

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES APICABLE A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC, INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA ALS VISITANTS A LES DEPENDÈNCIES I INSTAL·LACIONS DEL CONSORCI DEL CENTRE DE DOCUMENTACIÓ I MUSEU TÈXTIL DE TERRASSA (CDMT).

Expedient: CDMT/2023/45750

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest plec és l'establiment de les bases tècniques que hauran de regir la prestació d'un servei d'atenció al públic, informació i assistència als visitants a les dependències i instal·lacions del Consorci del Centre de Documentació i Museu Tèxtil de Terrassa (CDMT).

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I TASQUES A DESENVOLUPAR

2.1 L'empresa contractista a través del personal adscrit haurà d'exercir les tasques que s'exposen en els apartats següents:

- a) Proporcionar atenció al públic a recepció: realitzant principalment tasques de recepció, informació i acolliment dels visitants de la següent forma:
 - Rebre i atendre els visitats, informar, assessorar i guiar els visitants de forma general o personalitzada, per mitjà de les funcions i tasques que els són assignades, tot actuant com a intermediaris entre les instal·lacions públiques del museu i el públic, en la seva doble dimensió de funcionament bàsic del centre i la realització d'activitats culturals diverses i les diferents exposicions permanents i/o temporals.
 - Inclou proporcionar assistència i informació als visitants de les sales d'exposició i dependències dels museus.
 - Inclou també proporcionar informació als visitants i als grups sobre el funcionament dels serveis d'acolliment dels museus (taquilles de guarda-roba, mobilitat, etc.);
- b) Realitzar tasques de control logístic i d'accessos a les diferents sales d'exposicions del Centre i dependències del consorci:

Inclou el control de la logística de cada sala (llums, aparells, portes, instal·lacions diverses), així com del control dels visitants (assistents, volum de gent, orientació a les sales).

- c) Realitzar tasques de gestió de la botiga i del taquillatge de les activitats o exposicions:

Que inclou la gestió i venda dels productes del consorci (publicacions i derivats, fer fotocòpies) i la gestió del taquillatge, que comprèn l'expedició i control d'entrades, la recaptació dels ingressos per aquest concepte, l'ingrés diari de la suma dels guanys per recaptació a la taquilla i la botiga al compte corrent del CDMT, i la rendició de comptes al CDMT de forma periòdica.

Així com, l'ús a nivell d'usuari del programari informàtic específic per a la venda d'entrades i productes, realització d'estadístiques i processador de textos i/o dades. El Consorci formarà en aquestes tasques al personal adscrit pel contractista, al començament de l'execució del contracte.

- d) Prestar serveis d'atenció telefònica i de reserves de visites:

Inclou atenció i informació telefònica, sobre totes les finalitats del Centre i el suport a la gestió de reserves per a visites i activitats.

Inclou suport a gestió de reserves, inscripcions i grups escolars;

- e) Segons necessitat, haurà de donar suport al personal tècnic del Centre, que inclou:

Atendre i preparar els espais per als actes culturals que s'hi realitzin, tant en qüestions de disposició del mobiliari com de projeccions audiovisuals, així com de resoldre incidències i necessitat que puguin sorgir en el seu transcurs.

- f) Donar suport a les activitats de recollida i elaboració de dades estadístiques sobre els visitants. Lliurament i recollida dels fulls d'estadístiques, enquestes, suggeriments dels visitants i de les queixes que es puguin efectuar per mitjà dels corresponents formularis i lliurament diari al responsable designat
- g) Donar suport a l'obertura i tancament del Centre amb revisió de les instal·lacions així com verificació diària (*xèquing*) de l'estat dels objectes, sales, espais i instal·lacions del museu.

- h) Gestió i control del material de guiatge i difusió del centre.
- i) Realitzar el control del correcte comportament dels visitants respecte les obres d'art, patrimoni i les instal·lacions.
Inclou prestar atenció, des de la posició assignada, vers l'edifici, les instal·lacions i les obres d'art, així com vers les persones i el seu correcte capteniment vetllant per la seva seguretat d'acord amb el Pla d'Autoprotecció, que es lliurarà a l'empresa adjudicatària del servei, dintre del primer mes de l'execució del contracte.
- j) Compliment de les disposicions del Pla d'Autoprotecció, comunicant al personal de seguretat qualsevol incidència.
- k) Recollida, canalització i, a ser possible, resolució de les incidències que es puguin produir en el desenvolupament de les visites d'acord amb el que es defineixi als protocols funcionals, dels quals s'informarà i formarà al personal adscrit, dintre del primer mes de l'execució del contracte.

