



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC PER A L'EXPOSICIÓ "VALL D'HEBRON. 70 ANYS FENT SALUT" QUE ES DURÀ A TERME AL PALAU ROBERT EL 2025

Expedient: PR-2025-606

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei d'atenció i informació per al públic assistent a l'exposició "Vall d'Hebron. 70 anys fent salut", que tindrà lloc entre el 2 d'octubre i el 31 de desembre de 2025, ambdós inclosos, en la Sala 2 de la primera planta del Palau Robert.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI

2.1 Servei d'atenció al públic

Amb motiu del seu 70è aniversari, l'Hospital Universitari Vall d'Hebron proposa al Palau Robert acollir una exposició sobre la seva història. Per dur a terme aquesta exposició cal la prestació d'un servei d'atenció al públic que haurà d'oferir informació detallada sobre l'exposició, guiar als visitants a través de les seves instal·lacions i assegurar una experiència positiva i enriquidora per a tots els assistents. A més, haurà de complir amb els següents requisits i característiques:

- Disponibilitat: el servei haurà d'estar integrat en tot moment per un (1) recurs disponible durant l'horari d'apertura de l'exposició, amb independència del nombre total de recursos de personal designats per l'empresa contractista i que estimi necessaris per a la correcta prestació del servei.
- Atenció personalitzada: el servei haurà de comptar amb atenció personalitzada al públic assistent, tractant al mateix de forma individual, escoltant les seves necessitats i responnent les seves preguntes de forma adequada.
- Coneixement i competència: els recursos de personal d'atenció al públic hauran de ser capaços de respondre les preguntes formulades pel públic assistent amb la precisió i coneixements adquirits en la formació prèvia corresponent.

2.2 Formació del personal d'atenció al públic

L'empresa contractista serà responsable de realitzar la capacitat i formació de la totalitat dels recursos de personal designats abans del servei, garantint l'adequat coneixement i comprensió de l'exposició, l'espai, les seves instal·lacions, així com obtenir les pautes i procediments específics d'atenció al públic necessaris per la prestació del servei.

Aquesta feina es realitzarà conjuntament amb l'equip de Palau Robert i els responsable de comunicació de la Vall d'Hebron, els quals facilitaran el material necessari, i l'empresa contractista, i tindrà una duració de dues (2) hores de formació a la sala 2 de la primera planta de Palau Robert.

La formació consistirà en una sessió informativa dels detalls i objectius clau de l'exposició, la temàtica central, el relat de la mateixa, les experiències que es presentaran, així com la naturalesa de l'entitat col·laboradora.

En la mateixa es definiran les responsabilitats dels recursos d'atenció al públic, es realitzarà un recorregut per l'espai expositiu per a la familiarització amb l'entorn i la distribució de les diferents etapes de l'exposició, es detallarà el contingut de cada una de les experiències que integren el projecte i es formarà als recursos en l'ús de les tecnologies exposades.

Així mateix, es donaran indicacions sobre les pautes de protocol i vestuari que garanteixin una presència i imatge professional.

2.3 Uniformes del personal d'atenció al públic

L'empresa adjudicatària serà responsable de la producció d'un màxim de cinc (5) uniformes per a la totalitat de recursos de personal d'atenció al públic que estimi necessaris per a la prestació del servei, tenint en compte l'obligatorietat d'un (1) recurs en els horaris de l'exposició. Es demanen els uniformes corresponents a una setmana de treball, per tal de garantir el decòrum necessari al Palau Robert.

Els uniformes consistiran en una samarreta o polo on pugui identificar-se amb claredat el logotip de Palau Robert, el qual serà facilitat amb l'antelació suficient per a la seva confecció. La proposta haurà de ser mostrada a l'equip de Palau Robert amb l'antelació suficient per a la seva aprovació.

3. HORARI I LLOC DE L'EXPOSICIÓ

L'horari d'atenció al públic a realitzar pel personal d'atenció al públic exigits a l'exposició, sens perjudici dels demés que integren l'equip de treball a efectes de rotació i combinació de torns de treball, serà el següent:

- Mes d'octubre:
 - o Vint i sis (26) dies de dilluns a dissabte de 9:00h a 20:00h.
 - o Quatre (4) dies corresponents a diumenges i festius de 9:00h a 14:30h.
- Mes de novembre:
 - o Vint i quatre (24) dies de dilluns a dissabte de 9:00h a 20:00h.
 - o Sis (6) dies corresponents a diumenges i festius de 9:00h a 14:30h.

- Mes de desembre:
 - o Vint i un (21) dies de dilluns a dissabte de 9:00h a 20:00h.
 - o Dos (2) dies amb horari especial de 9:00h a 14:30h (24 i 31 de desembre)
 - o Vuit (8) dies corresponents a diumenges i festius de 9:00h a 14:30h.

