



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 ALS ESPAIS
MULTIMÈDIA

1.-Objecte.-

És l'objecte del present contracte la realització del servei d'assessorament en l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació als Espais Multimèdia (EE.MM.) per 30 de les Biblioteques de Barcelona que actualment estan en funcionament.

També s'inclou una biblioteca que té prevista la inauguració dins el període d'aquest contracte: biblioteca de districte de Sant Martí, al 1r trimestre 2022.

2.- Tipologia de l'objecte del contracte.-

El servei d'assessorament serà contractat per les 30 biblioteques i es comptabilitza en una borsa aproximada de **7242 hores**.

La previsió del servei d'assessorament contractat serà d'acord amb el quadre estimatiu d'hores setmanals següents:

SERVEI D'ASSESSORAMENT TIC	HORES SETMANALS
BARCELONETA -LA FRATERNITAT	6
BON PASTOR	6
CAMP DE L'ARPA - CATERINA ALBERT	12
EL CARMEL - JUAN MARSÉ	6
EL CLOT - JOSEP BENET	6
ESQUERRA DE L'EIXAMPLE - AGUSTÍ CENTELLES	9
FRANCESC CANDEL	6
FRANCESCA BONNEMAISON	9
GÒTIC - ANDREU NIN	6
GUINARDO - MERCÈ RODOREDA	6
HORTA - CAN MARINER	6
IGNASI IGLESIAS - CAN FABRA	15
JAUME FUSTER	12
LA SAGRERA - MARINA CLOTET	6
LES CORTS - MIQUEL LLONGUERAS	6
LES ROQUETES	6
MONTBAU - ALBERT PÉREZ BARÓ	3
MONTSERRAT ABELLÓ	9
NOU BARRIS	6
POBLENOU - MANUEL ARRANZ	6
SAGRADA FAMÍLIA - JOSEP M. AINAUD DE LASARTE	12



SANT ANTONI - JOAN OLIVER	6
SANT GERVASI - JOAN MARAGALL	6
SANT PAU - SANTA CREU	6
TRINITAT VELLA	6
VALLCARCA I ELS PENITENTS - M. ANTONIETA COT	6
VAPOR VELL	6
VILA DE GRÀCIA	6
VILAPICINA I LA TORRE LLOBETA	9
ZONA NORD	6

La distribució de les hores entre els diferents dies de la setmana la determinarà cada biblioteca una vegada adjudicat el contracte en funció de les necessitats de cadascuna i exceptuant els diumenges. Aquest número d'hores pot tenir modificacions si no tenen l'horari ja fixe

No obstant, s'hauran d'agrupar de la següent manera:

- Les biblioteques amb 15 hores setmanals de servei d'assessorament ho distribuiran en 5 jornades de 3 hores cadascuna.
-
- Les biblioteques amb 12 hores setmanals de servei d'assessorament ho distribuiran en 4 jornades de 3 hores cadascuna.
- Les biblioteques amb 9 hores setmanals de servei d'assessorament ho distribuiran en 3 jornades de 3 hores cadascuna.
- Les biblioteques amb 6 hores setmanals de servei d'assessorament ho distribuiran en 2 jornades de 3 hores cadascuna.
- Les biblioteques amb 3 hores setmanals de servei d'assessorament ho distribuiran en 1 jornada de 3 hores.

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.

3.- Durada del contracte

L'inici del contracte del servei d'assessorament serà el dia 1 d'octubre de 2021, o bé el dia següent a la seva formalització en cas que fos posterior, i la finalització el 30 de setembre de 2022. El contracte es podrà prorrogar 3 anys.

4.-Requisits del contracte.-

- 4.1** La jornada laboral és de dilluns a dissabte, matí i tarda.
- 4.2** L'adjudicatari haurà de tenir la figura d'un coordinador que sigui la persona de contacte amb el Consorci de Biblioteques en cas de qualsevol tramitació relacionada amb les sessions del personal



d'assessorament. Es demana que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil per la seva localització i un compte de correu electrònic, aquesta informació es posarà a disposició de les biblioteques perquè es posin en contacte amb el coordinador en cas necessari.

