



Expedient:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS per a l'execució dels serveis de suport a l'activitat auxiliar dels centres gestionats pel Consorci del Museu de Ciències Naturals de Barcelona, reservat a empreses d'inserció i amb mesures d'eficiència socials.

- Clàusula 1. Objecte del present Plec**
- Clàusula 2. Descripció del servei**
- Clàusula 3. Organització operativa i requisits vinculats a l'efecte**
- Clàusula 4. Personal, condicions de prestació bàsiques i formació**
- Clàusula 5. Coordinació i seguiment**
- Clàusula 6. Requeriments tècnics**
- Clàusula 7. Qualificació del personal**
- Clàusula 8. Centres i horari de servei**
- Clàusula 9. Hores comptabilitzades i oferta**

APROVAT per Gerència
En data:

La Secretaria Delegada

Clàusula 1. Objecte del present Plec

El present Plec defineix les prescripcions tècniques que tindran vigència durant l'execució del contracte referit a la gestió del servei de suport a l'activitat auxiliar del Consorci Museu de Ciències Naturals de Barcelona (en endavant, Consorci).

Seus del Consorci on es prestarà el servei,

Parc de Montjuïc:

- Jardí Botànic de Barcelona: c/ Dr. Font i Quer, s/n, Barcelona
- Jardí Botànic Històric: avinguda dels Muntanyans, s/n, Barcelona
- Institut Botànic de Barcelona: pg. del Migdia, s/n, Barcelona

Parc del Fòrum:

- Museu de Ciències Naturals de Barcelona: plaça Leonardo da Vinci, 4-5, Barcelona

El servei podrà realitzar-se en cadascuna de les seus que conformen el Consorci i també, en aquelles que s'incorporin en el futur.

En aquest Plec es definiran les funcions a realitzar i el dimensionament de les necessitats previstes en les seus objecte d'aquesta contractació.

Clàusula 2. Descripció del servei

El servei es durà a terme seguint els procediments i protocols que en cada cas s'estableixin per part del Consorci i amb la diligència requerida a l'empresa adjudicatària a efectes acompliment de les funcions previstes en les millors condicions d'execució possibles.

Recepció, atenció i informació

- Atendre la centraleta telefònica i derivar o comunicar als destinataris, les trucades o informacions que hi corresponguin.
- Atendre, informar, comunicar o derivar als destinataris interessats les visites presencials de proveïdors, particulars o de serveis.
- Informar a qui correspongui, de l'entrada de paqueteria o material i realitzar la classificació i repartiment de la correspondència als seus destinataris.
- Transmetre als usuaris, treballadors, proveïdors o serveis, les informacions o comunicacions que guardin relació amb l'exercici de les seves funcions.

- Altres tasques que es puguin derivar del servei.

Control d'accessos

- Facilitar a treballadors, personal de serveis, proveïdors, visitants i usuaris, l'accés a les dependències, atenent els requeriments que en cada cas, siguin d'aplicació.
- Comunicar les incidències de qualsevol naturalesa que es puguin derivar de les funcions assignades durant el desenvolupament del servei.
- Prendre nota diària, en el suport que determini el Consorci i seguint les indicacions a l'efecte, de les entrades i sortides de persones, lliurament de materials, objectes i incidències que tinguin lloc durant cada torn de treball.
- En situacions d'urgència o emergència caldrà participar del protocol establert en cada cas.
- Altres tasques que es puguin derivar del servei.

