

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DE LA MEDIATECA DEL CONSORCI DEL MUSEU DE CIÈNCIES NATURALS DE BARCELONA

1. Objecte de la contractació

L'objecte del present contracte és el servei d'atenció al públic de la Mediateca del Consorci del Museu de Ciències Naturals de Barcelona (CMCNB), que es detalla en aquest plec de prescripcions tècniques.

2. Descripció de les tasques a desenvolupar

La Mediateca, basant-se en els documents visuals, sonors, textuais i digitals que custodia facilita als ciutadans, la comunitat científica i al personal del Museu, recursos informatius relacionats amb totes les disciplines de les ciències naturals i amb la diversitat biològica i geològica del planeta, amb una oferta que inclou atenció de consultes presencials i remotes, préstec personal i interbibliotecari i reproducció de documents.

Sense perjudici de les directrius específiques que pugui impartir la direcció del centre, les funcions genèriques i específiques, d'aplicació segons els serveis descrits amb anterioritat, són les següents:

- Obrir i tancar la Mediateca complint amb l'horari de servei, incloent els protocols de claus, il·luminació, neteja, seguretat, temperatura, funcionament dels ordinadors, programes informàtics, antifurts, etc, necessaris.
- Prestar el servei en el següent horari: dissabtes, de 10 a 15h i de 16 a 19h, i diumenges i festius, de 10 a 15h i de 16 a 20h. El CMCNB es reserva la potestat de modificar els horaris en cas de necessitat justificada i prèvia comunicació a l'empresa adjudicatària.
- Gestionar el servei de préstec. Durant el passat any 2023, es van realitzar 663 préstecs, incloent renovacions.
- Gestionar el servei de reproducció.
- Atendre les consultes dels usuaris i usuàries sobre els fons documentals del CMCNB, tant presencialment com per telèfon i per Internet. Això inclou orientar els usuaris i usuàries sobre els recursos informatius existents en la temàtica del CMCNB, informar sobre els serveis de la Mediateca, recollir les propostes del públic per als elements de comunicació de la Mediateca (cartells, portal web i xarxes socials del CMCNB) i fer-les arribar als responsables del Centre de Documentació. Durant el passat any 2023, es van atendre 852 consultes, el 87% d'elles presencialment.
- Recollir i registrar les dades d'usuaris i usuàries de la Mediateca. Durant el passat any 2023, es van registrar manualment quasi 11.000 visites per rangs d'edat, 852 consultes per via d'accés (presencial o remota), quasi 10.000 consultes de documents (per tipus documental) i 663 préstecs (incloent renovacions), i s'han creat quasi 100 carnets nous de persones usuàries.
- Vetllar pel compliment del Reglament de la Mediateca.
- Fer arribar propostes als responsables de la selecció documental i comunicar les incidències al responsable que designi el CMCNB.
- Verificar l'estat de conservació dels documents.

Més enllà de la cobertura de l'horari habitual del servei, es calcula una estimació d'hores de servei com a bossa d'hores de 100,00 hores/any per a possibles obertures extraordinàries.

3. Lloc de prestació del servei

El servei es desenvoluparà a la Mediateca del Museu de Ciències Naturals de Barcelona, ubicada a la plaça Leonardo Da Vinci, 4-5, 08019, de Barcelona, tot i que es podrà realitzar, puntualment, en altres instal·lacions del CMCNB.

4. Condicions tècniques per la realització del servei

1. El CMCNB facilitarà l'accés als espais de treball i magatzems on es desenvolupi el servei, prèvia identificació.
2. L'adjudicatari facilitarà el material d'oficina i informàtic necessari per a la prestació del servei. També proporcionarà els EPIS (Equips de Protecció Individual) necessaris per a l'execució del servei. El CMCNB podrà facilitar l'accés al programari i altres materials propis que consideri necessaris per a l'execució del servei.
3. El personal que presti el servei haurà d'estar convenientment identificat com a personal de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar personal tècnic per a la prestació del servei amb les titulacions o acreditacions acadèmiques o professionals següents:

- Estudis a nivell de titulació universitària de grau mitjà o equivalent, personal tècnic especialista de grau superior o qualificació acreditada equivalent del catàleg de Qualificacions Professionals vigent.
- Coneixements de programaris de gestió de biblioteques.
- Coneixements de programaris d'edició de textos.
- Experiència professional mínima de 3 anys en biblioteques o centres de documentació.
- Experiència professional mínima de 3 anys amb públics infantils.
- Domini del català i el castellà orals i escrits i coneixements d'anglès oral i escrit a nivell B1.
- Certificat negatiu del *Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos*.

5. Organització operativa i característiques del servei

1. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei i el desenvolupament de les tasques objecte d'aquesta adjudicació durant el període de temps que duri l'adjudicació.
2. L'empresa adjudicatària seleccionarà els treballadors més adients, que hauran de presentar els requisits especificats al plec administratiu, per desenvolupar la prestació

de serveis objecte d'aquest contracte. L'adjudicació es farà en base als criteris establerts al plec administratiu.

Així mateix, en cas que el CMCNB consideri que el servei que presta l'empresa no compleix amb els requisits exigits en el plec, es requerirà per escrit esmenar les mancances o problemes en el termini màxim d'una setmana.

3. L'empresa adjudicatària haurà d'assignar una persona per a la coordinació del servei amb les funcions següents:

- Fer la interlocució amb la persona responsable designada per part del CMCNB.
- Coordinar el personal que realitza la prestació del servei.
- Realitzar els seguiments en la qualitat de la prestació del servei amb una regularitat mensual.
- Observar, analitzar i detectar possibles errades i/o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació detectats en el servei.
- Realitzar el seguiment de les millores proposades i informar trimestralment al CMCNB de la seva implementació.
- Entregar mensualment una memòria resumida dels serveis realitzats, descrits i quantificats.

4. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al responsable del contracte un número de telèfon de contacte per notificar incidències de qualsevol tipus, les quals vehicularà a través del coordinador abans esmentat. Les comunicacions de qualsevol qüestió relacionades amb aquest contracte hauran de constar per escrit.

5. L'empresa adjudicatària haurà de tenir el servei cobert en tot moment. El termini màxim per cobrir les baixes o d'altres paralitzacions del servei serà com a màxim d'una setmana a partir del moment en què es produeixi la incidència.

Així mateix, en cas que el CMCNB consideri que el servei que presta l'empresa no compleix amb els requisits exigits en el plec, es requerirà per escrit esmenar les mancances o problemes amb el termini anteriorment descrit.

6. En el cas de què el CMCNB identifiqui una oferta formativa recomanable i que millori la prestació del servei d'atenció al públic de la mediateca li farà arribar a l'empresa per tal de que la tingui en compte al seu pla de formació, sempre a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La persona responsable del contracte al CMCNB entregará mensualment a la persona coordinadora de l'empresa adjudicatària una petició de servei per escrit.

8. Tota comunicació relativa a aquest contracte es farà per escrit .

6. Normativa documental

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus (DOGC num. 1367) .
- Llei 10/2001, de 13 juliol, d'arxius i documents (DOGC num. 3437)
- Decret 35/1992, de 10 de febrer, de desplegament parcial de la Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus (Registre de Museus) (DOGC num. 1561)
- Reglament de la Mediateca del CMCNB
- Manual de Procediments de la Mediateca del CMCNB

Barcelona a la data de la signatura electrònica

Miguel Ernesto Navas Fernández
Cap del Centre de documentació del CMCNB