
**Plec de Prescripcions Tècniques que regula el procediment de contractació
del servei d'atenció al públic visitant del
Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes
Institut de Cultura de Barcelona**

Núm. contracte: 006_24000893

ÍNDIX

1. ANTECEDENTS.....	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
3. LLOC, HORARIS, I DURADA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	4
4. EQUIP HUMÀ: POSICIONS I HORARIS DE SERVEI	5
5. SUBROGACIÓ	6
6. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	6
7. OBLIGACIONS DE L'INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA	8
8. FUNCIONS DE LES DIFERENTS POSICIONS	9
9. FORMACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI	14
10. PREUS UNITARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	14
11. ESTIMACIÓ D'HORES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	15

1. ANTECEDENTS

El Monestir de Pedralbes és un edifici monumental construït el 1327 dins l'estil gòtic. Està catalogat com a Monumento Histórico-Artístico segons Decret del 3 de juny de 1931. Des de l'any 1983 és un espai museístic obert a la ciutat i gestionat per l'Ajuntament de Barcelona, on s'hi desenvolupen activitats diverses de caire cultural. La seva missió és la conservació, estudi i difusió del ric patrimoni moble i immoble del centre.

La seva antiguitat, vàlua històrica i artística, les necessitats derivades del fet d'acollir una important col·lecció d'art que es mostra al públic en diverses sales d'exposicions o es preserven en sales de reserva, i les derivades del desenvolupament de diverses activitats culturals en aquests mateixos espais requereix de la contractació d'un servei que aglutini de manera coordinada la gestió d'aquestes necessitats relacionades amb les activitats del museu, per a dur a terme les tasques d'atenció al públic visitant següents:

- ⇒ Recepció, informació i atenció a l'usuari.
- ⇒ Regidoria d'espais.
- ⇒ Control d'accessos i d'espais expositius.
- ⇒ Venda d'entrades, publicacions i articles.
- ⇒ Serveis auxiliars.
- ⇒ Gestió de taquilles.
- ⇒ Acolliment de grups.
- ⇒ Gestió de reserves i inscripcions.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'objecte del contracte és prestació del servei d'atenció al públic visitant del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.

El CPV d'aplicació a aquest contracte és 92500000-6 "*Servicios de bibliotecas, archivos, museos y otros servicios culturales*".

El servei inclou les següents funcions:

- ⇒ **Recepció, informació i atenció a les persones visitants:** l'atenció i informació sobre el centre, espais expositius, continguts, activitats i serveis que ofereix el Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes, que es durà a terme de manera presencial, telefònica, telemàtica i mitjançant les publicacions i altres elements de difusió facilitats pel museu en els punts d'acollida. L'atenció a les persones visitants inclou el control i organització de la circulació de les persones, la gestió de les cues i l'acollida de grups.
- ⇒ **Venda d'entrades, publicacions i articles:** es realitzarà en el punt d'acollida, conforme a la normativa sobre taxes i preus públics aprovada per l'Institut de Cultura de Barcelona i conforme a les directrius del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes. L'empresa adjudicatària també serà responsable de la liquidació i ingrés dels imports obtinguts per aquests o altres conceptes, d'acord amb les instruccions definides pel museu.
- ⇒ **Gestió de les reserves:** recollida de les peticions de reserves per a visites individuals, de grups escolars, de grups en visita guiada i/o lliure, de participació en activitats i de cessió i/o lloguer d'espais. A aquest efecte s'utilitzaran els sistemes informàtics facilitats per l'ICUB, mitjançant els quals es gestionarà la reserva, seguiment i control de pagament de les activitats i

serveis que conformen l'oferta cultural del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.

- ⇒ **Control d'accessos i espais expositius:** control d'accés al museu i control de sales, passadissos, equips, materials i peces de les col·leccions permanents i temporals, organització de les cues i de la circulació del públic visitant, seguint les directrius del centre i tenint en compte la normativa de visita de museus de l'ICUB.
- ⇒ **Regidoria d'espais:** preparació dels espais i l'equipament i material necessari per al desenvolupament de les activitats i tallers i per la celebració d'actes, així com l'atenció als participants durant el seu desenvolupament. Aquestes funcions seran realitzades per la persona coordinadora d'equip o per qualsevol de les persones adscrites al servei, seguint les indicacions de la primera.

La prestació del servei es regirà pel disposat en el present plec de prescripcions tècniques (en endavant PPT), així com en el plec de clàusules administratives particulars (en endavant PCAP).

3. LLOC, HORARIS, I DURADA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei es prestarà a la seu del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes: Baixada del Monestir, 9 - 08034 Barcelona.

El present contracte té una durada de dos anys, amb possibilitat de ser prorrogat per un màxim de fins a dos anys més.

La prestació es realitzarà dins l'horari d'obertura del centre, tot i que puntualment es podrà requerir la prestació en horaris diferents, per cobrir activitats o serveis extraordinaris.

L'horari d'obertura és el següent:

- ⇒ **Horari d'estiu:** de l'1 d'abril al 30 de setembre (inclosos els festius i dilluns festius).
Dimarts a divendres de 10h. a 17h.
Dissabtes de 10h. a 19 h.
Diumenges de 10h. a 20h.
Festius de 10h. a 14h.
- ⇒ **Horari d'hivern:** de l'1 d'octubre al 31 de març (inclosos els festius i dilluns festius).
Dimarts a divendres de 10h. a 14h.
Dissabtes i diumenges de 10h. a 17h.
Festius de 10h. a 14h.
- ⇒ **Dies de tancament:** el centre romandrà tancat tots els dilluns no festius i els dies 1 de gener, 1 de maig, Divendres Sant, 24 de juny i 25 de desembre.

