

# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ PER AL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC VISITANT DEL REIAL MONESTIR DE SANTA MARIA DE PEDRALBES

1. Objecte del plec.
2. Condicions d'execució.
  - 2.1. Lloc de prestació.
  - 2.2. Organització operativa del servei.
  - 2.3. Característiques del servei i formació.
  - 2.4 Coordinació i seguiment del servei.
3. Equip humà. Horari. Subrogació.
4. Funcions.
  - 4.1. Funcions específiques de coordinació/venda d'entrades.
  - 4.2. Funcions específiques de controlador/a de sala.
  - 4.3. Funcions específiques del servei de reserves.
5. Resum d'hores de prestació del servei.

## 1. Objecte del Plec.

L'objecte d'aquest plec és definir les prescripcions tècniques que hauran de dur-se a terme en la contractació i prestació del servei d'atenció al públic visitant del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.

## 2. Condicions d'execució.

### 2.1. Lloc de prestació.

Ateses les característiques del contracte, els treballs de caràcter regular es duran a terme a la seu del Monestir de Pedralbes, Baixada del Monestir, 9 de Barcelona.

### 2.2. Organització operativa del servei.

1. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei i el desenvolupament de les tasques objecte d'aquesta adjudicació durant el període de temps que duri l'adjudicació.
2. L'empresa adjudicatària preveurà un equip estable actiu i de reserva per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna i els requisits establerts en els punts 3 i 4.
3. L'empresa adjudicatària disposarà dels recursos suficients 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'Institut de Cultura, se sol·licitaran els serveis necessaris amb suficient anticipació i sempre dins d'allò establert al contracte.
4. L'empresa adjudicatària haurà de tenir el servei permanentment cobert. El termini màxim per resoldre qualsevol incidència que es produís (baixa mèdica, indisposició, etc.) serà de dues hores a partir del moment en què es produeixi la incidència.
5. Per raons de seguretat, en cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun efectiu destinat al servei ho comunicarà per escrit a la direcció del Monestir amb una anticipació mínima d'un mes.
6. L'Institut de Cultura es reserva el dret d'ampliar, reduir i/o modificar el servei objecte de la licitació quant a horaris i punts de servei, sempre dins dels marges legals establerts, i sense que afecti al preu unitari ofert per part de l'adjudicatari.
7. L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives dels serveis referits en el present plec, així com els derivats d'actes no previstos i/o de variacions del servei. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb els responsables de l'Institut de Cultura i seran d'obligat compliment durant la prestació del servei.
8. El coordinador/venda d'entrades serà l'interlocutor immediat entre l'empresa adjudicatària i els responsables designats pel Monestir, per tal de garantir el funcionament idoni i resoldre les incidències derivades de la seva gestió diària. 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 referides tant als serveis fixes com als serveis variables, i sense cap cost addicional.
9. Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest o aquell i l'Institut de Cultura de Barcelona existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

### 2.3. Característiques del servei i formació.

1. L'empresa adjudicatària garantirà la formació adequada i suficient per a la prestació del servei, amb l'objectiu que el treball es pugui desenvolupar correctament i d'acord amb les recomanacions de l'Institut de Cultura de Barcelona. Per això l'empresa haurà d'elaborar i presentar en el termini màxim d'un mes a partir de la data d'adjudicació el corresponent "Manual de formació" on s'inclouran totes les informacions necessàries sobre el centre i el servei de consulta en relació a procediments, normes, eines i equips de treball, circuits de consulta, localització de la documentació, i totes aquelles altres informacions necessàries per a la realització correcta i idònia del servei contractat. Les hores necessàries per a la formació i corba d'aprenentatge del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
2. El servei s'haurà de prestar garantint un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del lloc on es realitzi el servei, i garantint una imatge correcta i escaient al servei que es presta.
3. El servei s'haurà de prestar vestint en tot moment i amb correcció l'uniforme complet de l'empresa adjudicatària, que haurà de ser fabricat respectant els drets bàsics del treball recollits en la Declaració de l'Organització internacional del Treball. Hauran de donar una imatge homogènia de l'empresa, que 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 s'escau, el nom de l'activitat genèrica i/o el lloc on es desenvolupa la seva activitat així com d'altres elements gràfics que l'Institut de Cultura consideri oportuns. El disseny de la identificació seguirà les pautes definides posteriorment entre l'empresa adjudicatària del servei i l'Institut de Cultura de Barcelona.
4. Es considera imprescindible parlar correctament català, castellà i anglès, amb nocions d'altres idiomes en la posició de Coordinació/Venda d'entrades. Per a la categoria de Controlador/a de Sales es considera imprescindible parlar correctament català, castellà i anglès.
5. L'empresa adjudicatària es compromet a donar a conèixer i fer complir els criteris que es fixen en el PAU i l'avaluació de riscos laborals de l'edifici seu del Monestir de Pedralbes, així com aquells aspectes normatius relatius a la manipulació i instal·lació de materials i d'ús dels espais.

