

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I DELS SERVEIS AUXILIARS AL JARDÍ BOTÀNIC, DEL MUSEU DE CIÈNCIES NATURALS DE BARCELONA.

1.- OBJECTE DEL PRESENT PLEC:

Aquest Plec té per objecte definir la contractació del servei d'atenció al públic que es durà a terme als Centres del Consorci Museu de Ciències Naturals de Barcelona (en endavant CMCNB): Museu, i Jardí Botànic. El CMCNB podrà determinar també la prestació de servei al Jardí Botànic Històric, al Laboratori de la Natura i al Museu Martorell.

L'objecte del present plec inclou les següents tasques:

- 1.1. La venda d'entrades, activitats, serveis, publicacions i articles conforme les directrius establertes pel CMCNB.
- 1.2. La recepció, orientació i atenció als usuaris i a les usuàries respecte els serveis i les exposicions permanents i/o temporals que els Centres acullen.
- 1.3. L'atenció als i les visitants, per estimular l'ús de tots els serveis i activitats específiques que es realitzin, organitzades o no pel CMCNB.
- 1.4. La dinamització i l'acollida de grups.
- 1.5. La realització d'enquestes i estudis de públic segons les directrius establertes pel CMCNB.
- 1.6. El servei de control de sales, dels equips, materials i peces de les col·leccions permanents i temporals. Inclou també el control dels equips de so, audiovisuals i la resta d'equipament necessari per al bon funcionament de l'activitat dels Centres.
- 1.7. El suport logístic dels espais i dels equipaments necessaris per a l'activitat que es realitzi als Centres.
- 1.8. La recepció als Centres del CMCNB.
- 1.9. El registre de queixes i/o suggeriments dels visitants en els termes que estableixi el CMCNB.
- 1.10. El control d'accés de paqueteria segons el que estableixi el CMCNB.
- 1.11. El servei de guarda-roba seguint els criteris que estableixi el CMCNB.
- 1.12. Els serveis auxiliars al Jardí Botànic.

2.- CONDICIONS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Al marge de les obligacions previstes en el plec de clàusules administratives, l'empresa adjudicatària dels serveis es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, segons les directrius marcades per aquest Plec.

Les següents condicions per a la prestació del servei són aplicables per a cadascun dels centres i tipus de serveis definits en el punt 1 d'aquest Plec.

2.1. Organització operativa del servei

2.1.1. L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar, en funció de les directrius aportades pel CMCNB, les operatives dels diferents serveis subjectes a aquest concurs i les de totes les activitats extraordinàries que es determinin. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb el/la responsable del contracte designat pel CMCNB i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti servei a cada un dels espais.

2.1.2. L'empresa adjudicatària presentarà una proposta de personal per a cobrir els diferents serveis i posicions, tant pel que fa l'equip estable com el de reserva, que hauran de ser aprovats pel CMCNB. Proveirà els efectius assignats al CMCNB i garantirà el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna segons els criteris següents:

- Procurarà, en la mesura del possible, que el personal que ha de cobrir els serveis sigui el mateix durant tot el període contractual constituint un equip regular i estable, en especial per a les funcions de coordinació.
- Haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, durant el temps que duri la contractació. El personal serà contractat per l'empresa adjudicatària i en cap cas aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb el CMCNB.
- Preveurà un equip estable de personal actiu de reserva i que a la vegada serà el personal a qui recórrer en els períodes d'exposicions temporals, per cobrir els reforços previstos de caire regular o extraordinari i en cas de necessitar l'ampliació de serveis. En aquest cas i sota les directrius del CMCNB, es demanaran els serveis que corresponguin segons necessitats amb la suficient antelació i sempre dintre dels marges del contracte.
- Disposarà dels efectius suplents degudament formats per tal de substituir als que prestin el servei en cas de qualsevol absència. El termini màxim per a la presentació del substitut serà de dues hores en casos imprevistos i es realitzarà sense demora en cas d'absències previsibles. En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà d'informar sempre al referent del seguiment del servei assignat per part del CMCNB.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tots els punts de prestació del servei estiguin coberts en tot moment en el cas d'incidències ordinàries o extraordinàries, referit tant als serveis fixes com als serveis variables, sense cap cost addicional.

