



CONSORCI DE BIBLIOTEQUES DE BARCELONA

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

**CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA REALITZACIÓ DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT EN
L'ÚS DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ**

ÍNDEX

CLÀUSULA 1.- JUSTIFICACIÓ DEL PROJECTE

CLÀUSULA 2.- TIPOLOGIA DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE.

CLÀUSULA 3.- DURADA DEL CONTRACTE

CLÀUSULA 4.- RECURSOS HUMANS I FUNCIONS DEL PERSONAL

CLAUSULA 5:- DIFUSIÓ I COMUNICACIÓ

CLÀUSULA 6.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

CLÀUSULA 7.- SUBROGACIÓ

CLÀUSULA 1.- JUSTIFICACIÓ DEL PROJECTE

El Consorci de Biblioteques de Barcelona com a principal servei cultural de proximitat té com a missió garantir el dret d'accés a la informació i a l'ús de les tecnologies, donant suport a la formació continua al llarg de la vida i possibilitant la cohesió social i el desenvolupament de les persones. En aquest sentit les biblioteques exerceixen un paper fonamental per lluitar contra la bretxa digital i ofereixen un seguit de propostes encaminades a millorar l'alfabetització digital.

És l'objecte del present contracte la realització del servei d'assessorament en l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació a les Aules Digitals a les Biblioteques de Barcelona.

El servei de suport i assessorament TIC es desenvolupen en els espais digitals de les biblioteques i és un servei gratuït per a la ciutadania.

CLÀUSULA 2.- TIPOLOGIA DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE.

El servei d'assessorament serà contractat a les següents biblioteques (al llarg del període del contracte poden haver incorporacions de noves biblioteques que s'hagin inaugurat):

	SERVEI D'ASSESSORAMENT TIC
1	BARCELONETA -LA FRATERNITAT
2	BON PASTOR
3	CAMP DE L'ARPA - CATERINA ALBERT
4	EL CARMEL - JUAN MARSÉ
5	EL CLOT - JOSEP BENET
6	ESQUERRA DE L'EIXAMPLE - AGUSTÍ CENTELLES
7	FORT PIENC
8	FRANCESC CANDEL
9	FRANCESCA BONNEMAISON
10	GÒTIC - ANDREU NIN
11	GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ
12	GUINARDO - MERCÈ RODOREDA
13	HORTA - CAN MARINER
14	IGNASI IGLESIAS - CAN FABRA
15	JAUME FUSTER
16	LA SAGRERA - MARINA CLOTET
17	LES CORTS - MIQUEL LLONGUERAS
18	LES ROQUETES
19	MONTBAU - ALBERT PÉREZ BARÓ
20	MONTSERRAT ABELLÓ
21	NOU BARRIS
22	POBLENOU - MANUEL ARRANZ
23	SAGRADA FAMÍLIA - JOSEP M. AINAUD DE LASARTE
24	SANT ANTONI - JOAN OLIVER
25	SANT GERVASI - JOAN MARAGALL
26	SANT PAU - SANTA CREU



27	SARRIÀ - J.V. FOIX
28	TRINITAT VELLA
29	VALLCARCA I ELS PENITENTS - M. ANTONIETA COT
30	VAPOR VELL
31	VILA DE GRÀCIA
32	VILAPICINA I LA TORRE LLOBETA
33	ZONA NORD

La distribució de les hores entre els diferents dies de la setmana es determinarà d'acord amb les biblioteques en funció de les necessitats de cadascuna i exceptuant els diumenges. Aquest número d'hores pot tenir modificacions en funció de les necessitats. Quan una biblioteca s'inauguri el servei d'assessorament s'oferirà, de manera excepcional, més hores d'atenció durant les primeres setmanes d'obertura. L'horari s'establirà seguint les indicacions de la Direcció d'Acció Cultural i Educativa.

El servei d'assessorament TIC comptarà amb el personal necessari per cobrir el servei, amb personal qualificat segons s'especifica en aquests plecs durant el temps que duri l'adjudicació. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica ni laboral amb el Consorci de Biblioteques.