2.2 Principis d'actuació que han de regir la prestació del servei. Habilitats

La relació jurídica derivada del contracte quedarà establerta entre el contractista i el CDMT.

El personal assignat per l'empresa contractista a la prestació del contracte haurà d'assumir els següents principis bàsics d'actuació:

- Capacitat organitzativa i de gestió de la informació.
- Capacitat d'observació i d'escolta, discreció i amabilitat.
- Bones habilitats expressives, capacitat per ordenar i transmetre amb claredat la informació. Capacitat per comunicar-la amb amabilitat i en un to de veu agradable.
- Sensibilitat envers la diversitat i empatia.
- Capacitat de persuasió i decisió.
- Actitud proactiva i capaç de desplegar assertivitat, paciència i afabilitat en les seves interaccions amb els destinataris del servei.
- Capacitat per utilitzar eines relatives a la gestió de contingut digital.

3. LLOC DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els llocs per a la prestació del Servei d'Atenció al Públic/Informador contractats són el Centre de Documentació i Museu Tèxtil de Terrassa així com, puntualment, fires o *stands* en altres edificis o llocs que aquest Consorci hi hagi establert per pactes de col·laboració o fruit de la seva pròpia tasca de difusió cultural, dintre de l'àmbit geogràfic de la província de Barcelona.

4. HORARIS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 Prestació ordinària dels serveis

Els horaris del Consorci s'estableixen segons necessitats de servei i resten inicialment establerts al llarg de l'any de la següent manera:

- Dilluns, 8 a 18 h
- Dimarts i dijous, 15 a 19 h.
- Diumenges, 10 a 14 h.
- Resta de dies, sense servei

El mes d'agost el museu resta tancat al públic.

La Direcció-gerència del Consorci es reserva la facultat de modificar aquests horaris d'acord amb les circumstàncies de l'estacionalitat, necessitats objectives de rendiment del servei del museu o necessitats de gestió sense que això signifiqui la modificació del nombre anual d'hores a prestar.

El personal haurà de trobar-se a l'edifici del museu a punt de començar la feina 5 minuts abans de l'hora d'obertura al públic, per tal de fer els preparatius corresponents, i hi romandrà fins a la sortida completa dels visitants i l'enllestiment de les tasques de recollida, reposició i ordenació de les instal·lacions abans del tancament de l'edifici, d'acord amb les tasques assenyalades al punt 2.j del present plec.

Els dies de tancament són els indicats al calendari laboral de la Generalitat de Catalunya així com les dues festes locals de Terrassa. La Direcció-Gerència es reserva la facultat de modificar aquestes dates sempre que no contravinguin la legislació laboral i el Calendari oficial de festes de Catalunya.

4.2 Prestació de serveis puntuals extraordinaris

Sense perjudici de l'horari anterior, el Centre per atendre activitats culturals i protocol·làries puntuals té la facultat de disposar de la prestació dels serveis descrits a la prescripció 2 del present plec de manera puntual i extraordinària (part variable de la contractació), segons demanda i prèvia planificació, fora dels horaris assenyalats ordinàriament però que s'escaiguin dins del còmput de 100 hores establertes com a part variable, per tant, el contractista haurà de garantir l'assistència i el suport per serveis extraordinaris que organitzi i comuniqui el Consorci per atendre activitats culturals i protocol·làries en els horaris que s'esdevinguin.

5. ORGANITZACIÓ I QUANTIFICACIÓ DEL SERVEI A PRESTAR

Per a la prestació del servei objecte d'aquesta contractació, el contractista haurà de proporcionar, un total de 1.112 hores anuals:

-1.012 hores corresponents a la part fixa i associades amb una única posició i persona, de les quals :

- 816 hores de caràcter ordinari
- 196 hores de caràcter festiu

-100 hores a la part variable, associades a serveis puntuals extraordinaris, amb aquestes característiques:

- Tant de dia com de nit, en festiu o en laborables.
- El còmput pot ser acumulatiu a la de l'horari de prestació del servei (ex. no acabar a les 19 h si no a les 20 h, un dimarts).
- El número de 100 hores és estimatiu, a efectes de càlcul, no restant obligat el Consorci a la seva utilització total.
- Puntualment, segons l'acte corresponent proposat pel Centre, es pot demanar l'assignació d'una persona extra (a compte de les hores atribuïdes a la part variable), si és necessari pel desenvolupament correcte de l'activitat que realitza el CDMT.
- La necessitat d'aquests serveis extraordinaris serà degudament notificada per escrit al contractista amb una antelació mínima de 24 hores.