2.1.3. 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, segons els criteris següents:

- Assignarà un walkie per a cada punt de servei i 2 walkies per punt de servei de seguretat.
- Dotarà al personal de tots aquells accessoris necessaris per tal de garantir la qualitat i discreció en les comunicacions. L'empresa haurà de garantir les comunicacions en tot

moment, aportant, si fos necessari, els dispositius o elements tècnics orientats a tal efecte.

- Dotarà al personal de totes aquelles mesures anti Covid-19 necessàries per tal de garantir la seguretat del personal (mascaretes, gel hidroalcohòlic, etc.).
- Proporcionarà al seu personal armilles reflectants i llanternes per a cadascun dels llocs de servei.
- Garantirà que el seu personal disposi de la seva taquilla o armari a efectes guarda-roba. El CMCNB facilitarà un espai destinat a tal efecte sempre i quan les condicions d'espai ho permetin. Serà responsabilitat de l'empresa el bon ús de l'espai i de les taquilles.
- Proveirà 3 ordinadors complets (per als llocs de servei de recepció del Museu, coordinació i serveis auxiliars al Jardí). A més a més, proveirà d'un ordinador portàtil petit per tal que coordinació pugui treballar dies puntuals en altres Centres. Els ordinadors tindran instal·lats els programes bàsics de tractament de textos i càlcul de Microsoft Office, elements tècnics de connexió a xarxa telefònica i 2 impressores (per coordinació i serveis auxiliars al Jardí).
- Proveirà dels comptadors de persones necessaris per a controlar els aforaments.
- Facilitarà, habilitarà i posarà en marxa adreces de correu electrònic de domini de l'empresa a fi i efecte de facilitar les tasques d'emissió i recepció de correu electrònic de coordinació.
- Dotarà tots els llocs de servei dels elements necessaris que permetin el compliment de les obligacions derivades de la normativa de riscos laborals (cadires ergonòmiques, reposapeus, reposacanells, etc.).
- Tot el material consumible necessari per oferir el servei (paper, tinta, bolígrafs, etc.) anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- L'empresa proveirà els elements de control d'inici i finalització dels diferents llocs de servei.

2.1.4. El personal que presti servei haurà de disposar d'un uniforme d'estiu/hivern. L'empresa adjudicatària es farà càrrec del cost econòmic així com de garantir que els seus equips vestiran en tot moment amb correcció i segons les directrius que comuniqui el CMCNB. L'uniforme haurà de ser aprovat pel CMCNB. Per als llocs de servei que estiguin a l'aire lliure, s'inclouran els elements de protecció necessaris.

2.1.5. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que hi hagi com a mínim 1 persona formada en DEA (Desfibril·lació Externa Automàtica) en cada torn de servei.

2.1.6. L'empresa lliurarà al/la referent del seguiment del servei assignat per part del CMCNB, abans de l'inici del servei i després, mensualment amb 7 dies d'antelació a la seva vigència, un quadrant d'horari diari nominal i individual per Centres referit a un mes de servei, on hi constaran els horaris dels efectius previstos per a la realització del servei i les modificacions que s'hagin produït durant el mes.

2.1.7. El CMCNB es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris, dispositiu i número d'efectius assignats al servei sempre dins dels marges legals establerts que en qualsevol cas, no afectarà al preu unitat ofert per part de l'adjudicatari del servei. El CMCNB s'obliga a comunicar-ho a l'empresa adjudicatària amb una antelació suficient a fi i efecte de poder garantir l'organització del servei.

2.1.8. En cas que l'empresa adjudicatària consideri necessari substituir algun dels efectius destinats al servei, ho comunicarà per escrit al CMCNB amb un termini d'anticipació de 48 hores. El CMCNB es reserva el dret a denegar canvis si aquests afecten el funcionament del servei.

2.1.9. El CMCNB es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada al servei, en cas que aquesta no compleixi els criteris definits en el present Plec. La sol·licitud es farà per escrit argumentant els motius.

2.1.10. L'empresa adjudicatària serà responsable de tota la caixa que es produeixi en el marc del servei sense cap mena d'excepció, i haurà de ser registrada pel sistema informàtic de vendes que proporcionarà el CMCNB. Exceptuant possibles casos d'error en la seva manipulació, els registres informàtics seran la base del càlcul de les caixes diàries de les quals l'empresa adjudicatària se n'haurà de fer responsable.

2.1.11. Les diferències en les liquidacions de caixa aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

2.1.12. La disponibilitat de canvi és responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

2.1.13. L'empresa adjudicatària haurà de proveir de les caixes fortes necessàries per a cadascun dels punts de venda d'entrades, serveis, publicacions o articles.