Suport general i logístic

- Adequació i condicionament dels espais destinats a la realització d'activitats, (conferències, reunions, exposicions, visites de grups, activitats educatives,...).
- Realitzar les tasques encomanades i definides prèviament, necessàries per garantir la recepció, classificació i preparació d'enviaments de correu ordinari, correu intern, certificacions i paqueteria que s'haurà de distribuir entre els Centres i dependències del Consorci, així com les destinades a organismes externs, serveis de correus o de missatgeria, sigui aquesta distribució realitzada pel personal assignat al servei o extern al mateix.
- Fer fotocòpies, enquadernacions, enviaments de faxos o correus electrònics que siguin requerits i guardin relació amb la comunicació d'incidències o amb l'activitat de suport organitzatiu i de gestió del Consorci.
- Rebre, controlar l'estoc, distribuir i emmagatzemar el material d'oficina de reposició (papers, tòners, etc..).
- Mantenir actualitzat i ordenat el taulell d'anuncis i el material d'informació d'acord amb les instruccions que se'ls hi facilitin.
- Realitzar les tasques bàsiques que els hi siguin encomanades en relació al correcte funcionament de les instal·lacions, que en qualsevol cas, no requeriran disposar coneixements tècnics especialitzats.
- Altres tasques que es puguin derivar del servei.

Clàusula 3. Organització operativa i requisits vinculats a l'efecte

3.1- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'efectius necessaris per cobrir les tasques i objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat seguint els criteris organitzatius i formatius definits pel present Plec.

3.2- Als efectes indicats anteriorment, disposarà de personal suficient per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes previstos i donar cobertura, en qualsevol esdeveniment o incident puntual que es pugui generar.

3.3- Per donar compliment al contingut d'aquest Plec, l'adjudicatari es compromet a organitzar un equip estable de personal: sempre la mateixa persona en el mateix lloc de cadascun dels centres objecte d'aquesta contractació, en tant aquest requeriment no contravingui el compliment dels períodes de descans obligatori que li siguin d'aplicació. L'adjudicatari haurà de garantir la formació del personal assignat a cada lloc, perquè adquireixi els coneixements sobre la dinàmica interna del servei i el particular funcionament de l'edifici al qual ha estat destinat. La rotació de personal de l'equip estable entre els diferents serveis, haurà de comptar amb l'aprovació prèvia del Consorci o efectuar-se, a petició expressa d'aquest. El personal habitual destinat al servei, no podrà donar-se de baixa definitiva per decisió unilateral de l'adjudicatari. Aquest procediment haurà de comptar en tot cas amb l'aprovació del Consorci, a excepció que vingui motivat per voluntat expressa del treballador/a. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de comunicar-ho amb un mínim d'antelació de 7 dies laborals amb relació a la jornada usual assignada a l'interessat.

3.4- En el cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir qualsevol persona assignada al servei, ho comunicarà per escrit al Consorci en un termini d'antelació mínim de 48 hores. Aquesta substitució haurà de trobar-se degudament justificada i atendre els requisits que es desprenen d'aquest Plec.

3.5- El tràmit de substitució del personal destinat al servei s'acompanyarà, dins el mateix termini expressat en la Clàusula anterior, d'un breu currículum que indiqui les dades bàsiques d'identitat, formatives i d'experiència laboral en general i en serveis anàlegs en especial, de la persona substituïda, i d'una declaració responsable de valoració d'idoneïtat i capacitació operativa per a la realització dels serveis previstos. Aquest requisit serà exigible amb relació a tot el personal proposat per al desenvolupament del servei, independentment que sigui amb caràcter habitual o en qualitat de reserva.

3.6- A efectes de l'anterior, l'adjudicatari disposarà dels efectius suplents degudament formats per tal de substituir al personal que presten el servei de forma habitual en el cas de qualsevol absència. La presentació del personal de substitució es realitzarà sense cap demora en el cas d'absències previsibles, i en un termini màxim de dues hores, en absències imprevistes, siguin aquestes, abans de la incorporació al servei o indisposicions durant la seva prestació.

