



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS AUXILIARS I DE CONSERGERIA PER L'ARXIU HISTÒRIC DE LA CIUTAT DE BARCELONA

1. Objecte de contracte

Aquest Plec té per objecte definir les prescripcions tècniques que hauran de portar-se a terme en la contractació i prestació de Serveis auxiliars i de consergeria de l'Arxiu Històric de la Ciutat de Barcelona (AHCB), a realitzar en la seva seu, la Casa de l'Ardiaca, situada al carrer Santa Llúcia, núm. 1, de Barcelona.

L'horari regular de la prestació del servei objecte del present plec serà *tots els dies laborables* de dilluns a divendres, de 9,30 a 14 i de 15 a 19,30 hores i els dissabtes de 10 a 19,30 h. Es preveu un import per a possibles serveis no fixos i variables en el punt 2.3 d'aquest plec. Aquest horari serà susceptible de ser modificat si el contractant ho considera necessari.

El servei estableix 2 tipologies de posició vinculada a la categoria professional d'auxiliar de servei segons allò establert en el conveni de referència, que serà el XV Conveni col·lectiu general de centres i servei d'atenció a persones amb discapacitat (codi de Conveni 99000985011981), amb data 13 de març de 2019.

2. Característiques del servei a contractar

Les tasques concretes a desenvolupar en la prestació del servei són les següents:

2.1 Servei d'auxiliars de sala de consulta:

Dos serveis auxiliars, *tots els dies laborables* de dilluns a divendres, de 9,30 a 14 i de 15 a 19,30 hores.

Les funcions bàsiques del servei auxiliar, sense perjudici de les indicacions que en matèria de coordinació es puguin fer durant la vigència del contracte, són les següents:

- Buscar i guardar documentació als dipòsits del centre.
- Lliurar als usuaris o al personal tècnic de l'AHCB la documentació demanada.
- Realitzar trasllats, moviments interns, revisions i condicionaments de documentació.
- Donar suport a tasques logístiques del Centre.
- Realitzar treballs de franqueig, preparació de correspondència i de documentació, tramesa de documents, etiquetatge o altres d'indole similar.
- Realitzar encàrrecs relacionats amb el servei dins de l'Arxiu.
- Buidatge de l'aigua de les humidificadores dels dipòsits.

2.2 Servei de consergeria:

Servei que s'ha de prestar *tots els dissabtes* amb horari de 10 a 19,30 h.

Les funcions bàsiques del servei de consergeria, sense perjudici de les indicacions que en matèria de coordinació es puguin fer durant la vigència del contracte, són les següents:

- Garantir que no s'accedeixi a les zones restringides al públic de l'Arxiu Històric de la Ciutat.

- Facilitar el desenvolupament de les tasques previstes pel personal tècnic, la mobilitat del personal acreditat de serveis i organització, donar informació als ciutadans de l'activitat i de les zones de pas o evacuació.
- Aquest personal haurà de mantenir tracte directe amb el públic.
- L'ICUB facilitarà al personal la relació d'activitats i horaris, per tal d'informar-ne a qui ho demani, incloent, si existeix, material de distribució.
- Reposar el material de difusió necessari que determini el responsable del centre.
- Informar, si s'escau, a les persones que ho sol·licitin respecte a les característiques del centre, els espais, els serveis i activitats que s'ofereixen.

2.3 Suport per activitats diverses:

Servei amb horari no fixe i variable per donar suport en activitats varies organitzades per l'AHCB

Les funcions bàsiques del servei de suport per activitats diverses, sense perjudici de les indicacions que en matèria de coordinació es puguin fer durant la vigència del contracte, són les següents:

- Garantir que no s'accedeixi a les zones restringides al públic de l'Arxiu Històric de la Ciutat.
- Facilitar el desenvolupament de les tasques previstes pel personal tècnic, la mobilitat del personal acreditat de serveis i organització, donar informació als ciutadans de l'activitat i de les zones de pas o evacuació.
- Aquest personal haurà de mantenir tracte directe amb el públic.
- Donar suport a tasques logístiques de l'activitat que s'està realitzant.

3. Condicions per a la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària del servei es compromet a complir les següents condicions inicials per tal de garantir la correcta cobertura del servei, segons directrius marcades per aquest Plec de prescripcions tècniques:

Organització operativa 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 preveurà un equip estable actiu i de reserva per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna. L'equip mínim pel servei auxiliar de sala de consulta serà de dues persones i una pel servei de consergeria.

3.- L'empresa adjudicatària haurà de tenir el servei permanentment cobert. El termini màxim per donar resposta a qualsevol incidència imprevista que es pugui produir serà de dues hores, a partir del moment en què es produeixi la incidència. En cas de les substitucions del personal, el termini màxim serà de 72 h. L'adjudicatari disposarà d'un mínim de 3 persones per fer les substitucions de les persones assignades al servei auxiliar de sala de consulta. Aquestes persones hauran d'estar degudament formades en les tasques que hauran de realitzar. La formació s'estima en unes 25 hores pel servei d'auxiliars de la sala de consulta i necessàriament anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i es durà a terme a la seu de l'Arxiu Històric. En el supòsit que l'empresa hagi ofertat un número superior de persones, haurà de formar a tots ells.

4.- Per raons de seguretat, l'empresa haurà de comunicar la relació de tot el personal, tant la relació de treballadors que cobriran habitualment el servei com de treballadors/eres que poden venir a fer substitucions o a fer formació. Cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir alguns dels efectius destinats al Centre, ho comunicarà per escrit amb la suficient antelació.

5.- L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives detallades dels serveis referits en el present Plec. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb els responsables de l'Institut de Cultura i seran d'obligat compliment durant la prestació del servei.