2.1.14. L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els elements necessaris per tal que el recompte de caixa sigui àgil entre els torns, garantint que no s'interromp la venda d'entrades en cap moment.

2.2. Coordinació i seguiment del servei

2.2.1. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un número de telèfon de contacte durant les 24 hores, 365 dies l'any a disposició del CMCNB per a notificar incidències de qualsevol tipus.

2.2.2. L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament i/o en la temporalitat que determini el CMCNB, disposant a tal fi d'un sistema de control de presència del personal i qualitat del treball que haurà de ser aprovat pel CMCNB.

2.2.3. L'empresa adjudicatària passarà comunicat de les incidències en cadascun dels diferents torns del servei i en cadascun dels Centres, en els suports que determini el CMCNB.

2.2.4. L'empresa adjudicatària nomenarà un/a responsable del contracte destinat al seguiment dels equips i a la interlocució amb els/les responsables que el CMCNB determini.

2.2.5. L'empresa adjudicatària designarà els/les coordinadors/res necessaris i necessàries per tal de garantir el bon funcionament del servei..

2.2.6. L'empresa adjudicatària facilitarà els telèfons mòbils necessaris per als coordinadors i les coordinadores i també per als serveis auxiliars al Jardí Botànic.

2.2.7. L'empresa adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb la resta de personal que presti serveis al mateix Centre, sempre seguint els criteris establerts pel CMCNB.

2.2.8. El CMCNB exigirà a l'empresa adjudicatària la realització eficaç i eficient dels serveis estipulats. En cas que el CMCNB consideri que els serveis es realitzen de manera inadequada, aquest podrà exigir la seva correcció a l'empresa que haurà de respondre en un temps màxim de 48 hores.

2.3. Característiques, qualificació i formació del personal

2.3.1. L'empresa adjudicatària garantirà la formació adequada i suficient per a la prestació del servei d'acord amb les característiques de les categories dels llocs de treball, amb l'objectiu que aquest es pugui desenvolupar correctament i d'acord amb el Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i Sociocultural de Catalunya.

2.3.2. L'empresa adjudicatària ha de garantir que totes les persones que prestin els serveis coneguin la història i les característiques bàsiques del CMCNB, el seu programa d'activitats, els serveis que s'ofereixen per als i les visitants i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes. També hauran de conèixer les taxes i preus vigents. A tal fi tot el personal que s'incorpori al servei haurà de seguir un curs de formació a càrrec de l'empresa adjudicatària. Aquesta formació es farà al marge de l'horari i anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

2.3.3. L'empresa adjudicatària també haurà de garantir la formació continuada del personal destinat als diferents serveis del CMCNB. En cas que aquesta formació es realitzi en hores d'obertura del públic, l'empresa haurà de proveir d'efectius formats per a la substitució del personal estable sense cost afegit per al CMCNB.

2.3.4. Serà tasca de coordinació formar a tot el personal que presti el servei.

2.3.5. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que els seus equips tinguin un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del lloc on es realitza el servei, garantint una imatge correcta al servei que es presta.

2.3.6. El personal de coordinació i serveis auxiliars al Jardí Botànic, han de tenir les següents característiques:

- Experiència demostrada en tasques d'atenció al públic.
- Pro activitat i iniciativa.
- Planificació i organització.
- Flexibilitat i obertura al canvi.
- Treball en equip.

2.3.7. El personal restarà obligat a rebre formació per part del CMCNB en els següents punts i en aquells altres que puguin ser d'interès per al mateix. Les hores de formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

- El Pla d'emergència del CMCNB.
- Formació continuada en accessibilitat.
- En la presentació anual dels Programes Públics i de tots els projectes que el CMCNB consideri necessaris.

2.3.8. La formació bàsica per part de l'empresa adjudicatària, anirà al seu càrrec, tant pel que fa els recursos humans com econòmics, i inclouria com a mínim:

- La formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.
- La formació en primers auxilis i extinció d'incendis.
- La formació continuada sobre els programes de vendes que determini el CMCNB.
- La formació continuada en l'atenció al públic.
- La formació en DEA (Desfibril·lació Externa Automàtica).
- La formació continuada en perspectiva de gènere.
- La formació continuada en tècniques i gestió de vendes.

2.3.9. La formació bàsica per part de l'empresa haurà d'haver estat completada en un període màxim de 3 mesos des de la formalització del contracte.