3.7- L'adjudicatari lliurarà al Consorci, en un màxim de set dies abans de l'inici del servei, un quadrant de l'horari diari nominal i individual identificat per Centres referit a un mes de servei, on constaran, els horaris dels efectius previstos per a la realització d'aquest. Qualsevol absència sobre el servei ordinari que afecti el mes del qual ja s'ha

lliurat el corresponent quadrant, es comunicarà al Consorci tan bon punt se'n tingui coneixement, amb les adaptacions que comportarà al quadrant d'horari diari quant a la nova assignació d'efectius, sempre d'acord, amb el que determina íntegrament i pugui desprendre's del contingut de la Clàusula 3 d'aquest Plec. Juntament amb la facturació de cada mes, l'adjudicatari lliurarà el quadrant corresponent al mes facturat, amb l'assignació dels efectius reals amb relació als serveis prestats.

En el quadrant s'ha de fer constar:

- Lloc: Nom, adreça i telèfon del lloc on es presta el servei i telèfon de l'adjudicatari assignat al mateix.
- Dispositiu: Nom, cognoms i definició de la persona o persones que realitzaran el servei (de caràcter habitual H o de reserva R), torn horari, nom, cognoms i telèfons del coordinador i de l'inspector assignats.

3.8- L'adjudicatari es compromet a elaborar l'operativa i protocols de cadascun dels serveis referits en el present Plec, d'aquelles activitats no previstes inicialment i de les possibles modificacions. Els documents referits seran confeccionats en temps, forma i contingut, segons les indicacions rebudes, sent immediatament d'obligat compliment i aplicació, fins que sigui aprovat pel responsable del Consorci i verificada la lectura i total comprensió del contingut i procediments derivats, per cadascun dels efectius destinats al servei, siguin aquests habituals, de reserva o de substitució puntual excepcional.

3.9- Per causes degudament justificades, el Consorci podrà realitzar reajustaments en la planificació ordinària del servei d'acord amb les seves necessitats, i sol·licitar-ne l'ampliació atenent a la Clàusula 3.2. En aquest cas, el Consorci es compromet a demanar a l'adjudicatari i amb la màxima antelació possible, el servei que corresponguin segons necessitats.

Clàusula 4. Personal, condicions de prestació bàsiques i formació

4.1- Les persones que prestin servei hauran de presentar un aspecte correcte d'higiene personal.

4.2- Aquestes, hauran de vestir en tot moment i amb correcció, l'uniforme que facilitarà l'adjudicatari, sent aquest diferenciat segons la temporada, d'hivern i d'estiu i, que en tot cas, identificatius del tipus de servei que es desenvolupa, amb la incorporació d'elements d'identificació personal i d'empresa. El disseny d'aquesta identificació seguirà les pautes definides entre l'adjudicatari i el Consorci. L'adjudicatari haurà de modificar o suprimir elements del vestuari o accessoris estètics del personal que presti servei que el Consorci no consideri apropiats.

4.3- El personal destinat al servei haurà de mantenir un tracte correcte amb el públic, el personal d'empreses proveïdores i el personal laboral del Consorci.

4.4- L'adjudicatari s'encarregarà de formar i donar suport operatiu al personal destinant al servei atenent les funcions i coneixements requerits per a acomplir les tasques previstes a cada lloc de treball. També impartirà formacions de caràcter obligatori entre els seus treballadors en matèria de riscos laborals, utilització d'elements d'extinció d'incendis i en aplicació de tècniques d'atenció en primers auxilis. El Consorci proposarà altres formacions que consideri necessàries amb relació a les funcions assignades a cada lloc, que seran d'assistència obligatòria per al personal vinculat al servei.

4.5- El Consorci es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada al servei en el cas que aquesta no compleixi amb els criteris definits en el present Plec. Aquest tipus de substitució s'haurà de realitzar per part de l'adjudicatari en un temps màxim de dues hores per a la substitució provisional i en un màxim de 48 h per a la substitució definitiva.

Clàusula 5. Coordinació i seguiment

5.1- L'adjudicatari es compromet a facilitar al Consorci un número de telèfon fix i un número de telèfon mòbil, per notificar incidències de qualsevol tipus, amb operativitat durant les 24 h.

