

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE PER ALS SERVEIS D'AUXILIARS DE CONTROL ALS EQUIPAMENTS DELS SERVEIS DE PATRIMONI CULTURAL, TURISME I PROMOCIÓ CULTURAL I AUDIOVISUAL (BCT XARXA, MUSEU DE TERRASSA I OFICINA DE TURISME)

PRIMERA.- Objecte

Aquest informe té per objecte la contractació del servei d'auxiliars de control per a diferents dependències dels Serveis de Patrimoni Cultural, Turisme i Promoció Cultural i Audiovisual de l'Ajuntament de Terrassa.

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 i l'Oficina de Turisme (Masia Freixa).

TERCERA.- Serveis a realitzar

Els serveis es realitzaran en diverses instal·lacions municipals com museus, biblioteques i oficina de turisme, 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 dissabte de 17,30 a 20 h, i dissabtes de 13 a 19h podent variar en funció de la necessitat i adaptació als horaris d'obertura	176 h
Biblioteca Districte 2	1	Dimarts a divendres de 17,30 a 20 h, i dissabtes de 10.30 a 13 h, podent variar en funció de la necessitat i	156 h.

		adaptació als horaris d'obertura	
Biblioteca Districte 3	1	Dimarts a divendres de 17,30 a 20 h, i dissabtes de 10.30 a 13 h, podent variar en funció de la necessitat i adaptació als horaris d'obertura	156 h.
Biblioteca Districte 4	1	Dimarts a divendres de 17,30 a 20 h, i dissabtes de 10.30 a 13 h, podent variar en funció de la necessitat i adaptació als horaris d'obertura	156 h
Biblioteca Districte 6	1	Dimarts a divendres de 17,30 a 20 h, i dissabtes de 10.30 a 13 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, i festius d'obertura, d'11 a 14 h	174 h.
Seu d'Ègara	1	Els diumenges i festius d'obertura, d'11 a 14 h.	174 h.
Castell Cartoixa de Vallparadis	1	Els diumenges i festius d'obertura, d'11 a 14 h.	174 h.

La previsió anual és de 522 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.

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 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.

En ocasions, per fer complir la normativa, es requereix certa dosi de presència per estar a la porta de l'equipament i ajudar a expulsar usuaris i actuar amb diligència i certa contundència per fer valdre el bon clima del servei i el benestar de la resta d'usuaris i treballadors.

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'us 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 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. Oficina de Turisme:

4.3.1. Perfil del personal prestador del servei:

La persona d'auxiliar de control 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.

La persona auxiliar de control ha de tenir suficient coneixement de les llengües catalana i castellana per poder mantenir una conversa amb les persones usuàries o visitants de l'Oficina de Turisme.

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.

Responsabilitzar-se de la correcta connexió o desconnexió de l'alarma de l'edifici.

CINQUENA.- Condicions de prestació dels serveis

1. El servei es realitzarà al lloc que designi l'Ajuntament de Terrassa, mitjançant els Serveis de Cultura i Turisme. 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 de dues hores de servei, i per fraccions d'hora fins al que es disposi per a cada equipament (2 hores, 3 hores, 4 hores, etc.).
4. Pel que fa al servei a l'Oficina de Turisme (Masia Freixa), el contractista s'haurà de comprometre a atendre també els serveis auxiliars de control que es deriven de la utilització de la sala d'actes de l'esmentat equipament, per a activitats esporàdiques promogudes per altres serveis municipals o altres entitats, que es poden desenvolupar fora de l'horari establert per a l'Oficina de Turisme.

En aquests casos, el preu i les condicions del servei han de ser les mateixes que les establertes per a l'Oficina de Turisme, tot i que siguin altres serveis municipals o entitats qui es facin càrrec del cost d'aquests serveis puntuals.

5. 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.

6. La facturació dels lliuraments i serveis prestats s'haurà de remetre directament als departaments o serveis adquirents.
7. 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.
8. 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 els Serveis de Cultura o Turisme considerin necessari prestar els serveis. En aquests casos, prèvia notificació per part dels Serveis de Cultura o Turisme, 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 prèvia notificació de la baixa de l'equipament corresponent per part dels Serveis de Cultura o Turisme i, conseqüentment, 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.