En el transcurs del contracte la Direcció-gerència del Consorci es reserva el dret a modificar l'organització del servei en funció de les necessitats que es puguin esdevenir, sense variar el nombre d'hores. L'execució de les tasques del servei d'atenció al públic, informació i assistència als visitants està supeditada a l'organització del Consorci.

Per garantir l'efectiva prestació del servei davant d'incidències/comunicació general, el contractista haurà de establir l'assistència telefònica amb el Centre durant el seu horari de funcionament i de dilluns a diumenge.

6. PERSONAL

Tant pel personal adscrit a la prestació del servei habitual, així com en els casos de suplències o de personal de reforç per a prestar un servei puntual extraordinari al consorci previst al punt cinquè del present plec, tots han de reunir els requisits mínims del personal adscrit al servei d'atenció al públic, informació i assistència als visitants a les dependències i instal·lacions del consorci que consten a la clàusula 1.10 del plec de clàusules administratives particulars (PCAP).

Únicament el licitador proposat com a adjudicatari acreditarà els requisits amb la documentació del personal, en el cas d'ofertar el compromís d'idiomes francès i/o anglès amb la titulació del nivell B1 o superior i en el cas de coneixements d'informàtica mitjançant certificat emès per l'empresa.

7. SUPLÈNCIES DE PERSONAL

En cas que calgui portar a terme alguna substitució temporal o suplència l'empresa contractista ho comunicarà per escrit amb la suficient antelació d'un mínim de 24 hores a la Direcció-gerència del Consorci amb la documentació i currículum corresponent com a requeriment previ a l'inici de la prestació del servei. En aquests casos, el contractista s'obliga cobrir sempre la prestació del servei amb personal del mateix perfil, experiència i formació establerts (clàusula 2.22 PCAP).

Quan, per malaltia o altra causa justificada, la persona que es trobés prestant el servei de manera habitual, hagués de ser rellevada per una altra, ho posarà en coneixement de la coordinació designada per l'empresa, i aquesta ho posarà en coneixement de la persona que coordini el servei. En cap cas es deixarà el lloc desatès sense comunicar-ho. En cas de baixa o indisposició o altres incidències no previsibles, aquestes hauran de ser cobertes en un temps màxim de 24 hores.

La Direcció-gerència del Consorci es reserva el dret de demanar al contractista els canvis de personal oportuns en cas que aquests no disposin dels requisits demanats o no demostrin un correcte compliment de les tasques encomanades.

8. UNIFORMES

El contractista subministrarà i es farà càrrec del cost dels uniformes tant d'estiu com d'hivern del personal per garantir la bona imatge del Consorci i la correcta indumentària i capteniment del personal. D'igual manera, tindrà cura de la reparació, reposició i lliurament al personal dels elements de l'uniforme que es puguin deteriorar.

El nombre de peces és el que es consideri necessari per a la cobertura dels serveis, per permetre la correcta higiene personal i un aspecte personal cuidat en tot moment.

9. PLA DE FORMACIÓ

El contractista s'ha de responsabilitzar de la formació del personal del servei, inclòs el personal temporal o suplent, mitjançant un pla de formació de caràcter general que inclourà:

La formació inicial prèvia, a l'inici del contracte, amb una durada mínima de cinc hores en diferents sessions si s'escau i que contemplarà, entre d'altres, un mòdul específic de l'operativa del lloc de treball a ocupar referent les tasques a realitzar, els procediments i protocols d'actuació i els serveis que s'ofereixen als visitants.

La formació contínua, estarà dedicada a diverses matèries tant teòriques com pràctiques que es determinaran per part de la Direcció-gerència del Consorci, per tal de permetre la millora constant del servei. Es prioritzarà la formació sobre les exposicions temporals i aspectes lligats amb la seguretat i el pla d'autoprotecció del Centre de Documentació i Museu Tèxtil de Terrassa.

Les hores de formació no computaran a efectes d'hores de servei i seran sempre a càrrec del contractista, que en donarà compte a la persona responsable del contracte del Consorci.

El Centre facilitarà al contractista tots els continguts necessaris per dur a terme aquesta formació al personal adscrit.

10. SEGUIMENT DEL SERVEI. REUNIONS I INFORME MENSUAL

El contractista haurà de nomenar una persona interlocutora per tal de fer el seguiment de la prestació del servei i que sigui l'interlocutor vàlid davant la persona adscrita al servei (tant habitual, com extra, si s'escau).