CLÀUSULA 3.- DURADA DEL CONTRACTE

La durada d'aquest contracte és de **12 mesos (un any)** a partir de l'1 juny de 2026, o bé de l'endemà de la formalització del contracte, o bé a partir de la data que s'estableixi a l'esmentada formalització.

El contracte es podrà prorrogar per un màxim de tres anys més.

La durada total del contracte, pròrrogues incloses, serà de **48 mesos (4 anys)**

El servei s'implementarà en horari de dilluns a dissabte, matí i/o tarda.

Els períodes on no està previst aquest suport són: període de Setmana Santa, mesos d'agost i setembre, i període de Nadal. Excepcionalment, i a petició de la Direcció d'Acció Cultural i Educativa, es podrà oferir aquest servei en algun període no previst per singularitats específiques d'alguna biblioteca.

CLÀUSULA 4.- RECURSOS HUMANS I FUNCIONS DEL PERSONAL

Per dur a terme aquest servei l'empresa contractista haurà de disposar dels següents perfils professionals:

- ✓ Tècnic assessorament TIC (Coordinador/a) . D'ara en endavant **Coordinador**
- ✓ Tècnic assessorament TIC (Informador TIC). D'ara en endavant **Informador TIC.**

En ambdós casos les persones contractades hauran de garantir una atenció correcta, respectuosa i professional cap a l'usuari i el personal de la biblioteca. El comportament d'aquest personal ha de reflectir els valors i la qualitat del servei prestat.

El català serà la llengua vehicular principal per a l'atenció a l'usuari.

1.-Tècnic assessorament TIC (Coordinador/a):

L'empresa adjudicatària designarà una persona coordinadora del servei, que actuarà com interlocutor directe amb la Direcció d'Acció Cultural i Educativa i s'encarregarà del seguiment, la supervisió i la resolució de qualsevol incidència. Aquest coordinador s'entén com una part intrínseca als serveis objecte del contracte.

La jornada laboral d'aquesta figura és de mitja jornada.

Cal que l'adjudicatari doti a aquesta persona d'un telèfon mòbil per la seva localització i un compte de correu electrònic

En el cas que el coordinador no satisfaci els mínims d'eficiència, metodologia i eficàcia desitjats, el Consorci de Biblioteques podrà demanar la seva substitució a l'entitat adjudicatària que haurà de ser efectiva en un temps màxim de dues setmanes i comptar amb el vistiplau del Consorci.

El Consorci de Biblioteques facilitarà, a l'inici del contracte, el calendari de l'any actual, amb les dates en què s'ha d'oferir el suport i els horaris a cada biblioteca.

Les tasques encomanades a la persona que ocupi la funció de coordinador/a, seran com a mínim, les següents:

- ✓ Conèixer totes les biblioteques que configuren la xarxa de biblioteques públiques de Barcelona , així com les seves direccions i especificitats.
- ✓ Acompanyar aquells informador TICs que s'estrenen en aquesta funció. Assistència a la resolució de les possibles incidències que puguin sortir en el desenvolupament del servei (baixa per malaltia dels informador TIC, canvi d'informador TIC, etc).
- ✓ Ser la persona de referència del servei per les direccions de les biblioteques en qualsevol tema que afecti al desenvolupament de l'activitat.
- ✓ Assistir a la reunió de coordinació mensual prevista per la Direcció d'Acció Cultural i Educativa i d'altres que es considerin necessàries, aportant la informació preparada.
- ✓ Elaborarà la factura de les hores reals realitzades cada mes. La factura haurà de desglossar les hores d'assessorament realitzades per cada una de les biblioteques mensualment, també haurà d'incloure els motius per les quals no s'ha realitzat aquest suport.
- ✓ En cas que l'informador TIC no pugui assistir a la biblioteca i no se'l pugui substituir, haurà d'avisar a la biblioteca amb la major antelació possible i aquestes hores no es comptabilitzaran.
- ✓ Elaborar informes trimestrals i la memòria final, segons índex acordat amb la direcció d'Acció Cultural i Educativa.
- ✓ Fer propostes de millora i innovació del servei.

