

CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 896695 OL1MT-9XATE-B6DB4 FF95D9F79C29F82A479E79CA9CE48DF47F-4799) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC, PORTERIA, MEDIACIÓ I RECEPCIÓ DE LA MARFÀ CENTRE DE CREACIÓ MUSICAL, L'ESTACIÓ ESPAI JOVE, CENTRE CULTURAL LA MERCÈ, EL MODERN CENTRE AUDIOVISUAL I DIGITAL I CENTRES CÍVICS – PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

Descripció del contracte	Serveis d'atenció al públic, porteria, mediació i recepció als equipaments municipals de la Marfà Centre de Creació Musical, l'Estació Espai Jove, Centre Cultural la Mercè, El Modern Centre Audiovisual i Digital i Centres Cívics pel procediment obert simplificat abreujat
Pressupost base de licitació	28.576,62 € IVA inclòs
Tipificació de contracte	Serveis
Codi CPV	79342320-2 serveis d'atenció al client
Àrea/servei promotor	Àrea de Cultura, Esports i Educació

Índex

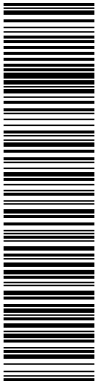
1. Objecte del contracte	1
2. Característiques del Servei	2
3. Calendari i Horaris	5
4. Obligacions de l'empresa adjudicatària	6
5. Compromisos de l'Ajuntament de Girona	7
6. Control del servei	7

1. Objecte del contracte

Serveis d'atenció al públic, porteria, mediació i recepció als equipaments municipals Marfà Centre de Creació Musical, l'Estació Espai Jove, Centre Cultural la Mercè, Modern Centre Audiovisual i Digital i Centres Cívics per un total de 1427 hores de servei.

No procedeix la divisió en LOTS del contracte pel fet que la divisió de l'objecte del contracte i realització independent de les prestacions comporta o dificulta la correcta execució tècnica del contracte. L'objecte del contracte és únic i s'ha de prestar en diferents centres. S'han calculat les hores anuals en base a serveis prestats en anys anteriors, amb un total d'hores anuals distribuïdes entre tots els centres, sense que es pugui establir de forma certa les hores de servei a cadascun d'ells.

DOCUMENT Altres: Plec Tecnic Atenció al Públic	IDENTIFICADORS DOC_ID: 13387149
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: OL1MT-9XATE-B6DB4 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2023 a les 12:05:25 Pàgina 2 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Cultura, Esports i Educació de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 10/11/2023 11:02
	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 896995 OL1MT-9XATE-B6DB4 FF95D9F79C29F82A479E79CA9CE4B8DF47F-4799) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



Per altra banda, en tractar-se d'un servei extern a prestar en instal·lacions municipals, requereix de coordinació en matèria de prevenció de riscos i de formació del personal que ha de prestar el servei i la seva divisió en lots suposaria un esforç d'organització i coordinació desproporcionat a la dimensió del servei, tant per a l'Ajuntament com per a les empreses que poguessin resultar adjudicatàries.

Així mateix, que coordinar als diferents contractistes comportaria un risc per a la correcta execució del mateix degut a que:

- És necessari disposar d'un únic interlocutor perquè la prestació del servei exigeix una relació estreta i una gran coordinació amb el contractista.
- La coordinació amb diferents contractistes suposaria una pèrdua d'eficiència en l'execució del contracte.

Contingut del servei:

Horari a definir per cadascun dels equipaments, amb el nombre d'hores estimades següent:

ESTIMACIÓ HORES	any 2023	any 2024	TOTAL
LA MARFA	222	460	682
CCM	75	370	445
CENTRES CÍVICS	50	150	200
MODERN	8	48	56
JOVENTUT	11	33	44
TOTAL	366	1061	1427

Codi CPV: 79342320-2 serveis d'atenció al client

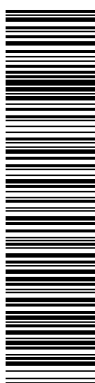
2. Característiques del Servei

Les característiques del servei s'han determinat atenent a les necessitats previstes a cobrir, malgrat que la previsió pot patir variacions perquè el calendari i horari de les activitats que requereixen aquests serveis és irregular, aleatori i imprevisible fins i tot a curt termini, ja que no depenen només de l'organització municipal sinó de tercers que sol·liciten de forma esporàdica l'ús d'espais i equipaments municipals per a la realització de les seves pròpies activitats.