Als efectes del seguiment del contracte, es convocaran per part de la Direcció-gerència del Consorci reunions periòdiques a les quals assistirà la persona interlocutora per part de l'empresa i la persona responsable del contracte per part del Consorci i com a representant. Aquestes reunions tindran com a finalitat l'avaluació de l'execució del contracte i la presentació dels informes mensuals, que constaran:

- informes de seguiment diari (comentaris i incidències).

- un informe mensual corresponent a l'activitat desenvolupada i de seguiment i d'avaluació de la prestació del servei, que lliurarà a la persona responsable del contracte del Consorci en els 10-15 dies següents a la finalització del mes a què faci referència. El contractista completarà, si s'escau, l'informe mensual a petició del responsable del contracte.

El servei estarà sotmès a controls de qualitat sobre la prestació del servei, que s'efectuaran quan així ho disposi el Consorci.

11. ALTRES OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

- a) El contractista haurà de garantir sempre la cobertura del servei de forma ininterrompuda, per a la qual cosa haurà de comptar amb recursos humans suficients i amb el personal de suplències que calgui per preveure la cobertura en cas de períodes de vacances, formació, absències, indisposicions, baixes, necessitat de posició extra, per el supòsit de cobertura de servei extraordinari i altres incidències que puguin sorgir. L'incompliment de l'empresa en l'aportació dels efectius estipulats en els horaris acordats pot portar a les penalitzacions corresponents.
- b) El contractista està obligat a comunicar qualsevol canvi o modificació del personal, que es realitzarà de forma coordinada amb la responsable del contracte del Consorci, garantint que sempre es compleixin els requisits

establerts en els plecs referents als perfils del personal. L'empresa també haurà d'informar del període de vacances, de les baixes mèdiques o de qualsevol altra circumstància del personal amb suficient antelació en cada cas.

- c) El contractista haurà de garantir en tot moment que el personal tingui una actitud correcta i amable vers els visitants i vers les persones amb qui comparteixi l'àmbit de la feina; que vagi uniformat, sigui puntual i mantingui l'ordre i l'estètica dels llocs on treballa.
- d) El contractista haurà de garantir l'anotació dels comentaris i suggeriments dels visitants i que es gestionin les queixes, i transferirà aquesta informació al responsable del contracte del Consorci al cap de cada jornada laboral o l'endemà a primera hora.
- e) El contractista haurà de garantir que el personal adscrit col·labori activament amb el Centre de Documentació i Museu Tèxtil en els Plans d'Autoprotecció, a partir de l'assistència del personal als programes de formació, de capacitat i d'informació sobre el *Pla d'Autoprotecció del Consorci* i la seva participació en els simulacres que es convoquin.
- f) La persona assignada a les tasques corresponents a la part fixa, ha de ser estable per al CDMT per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions, dinàmica i contingut de les activitats, sempre que la totalitat d'hores diàries individuals del servei ho permeti.
- g) El personal de l'empresa contractista dependrà, laboral i jeràrquicament, únicament del contractista, que donarà les instruccions precises al seu personal per a l'òptim desenvolupament de l'activitat encomanada i que serà l'únic responsable del compliment dels seus drets laborals, socials, de seguretat social i de salut en el treball.

12. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I DADES PERSONALS

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts pel CDMT, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a la seguretat de la informació i les dades personals.

L'empresa contractista prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua o divulgació de la informació.

L'empresa contractista o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions del CDMT o de tercers durant l'execució del projecte.

L'empresa contractista i el seu personal en l'exercici dels serveis hauran d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits per la legislació i el CDMT, especialment:

-No podrà extreure informació o dades personals fora de les instal·lacions del CDMT, sense prèvia autorització i expressa.

13. DESPERFECTES

L'empresa contractista respondrà de tots els danys i desperfectes que, voluntària o involuntàriament, causi el personal que presti el servei d'atenció al públic, informació i assistència als visitants a les dependències i instal·lacions del consorci durant l'horari de prestació del servei, reparant o reposant immediatament tots els desperfectes causats. En cas de no fer-ho es descomptarà el cost d'aquests desperfectes de la factura.



Metadades del document

Núm. expedient	CDMT/2023/0045750
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques atenció al públic 2024
Codi classificació	D0506SE28 - Serveis obert simplificat de tramitació sumària

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Sílvia Carbonell Basté (TCAT)	Director/a - Gerent/a Ens	Signa	21/12/2023 12:34

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
4563ecafe70a11b4a1e2	https://seuelectronica.diba.cat	