5.2- L'adjudicatari es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament i/o en la temporalitat en que determini el Consorci.

5.3- L'adjudicatari registrarà i passarà comunicat de les incidències en cadascun dels diferents torns del servei amb el full i/o mitjans informàtics – telemàtics creats a tal efecte, facilitats per la mateixa i/o en el suport que determini el Consorci. Igualment, establirà els mecanismes o procediment necessaris per garantir la presència dels treballadors en el seu lloc de treball.

5.4- A efectes administratius, l'adjudicatari haurà de nomenar un/a responsable per fer el corresponent seguiment econòmic de l'adjudicació i d'igual forma, un/a referent per al seguiment de la prestació del servei, comunicant-ho per escrit al Consorci que actuarà seguint el mateix procediment.

5.5- L'adjudicatari haurà de garantir la realització de les tasques derivades de l'objecte del contracte amb recursos propis, assignats a efecte de donar compliment dels requisits establerts en aquest Plec. El Consorci, atenent el volum de recursos estimatius requerits i la necessitat de garantir la continuïtat del servei davant eventualitats o circumstàncies no previstes, considera imprescindible, la incorporació d'un/a coordinador/a de servei que l'adjudicatari haurà de destinar al Consorci, les funcions del qual hauran de ser, com a mínim, les següents:

- Exercir d'interlocutor a efectes operatius i de planificació, entre el responsable assignat pel Consorci, l'adjudicatari i el seu personal.
- Elaborar les corresponents operatives derivades de la prestació del servei per cadascun dels centres objecte d'aquest Plec, tot atenent el contingut definit en qualsevol apartat d'aquest Plec que guardi relació amb aquest objectiu i especialment, en allò mencionat en les Clàusules 3.5 i 3.8.
- Preveure i garantir sempre la cobertura del servei per donar-li continuïtat i el seu correcte desenvolupament, tant en el cas d'incidències ordinàries, incidències no previstes i en les derivades de serveis extraordinaris o redimensionats durant la vigència d'aquesta adjudicació.
- Realitzar el suport necessari, informatiu i formatiu, dirigit al personal que presta servei per garantir el coneixement de les instal·lacions i la dinàmica de funcionament interna de cadascun dels Centres, i donar les instruccions necessàries per a un correcte desenvolupament del servei. La garantia de compliment d'aquest objectiu passa necessàriament pel correcte compliment del que s'especifica a la Clàusula 3.8 i altres aspectes mencionats en el present Plec.
- Posar en coneixement del responsable del servei assignat pel Consorci, les incidències i informacions que se'n derivin i puguin incidir en el correcte desenvolupament del servei.
- Transmetre en tot moment al personal que presta el servei, les instruccions, procediments i comunicacions vinculades al servei emeses pel responsable del Consorci o persona en que aquest delegui.
- Garantir en tot moment la correcta funcionalitat dels mitjans que l'adjudicatari hagi proporcionat, en compliment del requeriments tècnics especificats en el present Plec.
- Mantenir reunions de coordinació periòdiques i contacte diari amb el responsable assignat pel Consorci, traspàs de novetats sobre el seguiment del servei, amb una dedicació setmanal de com a mínim, 25 hores.
- Altres no definides que se'n derivin de la prestació del servei.

5.6- Les tasques de coordinació dels serveis de suport a l'activitat auxiliar s'han de dur a terme en tot moment en què el servei s'estigui prestant. Per tant l'adjudicatari, ha de preveure un substitut a la figura del coordinador que el suplirà en cas que el titular no pugui prestar el servei amb normalitat.

5.7- L'adjudicatari designarà un inspector del servei, diferent del coordinador, que exercirà el control de la correcta prestació del servei i de la seva qualitat, reportant al

coordinador del servei l'estat de les prestacions en relació al seu personal, qualsevol anomalia, incidència o observació detectada, que posteriorment, serà transmesa al responsable del Consorci.