4. EQUIP DE TREBALL

4.1 Coordinador/a:

Serà necessari un/a coordinador/a del personal d'atenció al públic, amb un mínim de cinc (5) anys d'experiència en treballs similars a l'objecte del contracte, això és, el servei d'atenció al públic en exposicions, actes o fires per administracions públiques, empreses i/o fundacions, i amb un nivell mínim C1 de català, nivell mínim C1 de castellà i nivell mínim d'anglès competent (B2, First Certificate o equivalent).

El/la coordinador/a haurà de tenir una dedicació mínima del 25% del temps de duració del contracte, sense que sigui necessària la presencialitat in situ en l'exposició, i la seva funció consistirà en la gestió de tots aquells assumptes relacionats amb la satisfactòria prestació del servei d'atenció al públic i la gestió dels recursos de personal, havent de vetllar per el correcte compliment de la normativa laboral i social aplicable.

Aquesta tasca no pot ser objecte de subcontractació.

4.2 Recursos de personal per al servei d'atenció al públic:

Serà necessari un (1) recurs de personal per al servei d'atenció al públic, amb un mínim de dos (2) anys d'experiència en treballs similars a l'objecte del contracte, això és, el servei d'atenció al públic en exposicions, actes o fires per administracions públiques, empreses i/o fundacions, i hauran de tenir una dedicació del 100% del temps de durada de l'exposició i assistir amb caràcter obligatori a la formació prevista.

El licitador haurà de designar, a més, el número total de recursos de personal que conformaran l'equip de treball per al compliment dels horaris d'apertura de l'exposició, vetllant en tot moment per la correcta distribució dels horaris, torns i períodes de descans oportuns.

Per a la confecció de l'equip format pels recursos de personal d'atenció al públic, s'haurà de respectar la paritat de gènere en el seu conjunt y comptar amb un nivell mínim C1 de català, nivell mínim C1 de castellà i nivell mínim d'anglès competent (B2, First Certificate o equivalent).

El recurs de personal haurà de ser capaç de donar suport en qualsevol tasca relacionada amb l'operativa i necessitats de l'exposició, tenir coneixements bàsics en experiències tecnològiques immersives i gestió de dispositius digitals, així com ser capaç d'entendre el rol

i funcions assignades. A més, haurà de tenir capacitat d'empatia, pro activitat i habilitats de comunicació a favor de la creació d'un espai de comprensió i amabilitat adequats per al caràcter institucional de l'exposició.

Durant l'execució del contracte, els responsables de la DGD es reserven el dret de demanar a l'empresa contractista la substitució d'aquell personal d'atenció al públic que no reuneixi els mínims de qualitat exigibles per a la correcta execució dels treballs encomanats.

5. RESPONSABILITATS DE L'EMPESA ADJUDICATÀRIA

5.1 Tasques generals:

5.1.1 Provisió de personal: l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar personal adequadament capacitat i experimentat en atenció al públic per complir amb els requisits del contracte. Això inclou garantir que el personal tingui les habilitats lingüístiques i de comunicació necessàries per interactuar amb una varietat d'assistents.

5.1.2 Planificació d'horaris i torns: l'empresa adjudicatària haurà d'organitzar i gestionar els horaris i torns del personal per assegurar una adequada cobertura durant el període especificat en la clàusula 2, que inclou dies laborables, caps de setmana i festius. A més, l'empresa serà responsable de garantir la cobertura immediata i adequada en cas d'incidència i/o baixa del personal d'atenció al públic.

5.1.3 Desenvolupament de protocols d'atenció al públic: l'empresa adjudicatària haurà de elaborar un document o guia del servei d'atenció al públic on s'inclougui, necessàriament, la metodologia de recepció dels visitants, la informació sobre l'exposició, la resposta a possibles preguntes tipus, així com la resolució d'incidències i problemes pràctics del servei de manera efectiva i professional.

5.1.4 Gestió de queixes i incidències: l'empresa adjudicatària haurà de ser capaç de gestionar qualsevol queixa, i incidència o situació inesperada que pogués sorgir durant l'exposició, assegurant una resolució ràpida i satisfactòria per als visitants.

5.1.5 Coordinació amb el Palau Robert: l'empresa adjudicatària haurà de mantenir durant tota la durada de l'exposició una comunicació fluida i col·laborativa amb el Palau Robert per assegurar el compliment de tots els requisits i expectatives establerts en l'execució del servei.

5.1.6 Seguiment del servei: l'empresa adjudicatària haurà de portar un seguiment periòdic sobre el desenvolupament i satisfacció del servei.

5.1.7 Compliment de normatives i regulacions: l'empresa adjudicatària serà responsable del compliment de tota la normativa, regulació i estàndards de qualitat en la prestació del servei d'atenció al públic i, en concret, en matèria laboral i social.