



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS
SERVEIS DE CONSERGERIA I SERVEIS AUXILIARS A L'ARXIU FOTOGRÀFIC DE
BARCELONA**

I. Objecte del present plec

Aquest plec té per objecte, definir les prescripcions tècniques que hauran de portar-se a terme en la licitació, contractació i prestació dels serveis de consergeria i serveis auxiliars de l'Arxiu Fotogràfic de Barcelona, situat a la Plaça Pons i Clerch 2 2a planta de Barcelona.

El servei objecte del present plec de prescripcions tècniques defineix el número de posicions a cobrir per part de l'adjudicatari del servei i les tasques a realitzar segons dispositiu definit a continuació: atenció telefònica, atenció al públic, taquillatge activitats de l'Arxiu.

Serveis fixos:

Serveis de dilluns a divendres en horari de 7:15 a 19:15 hores , dissabtes de 9:15 a 19:15 hores i diumenges i festius de 9:45 a 14:15 tret dels dies 1 de gener, 1 de maig, 24 de juny i 25 de desembre que el centre romandrà tancat. Els períodes en què no hi hagi exposicions, no s'haurà de prestar servei els dissabtes, diumenges i festius. (annex 1)

II. Funcions

Totes les posicions han de complir naturalment les funcions derivades del pla de seguretat de l'Arxiu, com és la seva necessària participació en els plans d'evacuació i emergència, la observació del seguiment de les normes de comportament a l'Arxiu per part dels visitants.

Sense perjudici de les directrius específiques que eventualment pugui elaborar l'Arxiu, les funcions genèriques d'aplicació a les posicions de servei descrites amb anterioritat, són les següents:

Obertura i tancament del Centre:

- Obrir i tancar l'Arxiu seguint els protocols previstos que seran facilitats per la Direcció del Centre.

Recepció:

- Conèixer les característiques bàsiques de l'Arxiu, les seves activitats i les taxes i preus vigents.
- En deixar la seva posició, efectuar diàriament el tancament de caixa.
- Venda de les publicacions de l'Arxiu.
- Informació telefònica a les persones que ho sol·licitin respecte les característiques del centre, els espais, els serveis, activitats que ofereixen.
- Atendre les trucades amb correcció i derivar-les on correspongui o solucionar les que siguin de la seva competència.
- Rebre i acreditar al vestíbul els visitants que han d'accedir a les zones restringides de l'Arxiu.

- Detectar i comunicar incidències de manteniment de les instal·lacions de l'Arxiu Fotogràfic.
- En cas d'accident o indisposició d'algun visitant aplicarà primers auxilis o DEA

Informació i control de la sala d'exposicions:

- Conèixer i informar sobre l'Arxiu, i serveis que s'ofereix
- Control diari de la sala d'exposicions tenint en compte la normativa existent i informant als responsables del centre de qualsevol incidència que pugui sorgir.
- Reposar el material de difusió necessari que determinin el responsables del centre.
- Control d'accessos i sortides.
- Recollir els suggeriments que els visitants puguin realitzar i les informacions sobre les visites.
- Informar, si s'escau, als visitants de la normativa vigent i coordinar amb la Direcció les possibles incidències que puguin sorgir.

III. Condicions per a la prestació del servei

L'adjudicatari 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:

Organització operativa del servei

1. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'efectius necessaris, amb un mínim de 3 persones, per cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, durant el temps que duri el contracte. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb l'Institut de Cultura de Barcelona.
2. L'empresa adjudicatària ha de disposar dels recursos humans suficient per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos així com per cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquest cas i sota les directrius de l'Arxiu Fotogràfic, es demanaran els serveis que corresponguin segons necessitats, amb la suficient antelació i sempre dintre dels marges del contracte.
3. L'empresa disposarà efectius suplents o de reserva equivalents a les posicions a cobrir degudament formats per tal de substituir als que habitualment presten el servei i en cas de qualsevol tipus d'absència per part d'aquests. El termini màxim per a la cobertura en cas de qualsevol tipus d'absència, serà de tres hores.
4. És obligació de l'empresa adjudicatària garantir la formació necessària del personal que posa a disposició de la prestació d'aquest servei. Aquesta obligació inclou també la formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.
5. En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun/s dels efectiu/s destinat al servei, ho comunicarà per escrit a l'Arxiu Fotogràfic i/o a l'Institut de

Cultura de Barcelona el qual ha de tenir aquest coneixement de manera fefaent.