### 2.4. Coordinació i seguiment del servei.

1. L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número d'atenció telefònica permanent durant els 365 dies de l'any per a notificar i gestionar incidències sobrevingudes. Així mateix, l'empresa adjudicatària s'haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic, per canalitzar les comunicacions derivades d'aquest contracte.
2. L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament i/o en la temporalitat que determini l'Institut de Cultura de Barcelona.
3. L'empresa adjudicatària, si s'escau, comunicarà les incidències en cadascun dels diferents torns del servei amb el full d'incidències facilitat per la pròpia empresa, i/o en els que pugui facilitar l'Institut de Cultura de Barcelona.
4. El servei s'haurà de prestar amb la dotació, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic i de l'equipament necessari per garantir la correcta coordinació i funcionament del servei. El suport tècnic i equipament mínim que aportarà l'empresa per aquesta funció serà el següent:
  - a. Un telèfon mòbil durant tot l'horari de la prestació, per facilitar la comunicació entre el centre i l'empresa.

- b. Els aparells d'intercomunicació (walkies) necessaris per a la bona comunicació i coordinació entre el seu personal i el servei de seguretat del Monestir.
  - c. Accessoris per tal de garantir la qualitat de les comunicacions: orelleres, còpies, bateries, etc.
  - d. Taquilles de vestuari.
  - e. Caixa de seguretat per a la custòdia del ingressos diaris.
  - f. L'adjudicatari s'obliga a aportar els mitjans materials necessaris per a la correcta execució del contracte.
  - g. Material d'oficina consumible necessari (paper, bolígrafs, etc.).
5. L'empresa adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb els dispositius d'altres serveis contractats en el mateix centre (p. ex.: amb el servei de vigilància d'acord amb els criteris establerts per l'Institut de Cultura de Barcelona).
6. L'empresa adjudicatària haurà d'assignar una persona coordinadora de serveis. Haurà de dedicar un mínim de 10 hores setmanals a la coordinació, el 20% de les quals hauran de ser de forma presencial. Aquesta funció s'entén com una part intrínseca als serveis objecte del contracte, independent del dispositiu requerit en cada espai, amb les funcions següents:
  - a. Serà la interlocutora vàlida amb la persona responsable d'espai assignat per l'organització.
  - b. Realitzar els seguiments en la qualitat de la prestació del servei amb la regularitat acordada.
  - c. Vetllar per la bona coordinació i homogeneïtat en la prestació del servei.
  - d. Observar, analitzar i detectar possibles errades i/o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació detectats en el servei.
7. L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un interlocutor per fer el seguiment del contracte, comunicant-ho per escrit a l'Institut de Cultura de Barcelona. D'altra banda, l'Institut de Cultura de Barcelona nomenarà un interlocutor propi per tal de garantir la coordinació i seguiment dels serveis amb l'empresa adjudicatària.
8. L'empresa adjudicatària serà responsable de la realització d'estudis i estadístiques sobre el públic, a petició del centre.
9. L'empresa adjudicatària presentarà un informe/memòria anual sobre els serveis prestats.
10. El centre, en el seu moment, detallarà els criteris a seguir tant per la realització d'estudis i estadístiques com per l'informe/memòria anual.
11. L'empresa adjudicatària serà responsable de tota la caixa que es produeixi en el marc del servei sense cap mena d'excepció, i hauran de ser registrades pel sistema informàtic de vendes (*EuroMus*) que proporcionarà l'Institut de Cultura de Barcelona. Els registres informàtics seran la base de càlcul de les caixes diàries de les quals l'empresa adjudicatària se n'haurà de fer responsable.
12. Les diferències en les liquidacions de caixa aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

### 3. Equip humà. Horari. Subrogació.

El servei objecte del present Plec ha d'incloure totes aquelles actuacions necessàries per cobrir els serveis de taquillatge, d'informació bàsica, d'atenció telefònica i acollida de visitants, el de control de sales, el d'acollida de grups i activitats i suport d'activitats, i el de reserves.

