, substitucions per baixes i malalties, vacances, seguretat social, antiguitat i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei, com és l'uniforme, amb tots els seus complements, l'equipament i l'utilatge destinats a les tasques a desenvolupar.
- Prendre les mesures oportunes (manuals d'autoprotecció i altres protocols per actuar en cas d'emergència) per tal que el personal conegui les instal·lacions materials i disposi de la informació necessària sobre el personal del centre, instruint-los amb caràcter previ a l'inici del servei.

- Cobrir els horaris establerts i les substitucions en cas d'absència, malaltia, vacances o qualsevol altra contingència amb personal instruït per desenvolupar les tasques pròpies del lloc de treball de forma immediata a fi que en cap cas el servei quedi sense cobrir i comunicar les dades del nou personal per correu electrònic a la coordinadora d'espai abans de l'inici de la jornada de treball de la substitució a realitzar.
- Es responsabilitzaran de l'aplicació de les mesures i de la formació del seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Seguir les indicacions i actualitzacions de l'operativa de serveis auxiliars.

5.1. Mitjans materials i tecnològics

L'empresa també facilitarà un ordinador o tableta per tal de realitzar els informes mitjançant la intranet de l'ESMUC. Aquest equipament haurà de tenir els següents requisits mínims:

Mida	10,52 "x 7,36" x 0,34 " (267 mm x 187 mm x 8,7 mm)
Pes	1,41 lb (641g)
Pantalla	10,8 "ClearType Full HD Plus display Resolució: 1920 x 1280 Relació d'aspecte: 3:2 Pantalla tàctil: 10 punts Compatibilitat amb el llapis per Surface
Duració de la bateria	Fins 10 hores de reproducció de vídeo ¹
Emmagatzematge/RAM ²	2GB de RAM amb Emmagatzematge de 64 GB 4GB de RAM amb Emmagatzematge de 128 GB
Processador	Processador Intel® Quad Core Atom
Red sense fils	Wi-Fi (802.11 a/b/g/n/ac) Bluetooth® 4.0
Ports	USB 3,0 de mida completa DisplayPort3 lector de targetes™ microSD Port de carga de micro USB Connector d'auriculars amb micròfon Port de portada Ranura de la targeta nano SIM (superfície 3 [4G-LTE] solament)
Software	Windows 8.1 o Windows 10
Càmeres, vídeo y àudio	Càmera frontal de 3,5 megapíxeles càmera de darrera de 8,0 megapíxeles con autofocus Micròfon Altaveus estèreo con àudio Dolby®
Sensors	Sensor de llum ambiental Sensor de proximitat Acceleròmetre Giroscopi Magnetòmetre

L'empresa també facilitarà un telèfon mòbil on es puguin instal·lar les aplicacions de l'entorn Office 365 i funcionin correctament.

5.2. Coordinador de servei

Es designarà un coordinador de servei que serà l'interlocutor amb la coordinadora d'espai per tal de fer el seguiment mensual del servei.

El coordinador visitarà mínim 1 cop al mes al personal assignat i prioritàriament alguns dies després de la reunió de coordinació mensual.

6. RESPONSABILITATS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

L'adjudicatari serà responsable dels danys i perjudicis causats a l'ESMUC i a tercers en el desenvolupament del contracte i, per tant, l'ESMUC queda eximit de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats a tercers com a conseqüència d'aquells.

No obstant això, l'adjudicatari ha de tenir contractada i al corrent de pagament una assegurança de responsabilitat civil.

L'empresa adjudicatària comunicarà de manera immediata a l'ESMUC qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o variï les seves condicions de cobertura.

7. REUNIONS

El coordinador del servei i el responsable del contracte realitzaran trobades, com a mínim 1 cop al mes, per tal de fer el seguiment del contracte, revisar les incidències, lliurar programacions i actualitzar l'operativa de serveis auxiliars en el cas que sigui necessari.

8. PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA EN CONTRACTES L'EXECUCIÓ DELS QUALS IMPLIQUI CONTACTE HABITUAL AMB MENORS

En contractes en que l'objecte comporti l'exercici de professions, oficis i activitats que impliquin el contacte habitual amb menors, de conformitat amb l'establert a l'article 8 de la Llei 26/2015 de 28 de juliol, de protecció a la infància i l'adolescència, el contractista ha d'adscriure a l'execució del contracte persones que no hagin estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual per exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors. L'incompliment d'aquesta obligació serà causa de resolució del contracte, sens perjudici de les altres conseqüències que legalment se'n derivin.

De conformitat amb el que estableix el plec de clàusules administratives, abans de l'inici de l'execució del contracte, el contractista presentarà a la persona responsable del contracte una declaració responsable en la que manifesti que disposa de las certificacions legalment establertes per acreditar que les persones que s'adscriuen a l'execució del contracte, per exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors, no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual.

Aquesta declaració haurà de ser novament presentada pel contractista, a la persona responsable del contracte, sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte que es trobin en la referida situació. La presentació de la declaració responsable esmentada, d'acord amb l'establert a l'article 35 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, faculta a l'ESMUC a verificar la conformitat de les dades que s'hi contenen i efectuar el requeriment de documentació quan resulti necessari.

FUNDACIÓ ESCOLA SUPERIOR
DE MÚSICA DE CATALUNYA

Sra. Cristina Sánchez Serrallonga
Cap de logística

8. ANNEX 1

CADIRA AMB PALA

200 cadires com a màxim amb pala amb un 5% per esquerrans

Característiques mínimes:

- Pala de fusta i estructura de metall.
- Mides: 42x24cm