Per altra banda, moltes de les activitats que necessiten la cobertura dels serveis d'atenció al públic, porteria i mediació es duen a terme fora de l'horari d'obertura de l'equipament, o dins de l'horari d'obertura però amb necessitats que superen la dotació de personal habitual per al normal desenvolupament de les activitats del centre, especialment en horaris de vespre/nit, caps de setmana i festius, que no poden ser atesos mitjançant recursos propis.

El servei objecte del contracte està previst que es realitzi en els espais que s'indiquen. No obstant, aquesta previsió es pot veure alterada en funció de les característiques de les activitats, que poden ser programades en altres espais si les necessitats del centre ho requereixen. Així

DOCUMENT Altres: Plec Tecnic Atenció al Públic	IDENTIFICADORS DOC_ID: 13387149	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: OL1MT-9XATE-B6DB4 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2023 a les 12:05:25 Pàgina 3 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Cultura, Esports i Educació de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 10/11/2023 11:02	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 896695-OL1MT-9XATE-B6DB4-FF95D9F379C29F82A479E79CA9CE48DF47F-4799) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



doncs, l'Ajuntament de Girona té la facultat de modificar el lloc de realització del serveis, sempre que les activitats ho requereixin i sigui convenientment previst en la comanda de serveis.

A títol orientatiu i no exhaustiu, es fixen les tasques i funcions següents:

- Obrir i tancar les portes d'accés dels espais on es desenvolupin les activitats
- Revisar, supervisar i controlar l'espai en el seu horari de treball
- Col·laborar en el muntatge de sales: muntar ordinador amb projector, microfonia, muntatge/desmuntatge de cadires, suport als organitzadors de l'activitat
- Vetllar pel compliment de les normes dels espais i per la seguretat del públic abans, durant i en finalitzar l'activitat
- Vetllar per la bona imatge del recinte
- Informar als usuaris dels serveis i instal·lacions del recinte
- Conèixer i participar en el pla d'emergència interna de cadascun dels equipaments
- Informar els responsables de l'activitat o equipament de totes les incidències i conflictes que es produeixin en la prestació del servei.

Coneixements:

Formació, coneixements, capacitats: Atenent a que el tipus de servei que cal prestar requereix d'unes habilitats prèvies en relació amb el tracte al públic, experiència en resolució d'incidències relacionades amb el tracte amb persones assistents a actes o esdeveniments, i destresa en el funcionament dels aparells propis dels equipaments culturals, com projectors, micròfons, i també assumir protocols de seguretat relacionats amb les claus i les alarmes, el personal aportat per l'empresa haurà de reunir les següents característiques en quan a la seva experiència i habilitats, que si escau, s'haurà de poder acreditar convenientment:

- Experiència de mínim de 50 hores en treballs similars al d'aquesta proposta d'atenció al públic en equipaments culturals.
- Capacitat de relacionar-se correctament tant en català com en castellà. Es valorarà els coneixements de llengua anglesa i/o francesa.

Tot el personal adscrit al servei haurà de conèixer les instal·lacions, les característiques i els plans de seguretat dels espais on han de prestar els seus serveis.

Organització del servei

L'empresa del servei mantindrà habitualment el mateix equip de persones destinades a cada equipament. Qualsevol canvi de personal haurà de ser comunicat amb antelació suficient i per escrit a l'equipament, especificant dades d'identificació i currículum vitae del nou/de la nova empleat/da.

DOCUMENT Altres: Plec Tecnic Atenció al Públic	IDENTIFICADORS DOC_ID: 13387149
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: OL1MT-9XATE-B6DB4 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2023 a les 12:05:25 Pàgina 4 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Cultura, Esports i Educació de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 10/11/2023 11:02
	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8966895 OL1MT-9XATE-B6DB4 FF95D9F79C29F82A479E79CA9CE48DF47F-4799) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



Els encàrrecs de nous serveis així com les modificacions i cancel·lacions de serveis ja encarregats, es comunicaran amb temps suficient per a la bona organització del servei i, en tot cas, amb un termini mínim de 48 hores. Si es produeix una necessitat sobrevinguda amb un termini inferior a les 48 hores, l'adjudicatari podrà proposar alguna persona diferent de l'habitual sempre que disposi dels coneixements necessaris.

A nivell més específic, cada equipament té unes necessitats que es relacionen a continuació:

La Marfà –Centre de Creació Musical

A nivell general, les tasques i responsabilitats seran les que estan directament relacionades amb l'atenció al públic i/o amb els/les usuaris/es de l'equipament i dels diferents serveis que hi estan ubicats, com és el cas de la Biblioteca Salvador Allende o el servei de Bucs d'assaig. Aquesta tasca es realitzarà des del lloc de treball ubicat a l'espai de recepció de l'entrada principal de l'edifici, amb coordinació amb la resta de personal.