Totes aquestes funcions es duran a terme amb estreta col·laboració i coordinació de la Direcció d'Acció Cultural i Educativa, qui aprovarà totes les propostes generades.



2.- Tècnic assessorament TIC (Informador TIC).

Aquestes persones són l'element clau perquè el servei es pugui efectuar amb els estàndards de qualitat exigible al Consorci de Biblioteques de Barcelona doncs són les que estaran en contacte directe amb els usuaris.

Les tasques encomanades a la persona que ocupi la funció d'informador TIC, seran com a mínim, les següents:

- Conèixer el funcionament, a nivell d'usuari, del maquinari i programari instal·lat, als ordinadors de les aules digitals de les biblioteques.
- L'entitat adjudicatària serà l'encarregada de la formació relativa al programari actualment instal·lat (Windows 10 i 11, Office 2016 i 365, Navegadors, Gimp....)
- Hauran de fer-se càrrec de resoldre les qüestions que els usuaris i usuàries de les Aules Digitals els plantegin, sempre i quan siguin d'un nivell d'informàtica bàsica i siguin relacionades amb el programari instal·lat a les Aules Digitals i el del servei d'Internet i +, així com qualsevol altre tasca, sempre i quan sigui relacionada amb les Aules Digitals, el servei d'Internet i+, Wi-Fi, el servei d'impressió Biblioprint o les TIC en general.
- Hauran de resoldre dubtes relacionats amb el servei de Wi-Fi, que tinguin els usuaris amb els dispositius: portàtils en els diferents sistemes operatius (Windows, Linux i Mac), telèfons intel·ligents i tauletes (Android, Windows Phone i IOS). En el mateix sentit també atendran qüestions relacionades amb el servei de préstec de llibres electrònics: aplicacions mòbils, lectura en streaming, i programari Adobe Digital Editions i qualsevol altre consulta relacionada amb els dispositius de lectura dels usuaris i usuàries.
- Hauran de donar suport a tasques vinculades amb el procés d'inscripcions a les sessions formatives TIC de la biblioteca, així com altres tasques relacionades que se'ls encarregui per part de la direcció de la biblioteca.
- Seran els encarregats de supervisar les proves ACTIC que es realitzen a les biblioteques que són centres col·laboradors i de resoldre les qüestions relacionades amb aquestes proves.
- Hauran de gestionar les sessions del [Biblioexperimenta](#), on els nens i nenes i les famílies, experimenten amb els recursos tecnològics que disposen algunes biblioteques: Lego, Llapis 3D, LittleBits, tauletes de dibuix Wacon, Tale-Bot Pro, Blue-Bot, Bee Bot, Matatalab... La tasca dels informadors TICs serà la de preparar el material i dinamitzar l'activitat, atenent les consultes dels usuaris d'aquest servei.
- També hauran dinamitzar les sessions del projecte [Lego Build the Change](#), on els nens i nenes i les famílies han de construir solucions creatives que inspirin a resoldre alguns dels principals reptes de sostenibilitat del nostre planeta. La tasca dels informadors TICs serà la de preparar el material i dinamitzar l'activitat, atenent les consultes dels usuaris d'aquest servei.
- Els informadors TICs donaran suport als usuaris a fer tràmits, respectant a la privadesa i la protecció de dades.