L'horari regular de la prestació del servei objecte del present Plec es descriu a continuació:

**1 posició de coordinació/venda d'entrades.**

Horari d'estiu: 1 d'abril al 31 de setembre (inclosos els festius i dilluns festius).

Dimarts a divendres de 10 a 17 hores.

Dissabte de 10 a 19 hores.

Diumenge de 10 a 20 hores.

Festius de 10 a 14 hores.

Horari d'hivern: 1 d'octubre al 31 de març (inclosos els festius i dilluns festius).

Dimarts a divendres de 10 a 14 hores.

Dissabte i diumenge de 10 a 17 hores.

Festius de 10 a 14 hores.

**2 posicions de controlador/a de sales.**

Horari d'estiu: 1 d'abril al 31 de setembre (inclosos els festius i dilluns festius).

Dimarts a divendres de 10 a 17 hores.

Dissabte de 10 a 19 hores.

Diumenge de 10 a 20 hores.

Festius de 10 a 14 hores.

Horari d'hivern: 1 d'octubre al 31 de març (inclosos els festius i dilluns festius).

Dimarts a divendres de 10 a 14 hores.

Dissabte i diumenge de 10 a 17 hores.

Festius de 10 a 14 hores.

**1 posició de controlador/a de sales (reforç cap de setmana).**

Horari d'estiu: 1 d'abril al 31 de setembre.

Dissabte i diumenge de 11 a 15 hores.

Horari d'hivern: 1 d'octubre al 31 de març.

Dissabte i diumenge d'11 a 15 hores.

**1 posició de coordinació/venda d'entrades (reforç hora màgica).**

Horari de l'1 juny al 15 setembre.

Dimarts i divendres de 18 a 21 hores.

**1 posició de controlador/a de sales (reforç hora màgica).**

Horari de l'1 juny al 15 setembre.

Dimarts i divendres de 18 a 21 hores.

**1 posició de servei de reserves.**

Dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores.

Les dades del personal objecte de subrogació s'assenyalen en l'Annex I, facilitades per l'empresa actualment adjudicatària del servei, on hi figura la identificació de les persones (amb les inicials del nom), l'antiguitat, data de naixement, categoria laboral, codi contracte, % de jornada, salari brut anual i altres plusos del contracte corresponents a cada un dels treballadors/res. La relació nominal d'aquest personal serà lliurada per l' ICUB a l'adjudicatari abans de l'inici de les prestacions.

## 4. Funcions.

Sense perjudici de les directrius específiques que pugui impartir les respectives direccions del Centre, les funcions genèriques del servei són les que es descriuen a continuació.

### 4.1. Funcions específiques de coordinació/venda d'entrades.

1. Fer tasques de planificació i organització del personal assignat a sales.
2. Elaborar i actualitzar, en funció de les directrius aportades pel centre, les operatives i/o protocols de funcionament dels diferents serveis subjectes a aquest plec i de totes les activitats extraordinàries determinades pel centre. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb els responsables del centre, i hauran d'incloure les feines de coordinació amb la resta de personal. Hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti servei a cadascun dels espais.
3. Fer un seguiment bàsic de l'execució de les tasques a realitzar per l'equip de control de sala, i gestió de reserves.
4. Ajudar al nou personal en totes les posicions a cobrir pels controladors de sala.
5. Canalitzar amb immediatesa la informació de les possibles incidències que puguin sorgir als responsables del centre.
6. Resoldre incidències d'ordre menor en els diferents espais del centre.
7. Comunicació directa amb la persona designada pel Monestir de Pedralbes com a interlocutor entre l'equip i el centre.
8. Supervisió bàsica de les tasques realitzades per l'equip i del compliment de l'horari.
9. En cas de posicions descobertes, serà el responsable de contactar amb l'adjudicatari per tal d'assegurar la cobertura del servei amb el menor perjudici temporal.
10. Fer el seguiment de l'equip i del perfecte estat dels espais.
11. Revisar les informacions audiovisuals projectades a les instal·lacions dels equipaments.
12. Controlar i actualitzar el material informatiu a disposició dels visitants mantenint els espais de recepció i atenció al visitant proveïts diàriament de tot el material de difusió facilitat pel centre.
13. Gestionar els inventaris de les publicacions i altres productes de venda al públic lliurats en els taulells d'informació de l'entrada i sales d'exposició.
14. Transmetre a la resta de l'equip la informació tant de les activitats que realitza el Monestir de Pedralbes com tota aquella informació que rebí per part de la persona designada pel centre.
15. Fer-se responsable de l'organització de la circulació del públic, regulant i gestionant els fluxos, cues, i l'acollida de grups i de persones amb mobilitat reduïda.
16. Tenir cura de l'ordre del magatzem de publicacions pròpies i articles generals.
17. Realitzar el control d'existències i comunicar a la persona designada per el Monestir de Pedralbes la necessitat de reposició d'existències.
18. Actuar com a reforç operatiu de forma permanent i mòbil, donant suport en aquelles posicions que estimi oportú en funció de les circumstàncies.
19. Ingress de la caixa i anar a buscar canvi al banc quan sigui necessari.
20. Obrir i tancar les sales d'exposició, seguint les operatives previstes per la direcció del Monestir de Pedralbes, que poden incloure l'encesa i el tancament d'aparells expositius.
21. Tenir cura de mantenir en perfecte estat dels espais destinats al personal, tant l'espai per a dipositar els estris personals (taquilles), el vestuari, el magatzem i el menjador.