3. PRESTACIÓ DEL SERVEI

El nombre de punts de servei a cobrir per part de l'empresa adjudicatària estan establerts a l'annex, i les tasques a realitzar són les següents:

3.1. Tasques generals. Aquestes tasques són generals per a tots els llocs de servei.

- Conèixer les característiques bàsiques del CMCNB, les seves activitats, i les taxes i preus vigents.
- Posar en coneixement dels i les visitants de manera pro activa els serveis que s'ofereixen i els continguts expositius i didàctics dels Centres.
- Atendre els visitants en cas de possibles incidències (accessos tancats, temps d'espera, etc.) així com de la normativa del CMCNB (restriccions de pas, prohibicions, recomanacions per a la visita, etc.)
- Vetllar pels espais museístics, els materials i les peces de les col·leccions i de les exposicions
- Orientar als i les visitants sobre el recorregut dels Centres, regulant el flux segons les directrius establertes.
- Atendre les consultes, derivar-les en cas necessari i recollir els suggeriments i/o queixes que els i les visitants puguin realitzar.
- Oferir als i les visitants amb discapacitat els serveis dels que el CMCNB disposa en termes d'accessibilitat.
- Canalitzar, amb immediatesa, la informació de les possibles incidències que puguin sorgir al CMCNB.
- Mantenir els espais de treball i els utilitzats pels visitants en perfecte ordre.
- Conèixer el funcionament d'obertura i tancament dels Centres i de les seves exposicions, així com el funcionament d'altres elements relacionats amb l'atenció al públic.
- Conèixer les eines, dispositius i serveis que s'ofereixen al públic.
- Donar suport logístic en la preparació dels espais destinats a les activitats.
- Complir el Pla d'Emergència del CMCNB.
- Complir els protocols que estableixi el CMCNB.
- Conèixer el DEA i intervenir en cas necessari.
- Conèixer tots els elements i eines d'accessibilitat que els Centres ofereixen.

3.2. Tasques específiques

Recepcionista/telefonista

- Atendre les trucades, derivar-les als departaments o persones en qüestió i donar informació telefònica.
- Controlar els accessos als Centres mitjançant les eines que determini el CMCNB.
- Mantenir els espais de recepció i acolliment ordenats i proveïts diàriament de tot el material de difusió facilitat pel CMCNB.
- Recepció i control de paqueteria, segons les directrius que determini el Consorci.
- Recollida de pertinences dels i les visitants.
- Si s'escau, dur a terme enquestes i recollir dades dels i les visitants utilitzant les eines que el CMCNB determini.

- Registrar les queixes i/o suggeriments dels i les visitants en els termes que estableixi el CMCNB.
- Altres tasques que el CMCNB determini.

Venedor/a d'entrades i articles

- Vendre i/o facilitar les entrades amb el sistema determinat per la direcció del CMCNB i donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i activitats que els i les visitants venen a desenvolupar als Centres.
- Venda proactiva dels articles i publicacions que determini el CMCNB.
- Quadrar caixa diàriament del total d'accions comercials que s'hagin produït, tant les derivades de la corresponent venda d'entrades com les derivades de la venda de publicacions i articles.
- Preparar diàriament el material per als grups organitzats, així com el material per a la realització de les activitats familiars o per al públic general.
- Posada en marxa i tancament de les exposicions que determini el CMCNB.
- Atendre les consultes, oferint i recollint els suggeriments i /o queixes que els i les visitants puguin realitzar verbalment o mitjançant els fulls corresponents.
- Mantenir l'espai de taquilles ordenat i proveït diàriament de tot el material, tant de venda com de difusió.
- Registrar les incidències diàries i enviar-les al personal designat pel CMCNB al finalitzar la jornada, amb els mitjans que aquest determini.
- Entregar i recollir tota aquella documentació que el CMCNB determini per a realitzar o avaluar la visita als Centres (recomanacions per a la visita, préstecs o permisos, enquestes, etc.).
- Seguint les directrius del personal del CMCNB, dur a terme enquestes i recollir dades dels i les visitants utilitzant les eines i les instruccions que se'ls facilitin.
- Oferir als i les visitants tots aquells serveis disponibles per a complementar la visita (audioguies, plànols, etc.).
- Altres tasques que el CMCNB determini.