Per tal de poder atendre correctament al públic i fer la mediació corresponen es farà una formació a la persona que farà l'atenció al públic, d'un màxim de dues hores amb l'objectiu que conèixer els dispositius i connectors que formen la instal·lació d'audiovisual de la sala d'actes de la Marfà.

L'espai de treball d'aquest servei serà la recepció de la Marfà ubicada a l'entrada principal de l'edifici, així com de manera puntual, a la resta d'espais que formen part de l'equipament.

Centre Cultural la Mercè

A nivell general, les tasques i responsabilitats seran les que estan directament relacionades amb la vigilància dels espais, l'atenció al públic i/o amb els/les usuaris/es del Centre Cultural la Mercè des del lloc de treball ubicat a la recepció de l'equipament en base a les directrius donades per la Direcció a l'empresa adjudicatària.

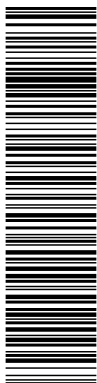
Per tal de poder atendre correctament al públic i fer la mediació corresponen es farà una formació a la persona que farà l'atenció al públic, d'un màxim de dues hores amb l'objectiu que conèixer els dispositius i connectors que hagin de ser objecte de supervisió, preparació i posada a disposició de les Entitats usuàries dels espais.

L'espai de treball d'aquest servei serà la recepció del Centre Cultural la Mercè ubicada a l'entrada principal de l'edifici, així com de manera puntual, a la resta d'espais que formen part de l'equipament, ubicat a la Pujada de la Mercè, 12

Centres Cívics

A nivell general, les tasques i responsabilitats seran les que estan directament relacionades amb l'atenció al públic i/o amb els/les usuaris/es dels centres cívics des del lloc de treball ubicat a la recepció de l'equipament en base a les directrius donades per la direcció del Centre Cívic a l'empresa adjudicatària dels serveis.

DOCUMENT Altres: Plec Tecnic Atenció al Públic	IDENTIFICADORS DOC_ID: 13387149	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: OL1MT-9XATE-B6DB4 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2023 a les 12:05:25 Pàgina 5 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Cultura, Esports i Educació de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 10/11/2023 11:02	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8966995 OL1MT-9XATE-B6DB4 FF95D9F379C29F82A479E79CA9CE48DF47F-4799) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



Joventut

A nivell general, les tasques i responsabilitats seran les d'obrir i tancar l'equipament quan hi ha peticions d'ús extern. Bàsicament caldrà atendre a les persones que arribin a l'equipament en el marc de l'activitat que hi hagi programada. El lloc de treball serà el taulell d'atenció a l'entrada de L'Estació Espai Jove. Sempre amb coordinació amb la resta de personal, i en base a les directrius donades a l'empresa per la direcció de l'espai jove

L'espai de treball d'aquest servei serà al taulell d'atenció de l'interior de L'Estació Espai Jove situada al Carrer Santa Eugènia, 17, a Girona.

Modern. Centre de creació Audiovisual i Digital

A nivell general, les tasques i responsabilitats seran les que estan directament relacionades amb l'atenció al públic i/o amb els/les usuaris/es del Modern. Centre Audiovisual i Digital de Girona, ubicat al c. Nou del Teatre, 16.

Aquesta tasca es realitzarà, principalment, des del lloc de treball ubicat a l'espai de recepció de l'entrada principal de l'edifici.

Les funcions del personal seran:

- Obertura i tancament de sales, equipaments audiovisuals i il·luminació.
- Atenció al públic: consultes, indicacions dels espais, etc.
- Recompte de persones assistents a les activitats i control d'aforaments.
- Assistència a les persones que desenvolupen l'activitat.
- Coordinació d'incidències amb la persona del centre responsable de l'activitat.

Per tal de poder atendre correctament al públic i fer la mediació corresponen es farà una formació a la persona que farà l'atenció al públic, d'un màxim de dues hores amb l'objectiu que conèixer els dispositius i connectors que hagin de ser objecte de supervisió.

3. Calendari i Horaris

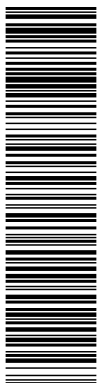
Els horaris dels serveis s'ajustaran als de les activitats que es poden realitzar qualsevol dia de la setmana, de dilluns a diumenge.

A títol orientatiu, i en base a l'activitat d'anys anteriors, es preveuen un total de 1387 hores de serveis, de les quals 78 hores nocturnes i 30 hores festives.

Hores nocturnes: es consideraran hores nocturnes les realitzades les 22:00 h i les 06:00 h del dia següent.