- Les biblioteques poden organitzar hores de tutoria personalitzada, o formacions per a grups d'usuaris, dins l'horari dels informadors TICs. Aquests seran els encarregats de realitzar aquestes tutories i formacions.
- Hauran de vetllar pel bon ús i funcionament dels ordinadors dels EE.MM i d'altres d'ús públic de la biblioteca, i haurà d'avisar al personal de la biblioteca en el cas de mal ús o avaries dels mateixos.
- Haurà de portar un control de les incidències i de les consultes realitzades pels usuaris a les Aules Digitals. De manera mensual, el coordinador haurà d'enviar-ne un informe al Consorci de Biblioteques de Barcelona. Aquest informe haurà d'incloure el total i desglossat per biblioteca de: número de consultes realitzades, tipologia de consultes, número d'incidències relacionades amb el servei, altres feines realitzades i durada d'aquestes, gènere dels usuaris atesos i franges d'edat. L'idioma d'aquest document serà el català. Aquest informe s'haurà d'entregar abans del dia 7 de cada mes. El Consorci de Biblioteques facilitarà, a l'inici del contracte, un exemple d'informe amb les dades que haurà d'incloure.
- En el cas que un dels informadors TICs no sigui capaç de desenvolupar correctament les tasques anteriorment descrites, el Consorci de Biblioteques podrà demanar la seva substitució a l'entitat adjudicatària que haurà de ser efectiva en un temps màxim de dues setmanes i comptar amb el vistiplau del Consorci de Biblioteques.
- L'idioma principal amb el que s'haurà d'adreçar als usuaris serà el català, excepte si aquest usuari demana que es realitzi en castellà.
- Haurà de portar identificació. Biblioteques de Barcelona serà l'encarregada de subministrar-la al personal d'assessorament.

CLÀUSULA 5.- DIFUSIÓ I COMUNICACIÓ

La Direcció de Innovació i Comunicació del CBB serà l'encarregada de dissenyar i produir tota els productes comunicatius que es valorin, independentment del suport en que es facin i dels canals que s'utilitzin.

CLÀUSULA 6.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

S'establiran reunions periòdiques entre la Direcció d'Acció Cultural i Educativa i la coordinador/a del servei. La periodicitat d'aquestes reunions s'establiran prèviament i variarà segons el moment de l'any i la necessitat del servei. En aquestes reunions es farà una valoració de la implantació del servei, de les incidències detectades, dels aspectes de millora i de les dificultats que vagin sorgint, etc.

En termes d'avaluació del servei, la seva evolució i resultats, l'entitat adjudicatària haurà de realitzar un informe de seguiment trimestral de l'activitat, on es recullin les activitats, el nombre de participants i les seves principals característiques, l'actuació portada a terme pels conductors/es, les dificultats que s'han trobat, etc. En l'informe de seguiment final també s'haurà d'incloure el grau de satisfacció dels agents implicats (usuaris/es, direccions biblioteca, connector/es, autors/es, direcció d'acció cultural i educació).

El contingut d'aquests Informes es pactarà a l'inici del contracte per tal que Consorci de Biblioteques de Barcelona restin informats de la marxa del mateix.

Caldrà que l'entitat adjudicatària presenti un cop finalitzat el projecte i durant els 30 dies posteriors a la data de finalització de les activitats una Memòria i un Informe d'Avaluació del programa on es recullin les activitats realitzades, les dades e indicadors que se li requereixin, i es valori per part d'aquesta l'acompliment dels objectius fixats al programa. Aquesta avaluació servirà per rectificar, ajustar i millorar els serveis oferts quan així sigui necessari en un futur.

CLÀUSULA 7. – SUBROGACIÓ

En el cas de què procedeixi la subrogació del personal de conformitat amb l'establert a l'art. 44 de l'Estatut dels treballadors, o per estar aquesta obligació establerta al conveni col·lectiu d'aplicació s'inclou, a efectes informatius i de conformitat amb el que preveu l'art. 130 de la LCSP, com Annex 1 d'aquest plec la relació de persones treballadores que en l'actualitat presten aquest servei facilitada per l'adjudicatària actual del contracte, amb indicació de: conveni d'aplicació, la categoria professional, el tipus de contracte, jornada, data d'antiguitat, venciment del contracte i el salari brut anual de cadascuna d'elles i tots els pactes en vigor que afectin al personal a subrogar.

Director d'Acció Cultural i Educativa
Daniel Gelabert Muntané