

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES APICABLE A LA CONTRACTACIÓ DEL 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).

Expedient: CDMT/2025/2275

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

2.1: Tasques a desenvolupar:

- a) Proporcionar atenció al públic a recepció: realitzant principalment tasques de recepció, informació i acolliment dels visitants de la següent forma:

Assistir, informar, i guiar els visitants de forma general o personalitzada, en la seva doble dimensió de funcionament bàsic del centre (taquilles de guarda roba, mobilitat, informació sobre serveis general del CDMT) i la informació sobre la realització d'activitats culturals diverses i les diferents exposicions permanents i/o temporals.

- b) Realitzar tasques de control d'instal·lacions, logístic i d'accessos a les diferents sales d'exposicions i dependències del CDMT:

Consisteix en el control d'instal·lacions del CDMT i de les diferents sales: (llums, alarmes, accessos d'entrada i sortida, climatització i aparells diversos instal·lats a cada sala), així com del control dels visitants (volum de gent, orientació a les sales).

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

Consisteix en l'atenció i informació telefònica, sobre totes les activitats del Centre i el suport a la gestió d'inscripcions de reserves per a visites i activitats de públic en general i de grups de persones o escolars.

- d) Segons necessitat, haurà de donar suport al personal tècnic del CDMT, 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 necessitats (avisos a tècnics, acompanyament de participants etc.) que puguin sorgir en el seu transcurs

- e) Donar suport a les activitats de recollida i elaboració de dades estadístiques sobre els visitants, d'acord amb les plantilles i sistema utilitzat pel CDMT. 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.
- f) Donar suport a l'obertura i tancament del CDMT amb revisió de les instal·lacions així com verificació diària (*xèquing*) de l'estat dels objectes, sales, espais i instal·lacions del museu.
- g) Gestió i control del material de guiatge i difusió del centre (futlletons a expositors etc.).
- h) 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 contractista del servei, dintre del primer mes de l'execució del contracte.
- i) Compliment de les disposicions del Pla d'Autoprotecció, comunicant al personal de seguretat qualsevol incidència.
- j) 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 bàsics d'actuació i habilitats del personal adscrit a l'execució del contracte que han de regir la prestació del servei.

- 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 (CDMT) 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 (inclou pausa per dinar d'una hora)
- Dimarts i dijous, 15 a 19 h.
- Diumenges, 10 a 14 h.
- Resta de dies i hores, sense servei

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

La Direcció-gerència del CDMT 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 establert a l'apartat 5 d'aquest plec.

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.f 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, segons demanda i prèvia planificació, fora dels horaris assenyalats ordinàriament però que s'escaiguin dins del còmput de 120 hores establertes com a part variable de la contractació, per tant, el contractista haurà de garantir l'assistència i el suport per serveis extraordinaris que organitzi i comuniqui el CDMT 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:

-1.008 hores anuals corresponents a la part fixa, associades amb una única posició i persona, de les quals :

- 820 hores de caràcter ordinari
- 188 hores de caràcter festiu

-120 hores estimatives anuals corresponents 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 120 hores és estimatiu, a efectes de càlcul, no restant obligat el Consorci a la seva utilització total.

-Puntualment, segons l'acte o activitat que s'hagi de realitzar pel CDMT, es pot demanar l'assignació d'una persona extra o de reforç (a compte de les hores atribuïdes a la part variable).

- 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 CDMT 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 CDMT.

Per garantir l'efectiva prestació del servei davant d'incidències i comunicació general, el contractista haurà d'establir l'assistència telefònica, correu electrònic i persona de contacte amb el CDMT .

6.-MITJANS PERSONALS

1- Una persona adscrita al servei ordinari, amb el títol de batxillerat de qualsevol modalitat, amb nivell C1 de català i coneixements informàtics a nivell d'usuari.

Amb una experiència professional mínima d'1 any en la posició de serveis de recepció i informació en activitats d'atenció i assistència als visitants similars a l'objecte del contracte.

Documentació acreditativa: Original o còpia compulsada de la titulació o certificació equivalent per la formació, currículum vitae signat per l'experiència.

2- Una persona de reforç o per activitats extraordinàries i puntuals que seria itinerant i no adscrita al contracte.