Hores festives: es consideraran hores festives les realitzades en dies festius segons el calendari laboral oficial de la ciutat de Girona.

DOCUMENT Altres: Plec Tecnic Atenció al Públic	IDENTIFICADORS DOC_ID: 13387149	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: OL1MT-9XATE-B6DB4 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2023 a les 12:05:25 Pàgina 6 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Cultura, Esports i Educació de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 10/11/2023 11:02	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8966895 OL1MT-9XATE-B6DB4 FF95D9F79C29F82A479E79CA9CE48DF47F-4799) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

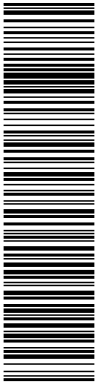


El temps mínim de servei a contractar s'estableix en 2 hores per jornada.

4. Obligacions de l'empresa adjudicatària

- Aportar el personal necessari per atendre les demandes del servei contractat en base amb les condicions d'aquest document. Aquest personal dependrà exclusivament de l'empresa. No hi haurà cap relació de dependència laboral, ni administrativa entre el personal contractat per l'empresa i l'Ajuntament de Girona.
- Disposar d'almenys d'una persona en borsa per substituir la persona assignada al servei, en casos de vacances, malaltia o altres circumstàncies, que reuneixi els mateixos requisits en quant a formació, coneixements, capacitats i experiència.
- Garantir la dedicació del personal assignat a l'espai, sempre que la totalitat d'hores diàries individuals ho permeti, tant per excés com per defecte. De la mateixa manera l'empresa adjudicatària procurarà que el personal destinat a l'atenció de cada equipament sigui el mateix, excepte en els casos que es poden produir circumstàncies no previstes i justificables.
- Assignar, a l'inici de la prestació del servei, les persones a cada equipament, formar-les d'acord amb la direcció de cada centre, i concertar una primera reunió de treball per la posada en comú dels detalls de funcionament. Aquestes reunions es podran repetir al llarg de l'execució del contracte si l'Ajuntament ho requereix.
- Substituir les persones que s'adscriuïn al servei per causes com falta de puntualitat, actitud negativa, no adaptació, etc si l'Ajuntament així o sol·licita.
- Garantir que tot el personal adscrit al servei coneix les instal·lacions, les característiques i els plans de seguretat dels espais. La formació que requereixi el personal per al correcte desenvolupament dels serveis serà sempre a càrrec de l'adjudicatària.
- Emetre d'un informe sobre les incidències ocorregudes així com altres observacions que estimi pertinents, en qualsevol moment d'execució del contracte, si l'Ajuntament ho requereix
- Dotar el personal que s'adscriuï al servei de les eines necessàries per tal de garantir el correcte compliment del servei.
- Dotar el personal que hagi de prestar el servei de la formació i protocols d'actuació necessaris per a la resolució d'incidències i informar a l'Ajuntament de les que es produeixin durant l'execució del contracte, així com dels mitjans de resolució aplicats.
- Assumir les dietes i desplaçaments.
- Vetllar perquè el personal mantingui un tracte correcte i respectuós vers els organitzadors i participants en les activitats que es realitzin en els equipaments on es presta el servei i perquè es guardi la deguda confidencialitat i discreció al respecte.
- Fer-se càrrec de proporcionar al personal que executarà el servei dels EPIs, si fos necessari.

DOCUMENT Altres: Plec Tecnic Atenció al Públic	IDENTIFICADORS DOC_ID: 13387149
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: OL1MT-9XATE-B6DB4 Data d'emissió: 28 de Novembre de 2023 a les 12:05:25 Pàgina 7 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Cultura, Esports i Educació de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 10/11/2023 11:02
	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 8996895 OL1MT-9XATE-B6DB4 FF95D9F379C29F82A479E79CA9CE4B8DF47F-4799) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



5. **Compromisos de l'Ajuntament de Girona**

- Sol·licitar per escrit la realització dels serveis amb un temps mínim de 48 hores. Tanmateix, però, i sempre que sigui possible, l'Ajuntament farà arribar a l'empresa adjudicatària una planificació anticipada dels serveis a prestar durant el mes en curs.
- Facilitar a l'empresa la informació necessària per a la formació de personal
- Designar un responsable de seguiment de cada equipament per a la interlocució directa de les necessitats dels serveis

6. **Control del servei**

L'empresa es compromet a portar un control de les unitats de servei encarregades i treballades a cada centre.

Les factures s'emetran per centres i s'hi desglossaran activitats, dies i hores, amb especificació de les hores nocturnes i festives si n'hi hagués

L'empresa està obligada a facilitar a l'Ajuntament tota la informació relacionada amb l'execució del contracte que li sigui sol·licitada.