5.8- El Consorci, per a la bona coordinació i prestació del servei, assignarà un referent en cada Centre encarregat, si fos el cas, de canalitzar i prioritzar els serveis que el personal de l'adjudicatari hagi de dur a terme, aclarirà i resoldrà dubtes que puntualment puguin plantejar-se. Les indicacions que es derivin d'aquesta atenció puntual i els motius que les originen, hauran de comunicar-se al coordinador de l'adjudicatari i persona responsable assignada pel Consorci.

Clàusula 6. Requeriments tècnics

6.1- L'adjudicatari facilitarà un telèfon mòbil per a cada centre a disposició del personal que l'adjudicatari hi destini. Aquest telèfon s'ha de trobar totalment operatiu dins de l'horari previst de prestació de servei, sigui aquest, de caràcter ordinari o extraordinari.

6.2- L'adjudicatari ha de dotar al personal destinat al servei del suport tècnic necessari per tal de garantir la correcta coordinació i funcionament del servei. A tal efecte:

- Assignarà dues parelles de walkie talkie (ràdio comunicadors) per a cada punt de prestació de servei que el Consorci distribuirà entre el personal de l'empresa adjudicatària i el personal que consideri, sigui propi o extern, que hagi de trobar-se en comunicació amb el servei, sempre amb l'objectiu de garantir l'esmentada coordinació en l'àmbit operatiu en el cas d'incidències, emergències o circumstàncies de naturalesa semblant o de caràcter purament funcional ordinari.
- L'adjudicatari haurà d'aportar els accessoris necessaris per tal de garantir la qualitat de les comunicacions (orelleres, còfies, bateries, etc...).
- L'adjudicatari haurà de garantir la cobertura de les comunicacions en tot moment aportant, si fos necessari, els dispositius o elements tècnics orientats a tal efecte.

6.3- Per facilitar el correcte desenvolupament del servei, l'adjudicatari proporcionarà al seu personal llanternes i armilles reflectants, en numero igual al personal operatiu destinat al servei.

6.4- L'adjudicatari facilitarà una moto de benzina amb bagul de 30 litres de capacitat per tal de facilitar les tasques de repartiment de correspondència – paqueteria.

6.5- L'adjudicatari dotarà a cada centre de treball d'un armari guarda-roba per al seu personal i el Consorci facilitarà un espai a cada centre per ubicar-lo.

6.6 -L'adjudicatari proveirà d'un ordinador personal per a cada punt de servei. L'equip haurà de tenir instal·lats els programes bàsics de tractament de textos i càlcul de Microsoft Office, elements tècnics de connexió a xarxa telefònica - Internet i una impressora. També l'adjudicatari facilitarà, habilitarà i posarà en marxa, una adreça de correu electrònic de domini de l'adjudicatari per a cada ordinador a fi i efecte de facilitar les tasques d'emissió i recepció de correu electrònic i gestió d'accessos. Aquesta adreça haurà de garantir el correcte tractament i la protecció de les dades. El Consorci facilitarà la seva connexió a Internet i l'adjudicatari condicionarà i configurarà l'equip per garantir el correcte funcionament i seguretat de la xarxa, seguint els protocols establerts pel Consorci.

Els ordinadors personals hauran de comptar amb aquestes característiques de hardware mínimes: Processador del tipus CORE i3 i amb 8 Gb de RAM. En total seran 4 equips. Tipus portàtil.

Aquests equips d'ordinador personal podran substituir-se per dispositius tipus tauleta només en 2 punts de servei dels 4 previstos. Les característiques de prestació dels esmentats aparells hauran d'equiparar-se a les necessitats esmentades per un ordinador personal tipus portàtil. Aquesta opció estaria formada per 2 tauletes + 2 ordinadors personals tipus portàtil.

