

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS INTEGRALS DE SUPORT A L'ATENCIÓ I ORGANITZACIÓ DE CERIMONIES DE COMIAT I ACTES INSTITUCIONALS DE CEMENTIRIS DE BARCELONA S.A.U

1. Objecte de la prestació

2. Abast

3. Condicions tècniques:

- **3.1 Centres i àmbits d'aplicació**
- **3.2 Serveis objectes de la licitació:**
 - **3.2.1 Personal auxiliar de protocol destinat al crematori de Montjuïc**
 - **3.2.2 Personal auxiliar de protocol**
 - **3.2.3 Servei de Músics**

4. Organització i operativa de la prestació del servei

- **4.1 Recepció i confirmació de les sol·licituds**
- **4.2 Termini de resposta i cobertura del servei**
- **4.3 Preparació prèvia**
- **4.4 Execució del servei**
- **4.5 Tancament, incidències i substitucions**
- **4.6 Programació diària i coordinació ordinària**

1. OBJECTE DE LA PRESTACIÓ

L'objectiu del present plec de prescripcions tècniques és fixar les condicions tècniques per al subministrament del servei integral de suport a l'atenció i organització de cerimònies de comiat i actes institucionals de Cementiris De Barcelona S.A..

L'objecte d'aquesta contractació és disposar d'un servei auxiliar de protocol i d'uns serveis de músics per les cerimònies religioses o laiques, així com als diferents actes, esdeveniments i activitats organitzats per a Cementiris de Barcelona, S.A.U. (d'ara endavant, CBSA), durant els propers 4 anys.

Aquest servei és fonamental per poder realitzar les cerimònies de comiat que habitualment es duen a terme als nostres espais, com ara l'Oratori del Crematori de Montjuïc, a peu de sepultura, a les capelles dels nou cementiris i a l'edifici interconviccional.

Així mateix, CBSA organitza al llarg de l'any diferents activitats de caràcter institucional, cultural, divulgatiu i commemoratiu que poden requerir serveis de suport protocol·lari i d'acompanyament musical.

Atenent a les seves característiques, descrites en detall en l'informe tècnic, la licitació de referència no es dividirà en lots, tal i com estableix a l'article 99.3 de la LCSP.

En particular, la no-divisió en lots es justifica pels motius següents:

- a) Necessitat de garantir una atenció integral i continuada a les famílies
- b) Interdependència tècnica i operativa de les prestacions
- c) Necessitat d'una responsabilitat operativa unitària
- d) Necessitat de coordinació immediata i permanent.
- e) Homogeneïtat dels protocols i de la qualitat del servei

2. ABAST

L'abast del present subministrament inclou tot aquells serveis que CBSAU pot arribar a oferir als seus usuaris: Servei auxiliar de protocol (tant de suport com d'acompanyament), Servei de músics per les cerimònies, així com el Servei de Músics, tant per peticions de famílies com per les rutes nocturnes que organitza Cementiris de Barcelona S.A.U.

Els volums i previsions de facturació, ho són a títol indicatiu, sense que es puguin considerar un compromís per a CBSAU enfront del o dels contractistes o altres licitadors.

3. CONDICIONS TÈCNIQUES

3.1. Centres i àmbit d'aplicació

Els serveis s'han de prestar al Crematori de Montjuïc i, quan correspongui, a qualsevol dels recintes, dependències, capelles o instal·lacions dels cementiris gestionats per CBSA en què s'hagi de dur a terme una cerimònia, acte de comiat o esdeveniment.

Els desplaçaments, els mitjans de transport, l'organització logística i qualsevol cost necessari perquè el personal arribi puntualment al lloc de la prestació són a càrrec de l'adjudicatari.

3.2 Serveis objecte de la licitació

Aquesta licitació haurà de contemplar diverses opcions, segons es descriu a continuació:

○ 3.2.1. **Personal auxiliar de protocol destinat al crematori de Montjuïc**

El personal auxiliar de protocol destinat al Crematori de Montjuïc ha de donar suport a l'atenció de les famílies, l'acompanyament, i contribuir al desenvolupament ordenat dels serveis del forn incinerador.

És una característica fonamental en aquesta subcategoria la prestació continuada del servei per la persona auxiliar durant l'horari d'obertura de les instal·lacions, de 8:00h a 18:00 hores de dilluns a divendres, i de 8:00h a 16:30h dissabtes i diumenges.