- 4.3** 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.
- 4.4** 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.
- 4.5** El Consorci de Biblioteques es guarda el dret a realitzar canvis en els horaris del servei d'assessorament a les biblioteques, durant el període de contracte en funció de les necessitats de servei de les biblioteques.
- 4.6** Si és necessari, abans de l'inici del servei el Consorci de Biblioteques realitzarà una sessió formativa, en un Espai Multimèdia, a tots els tècnics d'assessorament, per tal d'explicar el funcionament d'aquests. La data de la sessió es concretarà amb el coordinador.
- 4.7** Els períodes on no n'oferirà aquest suport són: període de Setmana Santa, tercer trimestre de l'any (juliol, agost i setembre) i període de Nadal. Tampoc es comptabilitzaran els dies festius ni els dies que, excepcionalment, alguna biblioteca tingui tancat l'Espai Multimèdia.
- 4.8** Excepcionalment, i a petició del Consorci de Biblioteques, es podrà oferir aquest suport algun període del tercer trimestre de l'any (juliol, agost i setembre).
- 4.9** L'adjudicatari facturarà 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.
- 4.10** En cas que el tècnic d'assessorament no pugui assistir a la biblioteca i no se'l pugui substituir, s'haurà d'avisar a la biblioteca amb la major antelació possible i aquestes hores no es comptabilitzaran.
- 4.11** Els tècnics d'assessorament hauran de complir el següent requisit: conèixer el funcionament, a nivell d'usuari, del maquinari i programari instal·lat, als ordinadors d'aquests Espais.
- 4.12** L'entitat adjudicatària serà l'encarregada de la formació del personal d'assessorament, tant en el programari instal·lat actualment com del nou programari que s'hi instal·li.



- 4.13** Els tècnics d'assessorament hauran de fer-se càrrec de resoldre les qüestions que els usuaris i usuàries dels Espais Multimèdia els plantegin, sempre i quan siguin d'un nivell d'informàtica bàsica i siguin relacionades amb el programari instal·lat als EE.MM i el del servei d'Internet i +, així com qualsevol altre tasca, sempre i quan sigui relacionada amb els EE.MM., el servei d'Internet i+, Wi-Fi, el servei d'impressió Biblioprint o les TIC en general.
- 4.14** També 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).
- 4.15** Els tècnics d'assessorament hauran de fer-se càrrec de resoldre les 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.
- 4.16** Els tècnics d'assessorament hauran de realitzar 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.
- 4.17** Els tècnics d'assessorament 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.
- 4.18** Els tècnics hauran de gestionar les sessions del Biblioexperimenta. Preparant el material durant l'activitat i atenent les consultes dels usuaris d'aquest servei.
- 4.19** Els tècnics hauran d'ajudar a fer tràmits administratius amb els usuaris.
- 4.20** Les biblioteques poden organitzar hores de tutoria personalitzada, o formacions per a grups d'usuaris, dins l'horari del tècnic d'assessorament. Els tècnics d'assessorament seran els encarregats de realitzar aquestes tutories i formacions.
- 4.21** El tècnic d'assessorament contractat haurà 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.
- 4.22** El tècnic d'assessorament haurà de portar un control de les incidències i de les consultes realitzades pels usuaris als Espais Multimèdia. 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.

- 4.23** En el cas que un dels tècnics d'assessorament 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.
- 4.24** L'idioma principal amb el que el tècnic d'assessorament s'haurà d'adreçar als usuaris serà el català, excepte si aquest usuari demana que es realitzi en castellà.
- 4.25** El tècnic d'assessorament haurà de portar identificació. Biblioteques de Barcelona serà l'encarregada de subministrar-la al personal d'assessorament.

6.-Pressupost.-

El pressupost destinat a la contractació del servei d'assessorament als Espais Multimèdia és de **126.735,00 €**, **153.349,35 € Iva Inclòs**.

L'Adjudicació es realitzarà per preus unitaris. El preu unitari de licitació és de **17,50 €/h Sense Iva**.

Barcelona, 20 de juliol de 2021

El Director d'Acció Cultural i Educativa

Juanjo Arranz Martín