6. L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir i actualitzar les operatives dels serveis referits en el present Plec així com els derivats d'actes no previstos i / o de variacions del servei i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per a tots els efectius que prestin el servei.
7. L'empresa adjudicatària haurà d'assignar un/a coordinador/a i responsable de servei 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.
8. L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un numero de telèfon de contacte, amb servei les 24 hores tot l'any, a disposició de l'AFB per a notificar incidències de qualsevol tipus
9. L'empresa haurà de garantir que tots els punts de prestació del servei estiguin coberts en tot moment encara que puguin haver-hi incidències.
10. Els efectius que prestin serveis al Centre hauran d'estar dotats un telèfon mòbil, un ordinador amb sistema operatiu Windows 10 o similar, amb connexió WIFI a disposició dels efectius assignats al servei sempre dins de l'horari establert. Al mateix temps l'empresa adjudicatària es compromet a tenir còpia de seguretat de les dades que s'emmagatzemin en aquest ordinador, perquè es puguin recuperar en cas de pèrdua.

Característiques del personal i formació

11. El personal destinat al servei haurà de tenir un tracte correcte amb el públic, bona presència, educació i capacitat de comunicació amb les persones dependents del lloc on es realitza el servei.
12. Les persones que prestin el servei hauran de vestir en tot moment amb correcció l'uniforme que l'empresa adjudicatària disposi a l'efecte. El personal de l'empresa adjudicatària portarà una indumentària específica de l'empresa adequat a l'entorn del Arxiu. Igualment, l'empresa adjudicatària garantirà que cada membre del seu personal disposi de la seva taquilla.
13. En qualsevol cas, i especialment en el cas de la presència en el servei de diferents empreses i/o grups de personal amb assignació de tasques diferenciades cadascun d'aquests grups i/o empreses haurà de portar vestuari diferenciat, el qual incorporarà elements d'identificació personal i d'empresa que permeti definir concretament el nom de l'empresa, nom de la persona assignada al servei i, si escau, el nom de l'activitat genèrica i/o el lloc on es desenvolupa la seva activitat, així com qualsevol altre que proposi l'adjudicatari i sigui aprovat per l'Arxiu. El disseny de dita identificació seguirà les pautes definides posteriorment i coordinadament entre l'empresa adjudicatària del servei i l'Arxiu Fotogràfic. Aquestes identificacions de caire personal hauran de ser retornades a l'Arxiu en el moment de la baixa del personal.



14. El personal destinat al servei haurà de tenir un nivell C1 de castellà i català, així com un nivell B1 d'anglès.
15. El personal destinat al servei haurà de tenir coneixements d'usuari bàsic de Word i Excel
16. L'empresa adjudicatària haurà de modificar o suprimir, sempre dins dels marges legals establerts, elements de vestuari del personal que presti servei i que l'Arxiu Fotogràfic no consideri apropiat.
17. L'Arxiu Fotogràfic exigirà i vetllarà que l'empresa adjudicatària compleixi els criteris definits en el present Plec.