22. Garantir que tots els espais del centre i els elements expositius estiguin operatius prèviament a l'obertura del Centre.
23. En el canvi de torn, informar als/les companys/es de qualsevol aspecte d'interès laboral.
24. Informar del funcionament del centre en els espais habilitats a aquest efecte, així com del programa d'activitats que es poden realitzar.
25. Posada en marxa i tancament de l'espai destinat a les taquilles i recepció de visitants.
26. Conèixer les característiques bàsiques del Centre, les seves activitats i les taxes preus vigents.
27. Vendre i/o facilitar les entrades i d'altres productes, si s'escau, amb les directrius que determini el Centre.
28. Efectuar el tancament de caixa per torn i la liquidació del total d'accions comercials que s'hagin produït.
29. Revisar diàriament que hi hagi els subministraments necessaris per vendre les entrades o altres articles del Centre (tiquets destinats a les entrades, impressores, fulls d'informació, estoc de material publicitari del Centre, etc.) i comunicar les necessitats de reposició del producte.
30. Informar i orientar als visitants del servei d'audioguies i de l'accés al claustre i a les diferents exposicions i/o sales.
31. Rebre, informar i atendre els usuaris presencialment i telefònicament durant l'horari d'obertura al públic i també mitjançant les publicacions de difusió facilitades pel Centre.
32. Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar. Canalitzar amb immediatesa als responsables pertinents la informació de les possibles incidències que puguin sorgir.
33. Control i actualització del material informatiu a disposició dels visitants mantenint els espais de recepció i acolliment proveïts diàriament de tot el material de difusió facilitat pel Centre.
34. Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i les activitats que els visitant venen a desenvolupar al Centre.
35. Gestionar les taquilles i la consigna dels paraigües.
36. Realitzar les enquestes de l'Institut de Cultura de Barcelona per mitjà del sistema informàtic de vendes que proporcionarà el mateix.
37. Gestió del servei d'audioguies: control, lliurament, explicació del seu funcionament, recollida de les audioguies, i inventari dels aparells.
38. Tenir cura del manteniment de les audioguies en perfecte estat i fer-ne un seguiment, control i revisió diari, facilitant un informe de la situació al coordinador.
39. Mantenir els espais de treball propi en perfecte ordre.

#### **4.2. Funcions específiques de controlador/a de sala.**

1. Conèixer les característiques bàsiques del Monestir de Pedralbes: el seu funcionament, les seves activitats i les taxes i preus vigents i la normativa del centre.
2. Orientar els visitants informant de les diverses sales de què disposa el Monestir de Pedralbes, les seves exposicions, les diverses activitats que es poden realitzar i el funcionament dels serveis del museu.
3. Control de forma presencial dels espais del Monestir de Pedralbes. Vetllar pels espais museístics o altres espais d'activitats, els materials i les peces de les col·leccions i de les exposicions, i orientar els visitants del recorregut del Centre, regulant el flux i l'organització de les cues segons les directrius establertes.
4. Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar.