Controlador/a de sala

- Vetllar pels espais museístics i per la col·lecció.
- Orientar als i les visitants.
- En cas necessari, col·laborar en la regulació del flux de visitants segons les indicacions establertes.
- Controlar l'aforament i l'accés a les sales.
- Vetllar per tal que les sales d'exposició estiguin en perfectes condicions abans i durant l'horari d'obertura de les mateixes, tant pel que fa a temes tècnics (il·luminació, mitjans audiovisuals, informàtics) com pel que fa a l'ordre i netedat de les sales, així com reposant el material de difusió que es determini.
- Omplir les fitxes de manteniment de l'espai expositiu corresponents, informant diàriament de les incidències detectades.
- Obrir i tancar les exposicions quan així ho determini el CMCNB.
- Acompanyar a les persones amb discapacitat que així ho necessitin.
- Acompanyar els/les menors d'edat que visitin sols i soles els Centres, amb el permís previ corresponent.
- Entregar i supervisar els materials per als i les visitants que el CMCNB determini.
- Altres tasques que el CMCNB determini.

Pel que fa el vestíbul del Museu i l'espai de rebuda de grups:

- Dinamitzar l'espai del vestíbul del Museu.
- Posada en marxa i tancament de l'espai destinat a la rebuda de grups. Rebre els grups, i si s'escau, fer una introducció sobre el Museu de Ciències Naturals, segons les directrius que estableixi el CMCNB.
- Recollir les pertinences dels grups als espais habilitats per aquest ús.
- Vetllar per les exposicions temporals i altres elements del vestíbul del Museu.
- Vetllar per tal que tots els espais del vestíbul es trobin a punt abans d'obrir el Centre (llums de les aules i de la sala d'actes, etc.).
- En cas necessari, col·laborar en la regulació del flux de visitants segons les indicacions establertes.
- Altres tasques que el CMCNB determini.

Coordinació

- Fer la supervisió directa de tots els serveis establerts en el present Plec, garantint la correcta realització de les tasques i dels horaris per part de la resta de components de l'equip.
- Conèixer el funcionament i les tasques a realitzar per tots els llocs de servei.
- Observar, analitzar i detectar els errors o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació detectats en el servei i esmenar-ho.
- Fer complir els plans d'emergència del CMCNB i les normatives dels Centres.
- Transmetre la informació relativa tant de les activitats que realitza el CMCNB com de tota aquella informació que rebi dels i les responsables de la gestió del CMCNB a la resta de l'equip.
- Estar present a l'espai públic del Museu en els moments de més afluència de visitants o grups, amb l'objectiu de supervisar el bon funcionament del servei.
- Supervisar els actes, activitats o esdeveniments que tinguin lloc als Centres.
- Coordinació de la logística dels espais i equipaments necessaris per a la realització de les activitats.
- Fer el seguiment i control dels estocs del material de difusió dels Centres i comunicar al/la responsable del seguiment del contracte del CMCNB la necessitat de reposició d'existències.
- Gestionar l'arribada de material de la botiga i comprovar els albarans.
- Dur a terme la revisió dels ingressos de taquilles (i botiga si és el cas) amb el/la responsable del servei del CMCNB i amb la periodicitat que es determini.
- Comunicar les incidències al/la responsable del servei que determini el CMCNB.
- Elaborar el quadrant de posicions mensual de l'equip de tots els Centres.
- Formar al personal dels diferents serveis.
- Fer reunions organitzatives amb el/la responsable del servei del CMCNB.
- Altres tasques que el CMCNB determini.

Serveis auxiliars al Jardí Botànic

- Revisar diàriament l'espai d'entrada del Jardí Botànic i del Jardí en general (neteja, elements de comunicació, etc.).
- Canalitzar amb immediatesa les incidències del públic.
- Fer el seguiment i control dels estocs del material de difusió dels Centres i comunicar al/la responsable del seguiment del contracte del CMCNB la necessitat de reposició d'existències.
- Gestionar l'arribada de material de la botiga i comprovar els albarans.



- Vetllar pel bon estat i emmagatzematge dels estocs de material de difusió i de botiga.
- Realitzar les enquestes i entrevistes que el CMCNB determini.
- Suport i seguiment dels serveis i activitats que s'ofereixen al públic.
- Posar en marxa els equipaments audiovisuals que es determinin.
- Donar suport a taquilles o a les sales d'exposició en cas necessari.
- Regular el flux de visitants en cas necessari.
- Enviar l'agenda d'esdeveniments dels jardins als gestors del parc de Montjuïc.
- Suport a la realització de lloguers d'espai.
- Altres tasques que el CMCNB determini.