A més, l'adjudicatari concorrent a la present licitació ha d'acceptar que la jornada pot ser eventualment ampliada quan les necessitats del servei ho requereixin.

Les seves funcions poden incloure, segons les necessitats de cada cas:

- Rebre i donar la benvinguda a les famílies a l'arribada de les instal·lacions.
- Coordinar-se amb el personal de CBSAU per facilitar l'atenció de les gestions o tràmits pendents.
- Acompanyar les famílies fins a l'oratori o fins a la sala d'introducció, quan així correspongui.
- Contactar amb les famílies, quan CBSAU ho indiqui, per confirmar o modificar aspectes organitzatius del servei.
- Acomiadar a les famílies i acompanyar-les fins a la sortida de la instal·lació en finalitzar l'acte.
- Escanejar documentació i incorporar-la al sistema de gestió indicat a CBSA.
- Col·laborar en la coordinació de cerimònies laiques quan sigui necessari.
- Lliurament en les pròpies dependències del forn crematori de cendres.

- **3.2.2 Personal auxiliar de protocol (destinat a acompanyar serveis de comiat - o equivalents a altres religions - que es duguin a terme a dependències, capelles o instal·lacions de qualsevol dels 9 cementiris que gestiona Cementiris de Barcelona)**

El personal auxiliar de protocol destinat a actes de comiat en recintes diferents del Crematori de Montjuïc ha de rebre i acompanyar la família des de l'inici del servei fins a la seva finalització. Aquest personal s'ha de desplaçar al recinte de CBSAU en què es realitzi la cerimònia.

Aquesta subcategoria de servei es configura per hores, contractades de forma puntual, en funció de les necessitats de preparació de l'espai, desenvolupament de l'acte i tancament.

En cerimònies laiques, ha de col·laborar amb la persona oficiant per garantir el correcte desenvolupament de l'acte. En els serveis de comiat o equivalents corresponents a altres confessions religioses, ha de prestar l'acompanyament requerit respectant les instruccions de CBSAU i les característiques de la cerimònia. Quan CBSAU ho requereixi i el perfil assignat ho permeti, també pot oficiar la cerimònia.

- **3.2.3 Servei de Músics:**

Els serveis de músics comprèn al interpretació de les peces musicals escollides per les famílies en el moment de contactar el servei, d'acord amb les instruccions que comuniqui CBSAU o la persona de protocol designada.

També inclou la interpretació de les peces requerides en les rutes nocturnes i en altres activitats o esdeveniments organitzats per CBSA.

L'adjudicatari ha de disposar de músics suficients i dels recursos necessaris per tendre la instrumentació, la formació musical, el repertori i la durada que requereixi cada servei.

A més, segons el servei de musics a realitzar, que poden estar lligats amb una cerimònia que requereixi de coordinació, l'empresa adjudicatària ha de proporcionar personal de protocol per a dur a terme la instal·lació i el correcte desenvolupament de la interpretació musical.

Aquest servei es configura en hores quan es tracta d'assistència a cerimònies encomanades per la família. D'altra banda, en el cas d'esdeveniments de CBSA, el servei es configura per unitat d'esdeveniment (per exemple, per Ruta Nocturna).

4. ORGANITZACIÓ I OPERATIVA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.

- **4.1 Recepció i confirmació de les sol·licituds.**

Un cop formalitzada la contractació del servei per part de la persona usuària final, CBSAU ha de comunicar a l'adjudicatari, a través de la plataforma digital prevista a continuació, la informació necessària per a la seva execució.

La comunicació ha d'incloure, com a mínim, la data, l'hora, el recinte, la tipologia del servei, el personal requerit, la durada prevista, les indicacions de protocol, les peces musicals o el repertori sol·licitat i qualsevol altra instrucció operativa disponible.

L'adjudicatari ha de confirmar la recepció de la sol·licitud, verificar-ne la informació i organitzar els recursos humans i materials necessaris. En cas de manca, contradicció o necessitat d'aclariment de les dades rebudes, ha de comunicar-ho a CBSAU sense demora mitjançant el canal habilitat a la plataforma.