5. Canalitzar, amb immediatesa, la informació de les possibles incidències que puguin sorgir al coordinador/venedor d'entrades del Monestir de Pedralbes.
6. Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i les activitats que es realitzen al Monestir de Pedralbes, i donar suport, si s'escau, al servei d'audioguies i al d'acollida de grups.
7. Acompanyar i/o atendre els visitants que necessitin utilitzar el serveis i les sales del Monestir de Pedralbes.
8. Seguint les directrius del personal del Monestir de Pedralbes, faran la recollida de dades sobre visitants i enquestes de satisfacció utilitzant les eines que se'ls hi facilitin.
9. Proveir de material (fulls de sala i altres elements informatius) a les sales d'exposicions i als dispensadors amb aquesta finalitat.
10. Acompanyar les persones amb mobilitat reduïda que requereixin la utilització de l'ascensor i donar suport a les persones amb necessitats especials.
11. Mantenir els espais de treball del Monestir de Pedralbes i els utilitzats pels visitants en perfecte ordre. En cas d'incident en alguns dels espais relacionat amb la neteja o el manteniment del material expositiu caldrà donar avís al coordinador/venedor d'entrades.
12. Preparació de les sales si s'escau, acollida prèvia, tasques de control, informació bàsica i acomiadament final dels assistents/convidats als actes.
13. Tenir cura dels aparells d'intercomunicació.
14. Conèixer i complir el pla d'emergències del Monestir de Pedralbes.
15. En el canvi i/o finalització de torn informar als/les companys/es de qualsevol aspecte laboral de manera verbal i/o per escrit.
16. En el torn de tarda, garantir el tancament del Monestir de Pedralbes.

#### 4.3. Funcions específiques del servei de reserves.

1. Conèixer les característiques bàsiques del Monestir de Pedralbes: el seu funcionament, les seves activitats i les taxes i preus vigents i la normativa del centre.
2. Atendre el telèfon i el correu electrònic del servei d'informació i reserves, facilitant la informació sobre centre i les activitats que en depenen i oferir els mecanismes per fer correctament la reserva de les activitats.
3. Gestió i control de la reserva d'activitats individuals, de grups d'adults i escoles a través del programa *EuroMus* i recollir els comprovants de pagament de l'usuari.
4. Responsabilitzar-se del correcte pagament de les reserves efectuades i de la seva correcta introducció al programa *EuroMus* per poder efectuar l'ocupació.
5. Informar correctament de qualsevol canvi en les reserves al responsable d'activitats del centre i canalitzar aquesta informació al responsable de coordinació i venda d'entrades.
6. Efectuar el suport necessari per al desenvolupament de les activitats de l'agenda del centre.
7. Portar al dia les bases de dades sobre usuaris, reserves i la seva gestió en el programa *EuroMus*, com també l'explotació de les dades que se'n generin. Control estadístic de visitants mensuals i anuals i els indicadors que els responsables del centre així li ho demanin.
8. Esdevenir l'enllaç entre el Monestir de Pedralbes i les empreses de difusió de les activitats, enviant llistats mensuals de reserves i coordinant qualsevol incidència o canvi amb els responsables d'aquestes.
9. Fer el control i distribució dels dossiers didàctics de les activitats que ho necessitin.
10. Introduir noves activitats al programa *EuroMus* i gestionar el manteniment de les tarifes, articles i activitats per ser emprats a la pantalla de venda d'entrades de la recepció del museu.

11. Coordinar la venda d'entrades online del programa *EuroMus* amb el web del centre i amb el/la responsable de comunicació.
12. Introducció contínua de noves activitats, preus i articles al programa EuroMus i manteniment de les existents.

## 5. Resum d'hores de prestació del servei.

A continuació es mostra el resum d'hores de prestació del servei segons cadascuna de les posicions:

POSICIÓ	HORES CONTRACTE ANY 2021	PREU/HORA LICITACIÓ	IMPORT
Coordinador/Venda d'entrades	543,00	19,11 €	10.376,73 €
Controladors de sales	1.512,00	15,00 €	22.680,00 €
Reserves	218,00	17,37 €	3.786,66 €
<b>SUMA</b>			<b>36.843,39 €</b>

POSICIÓ	HORES CONTRACTE ANY 2022	PREU/HORA LICITACIÓ	IMPORT
Coordinador/Venda d'entrades	2.712,00	19,11 €	51.826,32 €
Controladors de sales	6.771,00	15,00 €	101.565,00 €
Reserves	1.308,00	17,37 €	22.719,96 €
<b>SUMA</b>			<b>176.111,28 €</b>

POSICIÓ	HORES CONTRACTE ANY 2023	PREU/HORA LICITACIÓ	IMPORT
Coordinador venda d'entrades	1.990,00	19,11 €	38.028,90 €
Controladors de sales	4.380,00	15,00 €	65.700,00 €
Reserves	1.090,00	17,37 €	18.933,30 €
<b>SUMA</b>			<b>122.662,20 €</b>