Coordinació i seguiment del servei

18. L'empresa adjudicatària passarà comunicat de les incidències en cadascun dels diferents torns del servei per escrit, amb el full d'incidències que entregará a l'Arxiu per el seu coneixement.
19. El personal destinat al servei haurà d'estar dotat, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic necessari per tal de garantir la correcta coordinació i funcionament del servei.
20. L'empresa adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb la resta de personal que presti serveis al mateix centre, sempre amb absoluta interlocució amb el responsable del contracte.
21. L'empresa adjudicatària haurà d'assignar un/a coordinador/a i responsable de servei 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. Es fixa una periodicitat setmanal mínima d'una hora per a les tasques de coordinació
22. El coordinador/a referenciat a l'apartat anterior, serà l'interlocutor únic per fer el seguiment dels serveis objecte del contracte donant comunicació per escrit a l'Arxiu Fotogràfic. D'altra banda, l'Arxiu Fotogràfic nomenarà un responsable de contracte propi, per tal de garantir la coordinació i seguiment dels serveis amb l'empresa. Això no exclou que l'empresa adjudicatària informi de l'escala jeràrquica de l'esmentat coordinador de serveis i del nomenament d'interlocutors en l'equip directiu de l'empresa.
23. L'empresa adjudicatària presentarà a l'Arxiu Fotogràfic la relació del personal destinat al servei, amb actualitzacions immediates després de cada canvi. Igualment, presentarà llistat del personal de reserva.
24. L'empresa adjudicatària presentarà a l'Arxiu, a l'avançada i després de cada incorporació, declaració que cadascuna de les persones que prestin els seus serveis a l'Arxiu compleix els requisits exigits en aquests plecs.

IV. Planificació operativa

Les empreses licitadores hauran de presentar un projecte de realització del servei que ha de contemplar la planificació operativa del personal, el sistema de coordinació dels serveis i de comunicació amb la persona responsable del contracte que designi l'ICUB, la descripció detallada de les tasques a realitzar i el pla estructural de formació del personal, amb el següent desenvolupament:

1. Planificació de l'acompanyament a la inserció laboral i protocols de seguiment que s'aplicaran tant als efectius actius destinats al servei, com aquells de reserva.

Aquesta planificació operativa dels efectius destinats al servei haurà de contemplar el servei d'intervenció i acompanyament, l'equip professional destinat al servei amb la descripció de les seves tasques, els torns diaris i horaris que aquests faran, els torns de treball destinats al servei els dies festius i el nombre que es mantindran en reserva per tal de fer la cobertura en períodes de vacances i/o baixes dels efectius destinats de forma habitual al servei.

Figurarà el pla individualitzat de treball amb els objectius, anàlisis, formació, cronograma i avaluació del pla

2. Organització, coordinació de serveis i de comunicació amb el responsable del contracte que designi l'Institut de Cultura,

que ha d'especificar el pla de previsió de funcions, l'operativitat i l'estimació de temps de presència del coordinador al Arxiu Fotogràfic. La coordinació de serveis i de comunicació amb el responsable del contracte haurà d'expressar l'explicació sistemàtica i la metodologia que proposa l'empresa per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies que es produeixin al servei i posada en coneixent d'aquestes incidències al responsable del contracte. També haurà de contemplar la metodologia per a detectar i suplir les baixes del personal actiu, la metodologia per fer les cobertures oportunes, quin mecanisme utilitzarà per tal de garantir que tots els serveis es troben en actiu, les inspeccions del servei (periodicitat, torns...). Haurà d'especificar també la previsió d'una interlocució periòdica amb el responsable del contracte i/o responsable de seguretat designats per l'ICUB per tal d'orientar el servei, la capacitat operativa de fer ampliacions del servei per causes imprevistes així com qualsevol altra circumstància que ho requereixi.

V. Borsa d'hores per actes previstos però no calendaritzats

A l'Arxiu Fotogràfic de Barcelona, sovint es fan actes que poden ser en horaris laborables, nocturns i festius. Per aquest motiu es crea una borsa de 20 hores per cobrir els serveis que aquets actes puguin necessitar. Les funcions d'aquest servei seran les anàlogues del Servei de consergeria i serveis auxiliars.



Annex 1

Del 1 d'octubre de 2025 al 30 de setembre de 2027	N. Dies	H. Entrada	H. Sortida	H/dies/ uni.	Total Hores
de dilluns a divendres	500	7:15	19:15	12,00	6.000,00
dissabte	83	9:15	19:15	10,00	830,00
diumenge i festius	106	9:45	14:15	4,50	477,00
Bossa hores actes extraordinaris					
laborals					14,00
festius					0,00
nocturns					6,00
TOTAL					7.327,00