En el cas el Consorci no disposi de connexió a xarxa Internet en algun punt de servei, l'adjudicatari proveirà aquesta connexió a efectes de comunicació de dades requerides amb el servei.

6.7- Tots els elements aportats per l'adjudicatari, referits en aquest Plec i altres no especificats i necessaris per al correcte desenvolupament del servei segons l'objecte d'aquest Plec, en cap cas, representaran un cost addicional per al Consorci, seran de titularitat i responsabilitat de l'adjudicatari que haurà d'assegurar l'acompliment de les finalitats previstes, el seu correcte funcionament, el seu manteniment, l'aportació de fungibles o consumibles i materials necessaris en relació a l'esmentada funcionalitat i eficiència prevista, i, si fos el cas, s'aportaran les certificacions, documents legals i tècnics demostratius de l'acompliment normatiu que sigui d'aplicació i necessari per garantir legalitat i seguretat del seu ús.

Clàusula 7. Qualificació del personal

Les persones designades per l'adjudicatari per a la realització del servei, hauran de complir les condicions següents:

- Disposar de titulació de Graduat en Educació Secundària Obligatoria (GESO).
- Coneixement bàsic d'informàtica a nivell d'usuari.
- Entendre, parlar i escriure el català i el castellà.
- Experiència amb el tracte / informació, a usuaris.

- Coneixement bàsic d'equipaments tècnics (aire condicionat , sistemes d'alarma, instal·lacions elèctriques, ...).
- Carnet de conduir Classe A1, en tant el lloc de servei ho requereixi.

Clàusula 8. Centres i horari de servei

- Jardí Botànic de Barcelona

1 punt de Servei de Suport Auxiliari (SSA)

Laborables de 09:00 a 14:00 h.

- Jardí Botànic Històric

1 punt de Servei de Suport Auxiliari (SSA)

Laborables de 09:00 a 20:00 h.

Festius de 10:00 a 19:00 h.

Festius de juny, juliol i agost de 10:00 a 20:00 h.

- Institut Botànic de Barcelona

1 punt de Servei de Suport Auxiliari (SSA)

Laborables de 06:00 a 22:00 h.

- Museu de Ciències Naturals de Barcelona

1 punt de Servei de Suport Auxiliari (SSA)

Laborables de 08:00 a 14:00 h.

Els centres del Consorci que no incorporen horari de servei rebran l'atenció requerida en funció de les necessitats que es vagin generant que, en tot cas, no suposarà més punts de servei del previstos ni un horari diferenciat de l'especificat en aquest apartat.

Clàusula 9. Hores comptabilitzades i oferta

El servei s'ha valorat en **10.734,50** hores anuals. Aquestes, s'ajustaran al calendari laboral de cada període anual durant la vigència de l'adjudicació.

En aquest càlcul anual, s'han comptabilitzat 208 hores de servei pendents d'assignació, en situació de reserva.

L'adjudicació es planteja per una període de 2 anys prorrogable. El total de la licitació per 2 anys serà de **21.469** hores de servei.

Aclariments en relació a la reserva d'hores previstes .

En relació a aspectes previsibles en el Plec, s'assigna un volum d'hores de servei de reserva per atendre les necessitats que es deriven de l'activitat extraordinària, l'atenció d'incidències i les possibilitats de reajustament de les prestacions.

Aquestes hores podran realitzar-se en qualsevol Centre i en qualsevol franja horària durant la totalitat de vigència de l'adjudicació, sent renovables, en possibles pròrrogues de manera proporcional.

Es podran utilitzar, de forma fraccionada o en el seu conjunt, en funció de les necessitats, que en tot cas, es planificaran i comunicaran a l'adjudicatari amb l'antelació suficient per efectuar-se correctament.

De manera excepcional aquestes hores per necessitats del servei, podrien desenvolupar-se en horaris no previstos inicialment i tanmateix, reduir-se, atenent qüestions pressupostàries o extracontractuals de força major.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica

Javier García
Tècnic responsable