ANNEX

PUNTS I HORES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI DEL CONTRACTE

Servei ordinari

Museu de Ciències Naturals de Barcelona (Parc del Fòrum)

▪ Recepcionista/telefonista

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
De dilluns a divendres, de 9:45 a 17:15	1 punt de servei
Dissabtes, de 9:45 a 19:15	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 9:45 a 20:15	1 punt de servei
Horari d'estiu (de març a setembre)	
De dilluns a dissabte, de 9:45 a 19:15	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 9:45 a 20:15	1 punt de servei

▪ Venedor/a d'entrades

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
De dimarts a divendres, de 9:30 a 17:15	1 punt de servei
Dissabtes, de 9:30 a 19:15	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 9:30 a 20:15	1 punt de servei
Reforç caps de setmana i festius, de 10 a 14	1 punt de servei
Horari d'estiu (de març a setembre)	
De dimarts a dissabte, de 9:30 a 19:15	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 9:30 a 20:15	1 punt de servei
Reforç caps de setmana i festius, de 10 a 14	1 punt de servei

▪ Controlador/a de sales (Vestíbul i Edicle de grups)

Tot l'any	
De dimarts a divendres, de 9:45 a 14	1 punt de servei

▪ Controlador/a de sales (sales permanents)

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
De dimarts a divendres, de 9:45 a 17	2 punts de servei
Dissabtes, de 9:45 a 19	3 punts de servei
Diumenges i festius, de 9:45 a 20	3 punts de servei
Horari d'estiu (de març a setembre)	
De dimarts a divendres, de 9:45 a 19	2 punts de servei
Dissabtes, de 9:45 a 19	3 punts de servei
Diumenges i festius, de 9:45 a 20	3 punts de servei

▪ **Controlador/a de sales (Terrat Viu)**

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
Caps de setmana i festius, de 10 a 15	2 punts de servei
Horari d'estiu (de març a setembre)	
Dissabtes, de 10 a 19	2 punts de servei
Diumenges i festius, de 10 a 20	2 punts de servei

▪ **Controlador/a de sales (sales temporals)***

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
De dimarts a divendres, de 10 a 17	1 punt de servei
Dissabtes, de 10 a 19	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 10 a 20	1 punt de servei
Reforç diumenges i festius, de 15 a 20	1 punt de servei
Horari d'estiu (de març a setembre)	
De dimarts a dissabte, de 10 a 19	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 10 a 20	1 punt de servei
Reforç diumenges i festius, de 15 a 20	1 punt de servei

*Aproximadament 10 mesos d'obertura anual

▪ **Venedor/a d'entrades (botiga)***

Tot l'any	
Dissabtes, de 10 a 14 i de 15 a 19:15	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 10 a 14 i de 15 a 20:15	1 punt de servei

*Aquest servei estarà supeditat a l'obertura o no de la botiga, podent ser aquest lloc de servei eliminat del contracte si així ho determina el CMCNB.

Museu de Ciències Naturals de Barcelona (Jardí Botànic)

▪ **Venedor/a d'entrades**

Novembre, desembre, gener	
De dilluns a diumenge de 9:30 a 17	1 lloc de servei
Febrer i març	
De dilluns a diumenge de 9:30 a 18	1 lloc de servei
Abril, maig, setembre, octubre	
De dilluns a diumenge de 9:30 a 19	1 lloc de servei
Juny, juliol, agost	
De dilluns a diumenge de 9:30 a 20	1 lloc de servei

▪ **Dinamitzador/a**

Tot l'any	
Caps de setmana i festius d'11 a 15h	1 lloc de servei

▪ **Controlador/a de sales (Col·lecció de Bonsai)**

Novembre, desembre, gener	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 16:30	1 lloc de servei
Febrer i març	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 17:30	1 lloc de servei
Abril, maig, setembre, octubre	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 18:30	1 lloc de servei
Juny, juliol, agost	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 19:30	1 lloc de servei

▪ **Controlador/a de sales (Gabinet Salvador)**

Novembre, desembre, gener	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 16:30	1 lloc de servei
Febrer i març	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 17:30	1 lloc de servei
Abril, maig, setembre, octubre	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 18:30	1 lloc de servei
Juny, juliol, agost	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 19:30	1 lloc de servei

▪ **Controlador/a de sales (sales temporals)**

Novembre, desembre, gener	
De dimarts a diumenge, de 10:30 a 16:30	1 lloc de servei
Febrer i març	
De dimarts a diumenge, de 10:30 a 17:30	1 lloc de servei
Abril, maig, setembre, octubre	
De dimarts a diumenge, de 10:30 a 18:30	1 lloc de servei
Juny, juliol, agost	
De dimarts a diumenge, de 10:30 a 19:30	1 lloc de servei

*Dilluns no festiu tancat.