6.- L'empresa haurà de garantir que tots els punts de prestació del servei estiguin coberts en tot moment en el cas d'incidències ordinàries o extraordinàries referit tant als serveis fixes com als serveis variables, sense cap cost addicional. Haurà de presentar a l'inici del contracte la relació de personal que cobrirà el servei i la relació de personal de reserva, que haurà d'estar degudament format, per cobrir les possibles incidències que puguin sorgir.

7.- L'empresa adjudicatària disposarà dels recursos suficients per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització de tasques no previstes, així com per cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquest cas, i sota les directrius de l'Institut de Cultura, es sol·licitaran els serveis necessaris amb la suficient antelació i sempre dins l'establert en el contracte.

8.- Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest o aquell i l'Institut de Cultura de Barcelona existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

Característiques del servei i formació.

9.- Es obligació de l'empresa adjudicatària garantir la formació als treballadors en matèria de riscos laborals.

10.- L'empresa haurà d'elaborar i presentar en el termini màxim d'un mes a partir de l'adjudicació el corresponent manual de formació on s'inclouran les informacions necessàries sobre l'Arxiu Històric i els serveis auxiliars de sala i de consergeria amb la relació de procediments, normatives, eines, equips de treball, circuits, localització de documents, i qualsevol informació d'interès per a la prestació del servei.

11.- El servei s'haurà de prestar garantint un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del lloc on es realitza el servei i garantint una imatge correcta i escaient al servei que es presta.

12.- El servei s'haurà de prestar vestint en tot moment i amb correcció l'uniforme de l'empresa adjudicatària que incorporarà elements d'identificació personal i corporatius de l'adjudicatari que permeti definir concretament el nom de l'empresa. Igualment, l'empresa adjudicatària garantirà les taquilles necessàries perquè el personal pugui dipositar els seus objectes personals.

13.- El servei s'haurà de prestar, tant per escrit com de manera oral, de manera correcta tant en català com en castellà.

14.- L'Institut de Cultura es reserva el dret a no acceptar el personal assignat sense una capacitat suficient o per observar un comportament que es consideri incorrecte.

Coordinació i seguiment del servei.

15.- L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte a disposició de l'Institut de Cultura per a notificar incidències de qualsevol tipus, amb operativitat durant les 24 h. del dia. Així mateix l'empresa adjudicatària s'haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic, per canalitzar les comunicacions derivades d'aquest contracte.

16.- L'empresa adjudicatària establirà un sistema periòdic d'inspecció i supervisió del servei, per tal de comprovar que s'està cobrint de forma correcta. Mensualment enviarà a l'Institut de Cultura els resum de les incidències produïdes a l'Arxiu, així com les observacions que puguin suposar una millora del servei.

17.- L'empresa adjudicatària, si s'escau, comunicarà les incidències en cadascun dels diferents torns del servei amb el full d'incidències facilitat per la pròpia empresa i/o en els impresos que l'Institut de Cultura faciliti.

18.- L'empresa adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb els dispositius d'altres serveis contractats en el mateix centre, d'acord amb els criteris establerts per l'Institut de Cultura.

19.- L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un/a coordinador/a independent del dispositiu requerit per a les posicions descrites. En cas de vacances, absències o baixes, aquesta interlocució haurà d'estar garantida en tot moment i coberta necessàriament per alguna altra persona responsable de l'empresa adjudicatària. Aquesta persona serà la responsable de la bona marxa de l'execució del contracte i del compliment de les incidències i resolució d'incidències que puguin produir-se.

Es fixa una periodicitat mínima de 6 hores setmanals al centre de treball per a la realització de les tasques definides a continuació:

- Organitzar l'equip de treball
- Formar als nous treballadors/eres
- Controlar la qualitat del servei i resoldre les incidències
- Observar, analitzar, detectar i corregir possibles errades i/o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació detectats
- Altres feines que es puguin pactar entre l'empresa i l'Institut de Cultura

20.- El coordinador/a serà l'interlocutor únic per fer el seguiment dels serveis objecte d'aquest contracte donant comunicació per escrit a l'Arxiu Històric. D'altra banda l'Arxiu Històric nomenarà un responsable del contracte, per tal de garantir la coordinació i seguiment dels serveis de l'empresa. Això no exclou que l'empresa adjudicatària informi de l'escala jeràrquica de l'esmentat coordinador/a de serveis i del nomenament d'interlocutors en l'equip directiu de l'empresa. Les reunions entre el coordinador i l'Arxiu Històric seran preferentment en horari de tarda.

21.- L'empresa adjudicatària designarà un cap d'equip entre els treballadors destinats al servei. El cap d'equip serà l'interlocutor immediat entre l'empresa adjudicatària i els responsables designats pel Centre, per tal de garantir el funcionament idoni i resoldre les incidències derivades de la seva gestió diària i tindrà les funcions següents:

- Serà la persona de l'empresa adjudicatària que canalitzarà totes les comunicacions i incidències i les comunicarà al responsable del contracte de l'ICUB.
- Farà l'enllaç permanent amb el coordinador/a de l'empresa
- També, s'encarregarà de passar les novetats de servei a la resta de l'equip operatiu.
- Vetllar per la bona coordinació i homogeneïtat en la prestació del servei i en cas d'incidències demanarà la intervenció del coordinador/a

22.- Protecció de Dades.

L'Empresa es responsabilitzarà i garantirà la confidencialitat del servei, així mateix, ha de complir les prescripcions que preveu la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, en especial, les contingudes a l'article 12 números 2 al 4 de la Llei Orgànica 15/1999 i la normativa de l'Agència catalana de protecció de dades