Aquesta plataforma digital ha de permetre, com a mínim:

- Contractació de serveis en funció de la disponibilitat dels recursos personals i materials per realitzar-los
- Visualitzador de l'organigrama de serveis contractats per franges horàries als diferents centres de treball
- Alta de serveis a curt, mig i llarg termini a través d'una interface gràfica interactiva.
- Canal obert de comunicació amb el proveïdor a fi d'aclarir els dubtes que dels serveis se'n puguin derivar
- Validació i seguiment permanent de les sol·licituds d'altres de serveis per garantir la correcta execució.
- Control de qualitat de tots els processos vinculats amb els serveis requerits, tant musicals.
- Base de dades amb tots els serveis contractats i tota la informació suficient i necessària per consultar dins del marc de la llei de protecció de dades

○ **4.2 Termini de resposta i cobertura del servei**

L'adjudicatari ha de donar resposta a les necessitats de servei en un termini màxim de **24 hores** des de la recepció de la sol·licitud. Aquesta exigència respon a la necessitat de garantir la cobertura d'actes de comiat que, habitualment, s'han de celebrar dins d'un termini d'entre 24 i 36 hores.

S'entendrà per resposta la confirmació per escrit de la disponibilitat per realitzar el servei. La franja comunicacions és de dilluns a divendres en horari de 8:00h a 18:00h, i de dissabte a diumenge, en horari de 8:00h a 16:30h, aplicat per donar serveis a tots els centres i cementiris dels quals disposa CBSA.

La confirmació del servei ha d'acreditar que l'adjudicatari disposa dels recursos personals i materials adequats per prestar-lo en la data, l'hora i el lloc indicats. L'adjudicatari ha de mantenir en tot moment una capacitat operativa suficient per atendre els serveis sol·licitats per CBSAU.

○ **4.3 Preparació prèvia**

Abans de cada servei, l'adjudicatari ha de:

- Assignar personal amb el perfil adequat per a les funcions encomanades.

- Comunicar al personal assignat totes les instruccions de servei disponibles i verificar que les ha entès.
- Comprovar la disponibilitat del repertori, de la instrumentació i de qualsevol element material necessari per a les interpretacions musicals.
- Contactar amb la família, quan CBSAU ho hagi indicat, per confirmar els aspectes que corresponguin i traslladar a CBSAU qualsevol incidència o modificació que afecti la prestació.
- Coordinar-se amb el personal de CBSAU, amb la persona oficiant o amb la resta de persones intervinents, quan sigui necessari per al correcte desenvolupament de l'acte.

El personal adscrit ha de ser al lloc de l'acte amb una antelació mínima estimada de trenta minuts respecte de l'hora prevista d'inici. Aquesta antelació s'ha d'incrementar quan la complexitat del servei, el muntatge, el desplaçament o les instruccions de CBSAU ho requereixin.

○ **4.4 Execució del servei**

Durant la prestació, el personal assignat ha d'actuar d'acord amb les instruccions operatives de CBSAU, amb la diligència exigible per la naturalesa del servei i amb el respecte degut a les famílies, a les cerimònies i als recintes.

El personal de protocol ha de garantir l'acollida, l'orientació i l'acompanyament de les famílies en l'abast que correspongui a cada encàrrec. El personal músic ha d'interpretar les peces i intervenir en els moments programats, respectant la selecció musical, la formació prevista i la coordinació amb la resta de l'acte.

Cada persona adscrita a un servei ha d'executar la funció concreta que se li hagi encomanat. En particular, una mateixa persona no pot prestar simultàniament funcions de músic i de protocol dins d'un mateix servei.

○ **4.5 Tancament, incidències i substitucions**

En acabar el servei, l'adjudicatari ha de facilitar, si CBSAU ho requereix, la informació necessària per confirmar la correcta prestació i identificar les incidències produïdes.

Qualsevol incidència que pugui afectar la puntualitat, la qualitat, la disponibilitat de personal, el repertori musical o el desenvolupament de l'acte s'ha de comunicar immediatament a CBSAU. L'adjudicatari ha d'adoptar les mesures organitzatives necessàries per resoldre-la o minimitzar-ne els efectes.

En cas de indisponibilitat sobtevinguda d'una persona assignada, l'adjudicatari ha de garantir la seva substitució per una persona amb un perfil adequat, sense que això comporti cap afectació a la correcta prestació del servei.

- **4.6 Programació diària i coordinació ordinària.**

L'adjudicatari ha de trametre diàriament a CBSAU la relació dels serveis programats per a l'endemà, amb la informació suficient per facilitar-ne el control. Aquesta relació ha d'incloure, com a mínim, la data, l'hora, el centre o recinte, el tipus de servei i el personal assignat.

Barcelona a data de signatura

Eva Solano Bolet

Responsable Atenció a la Ciutadania

Cementiris de Barcelona S.A.U