Serveis auxiliars (Jardí Botànic)

▪ **Coordinador/a d'activitats**

Tot l'any*	
De dilluns a divendres (laborables), de 9 a 14	1 punt de servei

*Excepte festius i períodes de vacances.

Museu de Ciències Naturals de Barcelona (Tots els Centres del CMCNB)

▪ **Coordinador/a de projectes pedagògics**

Tot l'any*	
De dilluns a divendres (laborables), 37,5 a distribuir segons les necessitats del servei	1 punt de servei
Caps de setmana i festius	
Dissabtes, diumenges i festius, de 9:45 a 14h	1 punt de servei

Total d'hores de prestació del servei ordinari

El còmput d'hores de servei anuals contemplat queda repartit de la forma següent:

	2021	2022	2023	TOTAL
Recepcionista/telefonista	1.405	3.291	1.951	6.647
Venedor/a d'entrades	3.296	7.670	4.498	15.464
Controlador/a de sala	6.893	16.220	9.324	32.437
Coordinador/a d'activitats	440	1.140	475	2055
Coordinador/a de projectes	976	2.347	1.326	4649
TOTAL SERVEI ORDINARI	13.010	30.668	17.574	61.252

Servei extraordinari

Servei que es realitzarà en qualsevol Centre i en qualsevol franja horària. Aquest servei queda inclòs dins la totalitat d'hores previstes a la present oferta: **un total de 170 hores**.

Aquestes hores es podran utilitzar, normalment de forma fraccionada, en funció de les necessitats, que en tot cas, es planificaran i comunicaran a l'adjudicatari amb la temporalitat suficient per a que aquestes siguin executades de forma correcta.

	2021	2022	2023	TOTAL
Agent comercial	30	90	50	170

TOTAL HORES DE SERVEI: 61.422

PUNTS I HORES DE PRESTACIÓ DE SERVEI (MODIFICACIONS)

Dinamització Jardí Botànic

A partir del 2022

▪ **Dinamitzador/a**

Abril, maig, setembre, octubre	
Caps de setmana i festius de 15 a 19	1 lloc de servei
Juny, juliol, agost	
Caps de setmana i festius de 15 a 20	1 lloc de servei

Accés secundari Jardí Botànic

A partir del 2023

- **Controlador/a de sales**

Novembre, desembre, gener	
Caps de setmana i festius, de 10 a 17	1 lloc de servei
Febrer i març	
Caps de setmana i festius, de 10 a 18	1 lloc de servei
Abril, maig, setembre, octubre	
Caps de setmana i festius, de 10 a 19	1 lloc de servei
Juny, juliol, agost	
Caps de setmana i festius, de 10 a 20	1 lloc de servei

Museu de Ciències Naturals de Barcelona (Museu Martorell)

A partir de març del 2023

- **Venedor/a d'entrades**

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
De dimarts a divendres, de 9:30 a 17:15	1 punt de servei
Dissabtes, de 9:30 a 19:15	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 9:30 a 20:15	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 10 a 14	1 punt de servei

Horari d'estiu (de març a setembre)	
De dimarts a dissabte, de 9:30 a 19:15	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 9:30 a 20:15	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 10 a 14	1 punt de servei

Museu de Ciències Naturals de Barcelona (Tots els Centres del CMCNB)

A partir del 2022

- **Coordinador/a de projectes pedagògics**

Caps de setmana i festius	
De 15 a 17h	1 punt de servei

Total d'hores de modificacions

El còmput d'hores de modificacions contemplat queda repartit de la forma següent:

	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL
Recepcionista/telefonista						
Venedor/a d'entrades			1.397	3.189	1.860	6.446
Controlador/a de sala		296	1.265	1.265	737	3.563
Coordinador/a d'activitats						
Coordinador/a de projectes		226	226	226	131	809
TOTAL HORES MODIFICACIONS		522	2.888	4.680	2.728	10.818

TOTAL HORES MODIFICACIONS: 10.818

Barcelona,

Lina Ubero
Cap de programes públics