Experiència professional mínima d'1 any en la posició de serveis de recepció i informació en activitats d'atenció i assistència als visitants similars a l'objecte del contracte.

Documentació acreditativa: Original o còpia compulsada de la titulació o certificació equivalent per la formació, currículum vitae signat per l'experiència.

Únicament el licitador proposat com a adjudicatari acreditarà els requisits amb la documentació del personal,

7. SUPLÈNCIES DE PERSONAL

En cas que calgui portar a terme alguna substitució temporal o suplència de la persona adscrita al servei, l'empresa contractista ho comunicarà per escrit amb l'antelació d'un mínim de 24 hores a la Direcció-gerència del CDMT amb la documentació i currículum corresponent com a requeriment previ a l'inici de la prestació del servei.

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 persona de contacte assignada per l'empresa contractista a telèfon o mail facilitat, i aquesta ho posarà en coneixement de la persona que coordini el servei al CDMT. 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 CDMT 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 CDMT 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 i el CDMT formaran al personal adscrit al servei 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 a 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 permetin 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 CDMT.

- La formació d'idiomes prevista als criteris d'adjudicació, si s'escau.

Les hores de formació no computaran a efectes d'hores de servei i seran sempre a càrrec del contractista

El CDMT facilitarà al contractista tots els continguts necessaris per què tingui coneixement que s'ha dut a terme aquesta formació al personal adscrit.

10.SEGUIMENT DEL SERVEI. REUNIONS I INFORME MENSUAL

El contractista haurà de nomenar una persona interlocutora o persona de contacte per tal de fer el seguiment de la prestació del servei i que, a la vegada sigui l'interlocutor, davant la persona adscrita al servei, de les persones designades de reforç en activitat puntuals extraordinàries i possibles suplents.

Als efectes del seguiment del contracte, es podran convocar 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 CDMT. Aquestes reunions tindran com a finalitat l'avaluació de l'execució del contracte i la presentació dels l'informes mensuals, que constaran:

- informe/s en cas d'incidències, durant el servei.

-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 naturals 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 CDMT. I estarà basat, en part, per les opinions expressades i recollides pels usuaris dels serveis.

Igualment, el CDMT podrà comprovar el compliment de les condicions laborals que estableixi el conveni col·lectiu aplicable respecte al personal adscrit a l'execució del contracte. Per aquest motiu, el contractista haurà de remetre a l'òrgan de contractació, quan aquest ho sol·liciti, una declaració on constin les dades que permetin comprovar aquest compliment.

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
- 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 CDMT, garantint que sempre es compleixin els requisits establerts en els plecs. 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 del lloc 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 a la finalització 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 CDMT en els Plans d'Autoprotecció, a partir de l'assistència del personal als programes de formació, de capacitació i d'informació sobre el Pla

d'Autoprotecció del Consorci i la seva participació en els simulacres que es convoquin.

- f) El personal adscrit haurà d'anar degudament uniformat i/o identificat amb l'element identificador corresponent que inclogui la imatge corporativa de l'empresa contractista, així com amb els equips de protecció i seguretat que puguin ser necessaris
- g) 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.
- h) 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.
- i) L'empresa contractista serà l'única responsable de qualsevol accident, dany o perjudici que es pugui causar a les instal·lacions i personal del CDMT, el seu propi personal o a tercers, com a conseqüència de la prestació dels serveis objecte del contracte, obligant-se a mantenir indemne al CDMT i assumir el pagament de qualsevol possible indemnització o sanció

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 autorització prèvia 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 CDMT durant l'horari de prestació del servei, reparant o reposant els desperfectes causats. Per això el CDMT contactarà amb la persona interlocutora i farà una reunió d'avaluació d'incidències.



Metadades del document

Núm. expedient	CDMT/2025/0002275
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques atenció al públic 2025
Codi classificació	D0506SE28 - Serveis obert simplificat de tramitació sumària

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Sílvia Carbonell Basté (TCAT)	Director/a - Gerent/a Ens	Signa	27/01/2025 14:10

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
9bce7237c227a216b7c0	https://seuelectronica.diba.cat	