El museu es reserva el dret de modificar aquests horaris.

4. EQUIP HUMÀ: POSICIONS I HORARIS DE SERVEI

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

1 posició de coordinació / venda d'entrades.

Horari d'estiu: de l'1 d'abril al 30 de setembre (inclosos els festius i dilluns festius).

Dimarts a divendres de 10h. a 17h.

Dissabtes de 10h. a 19h.

Diumenges de 10h. a 20h.

Festius de 10h. a 14h.

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

Dimarts a divendres de 10h. a 14h.

Dissabte i diumenge de 10h. a 17h.

Festius de 10h. a 14h.

2 posicions de controlador / a de sales.

Horari d'estiu: de l'1 d'abril al 30 de setembre (inclosos els festius i dilluns festius).

Dimarts a divendres de 10h. a 17h.

Dissabtes de 10h. a 19h.

Diumenges de 10h. a 20h.

Festius de 10h. a 14h.

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

Dimarts a divendres de 10h. a 14h.

Dissabtes i diumenges de 10h. a 17h.

Festius de 10h. a 14h.

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

Horari d'estiu: de l'1 d'abril al 30 de setembre.

Dissabtes i diumenges d'11h. a 15h.

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

Dissabtes i diumenge d'11h. a 15h.

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

Horari de l'1 juny al 15 de setembre.

Dimarts i divendres de 18h. a 21h.

2 posicions de controlador / a de sales (reforç hora màgica).

Horari de l'1 juny al 15 de setembre.

Dimarts i divendres de 18h. a 21h.

1 posició de servei de reserves.

Dilluns a divendres de 8h. a 15h.

L'horari de la posició és el de la prestació del servei. L'efectiu adscrit a cada una d'elles ha d'estar ocupant la posició correctament unificat i a punt per prestar el servei en el moment en què el museu obre les portes al públic.

La responsable del contracte podrà modificar la ubicació de les posicions, d'acord amb el coordinador de projecte de l'empresa adjudicatària.

5. SUBROGACIÓ

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.

6. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

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

Garantir la disponibilitat del personal necessari i suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta prestació de serveis i les posicions descrites en el punt 4 d'aquest document durant el temps que duri el contracte, de manera que es formi un equip estable capaç de donar cobertura al servei. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica ni laboral amb l'Institut de Cultura de Barcelona.

Garantir que totes les persones adscrites al servei disposin de l'experiència i la formació suficient per a la prestació del servei. Aquesta formació ha de ser, com a mínim, la descrita en el punt 9 d'aquest plec i ha d'incloure també la formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.

Garantir que totes les persones adscrites al servei coneguin amb detall les instal·lacions i serveis del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes, el seu programa d'activitats i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes. La persona responsable del contracte facilitarà tota aquesta informació a l'empresa a l'inici del contracte.

Nomenar una persona coordinadora de projecte que exercirà les funcions especificades al punt 8 que serà la interlocutora amb la responsable del contracte del Museu.

Facilitar a la responsable del contracte del Museu un telèfon de contacte, operatiu durant les 24 hores del dia, 365 dies a l'any per a canalitzar la comunicació de qualsevol incidència relacionada amb el servei. Així mateix, facilitarà una adreça de correu electrònic per a canalitzar les comunicacions del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes amb l'empresa i amb la persona coordinadora del projecte, i una altra adreça per canalitzar les possibles comunicacions amb la persona coordinadora d'equips. Aquests dos comptes de correu seran propietat de l'empresa adjudicatària i en el peu de signatura dels correus haurà de figurar la seva denominació social i el seu logotip.

Disposar dels recursos humans suficients per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos o esdeveniments puntuals, per cobrir les posicions necessàries durant les exposicions temporals i per cobrir les absències per vacances, baixes per malaltia o qualsevol incident que es pugui produir. A aquests efectes, l'empresa ha de disposar d'efectius de reserva per a cadascuna de les diferents posicions, amb l'experiència i formació suficient per a la prestació del servei.

Mantenir el servei permanentment cobert. El termini màxim per cobrir l'absència imprevista de qualsevol efectiu serà de 2 hores a partir del moment en què es produeixi la incidència/vacant. Les absències es cobriran amb una persona amb el mateix perfil de formació i coneixements que la persona substituïda.

Supervisar la prestació del servei i disposar d'un sistema de control de presència del seu personal a la seu del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.

Garantir que tot el personal adscrit a l'execució del contracte mantingui un tracte correcte amb el públic, amb el personal d'altres serveis externalitzats i amb el personal del museu, així com bona presència, educació i un aspecte correcte d'higiene personal.

Garantir la coordinació amb els següents serveis del museu: amb l'empresa que presti el servei de seguretat, en els aspectes relacionats amb la seguretat de les persones, els béns i els espais i d'acord amb el plans de seguretat i emergència facilitats pel Museu, i amb l'empresa que presti els serveis educatius per a la correcta gestió de les visites guiades, activitats i tallers. Aquesta coordinació es realitzarà a través del/la cap d'equip de seguretat i del/la coordinador/a del servei educatiu, i atenent els criteris establerts per la direcció del museu.

Proveir al seu personal d'uniformes d'estiu i d'hivern, adients a les característiques de climatització dels espais i que inclogui roba interior tèrmica. També proveirà al seu personal d'elements identificació personal en els que figurin el nom i logotip de l'empresa i el nom de la persona assignada al servei. A l'inici de la prestació l'empresa proposarà com a mínim dos models d'uniformitat. L'elecció de l'uniforme haurà de ser consensuada amb la direcció del Museu. El vestuari proposat haurà de complir amb el que disposa la Instrucció Tècnica per la incorporació de mesures ambientals als contractes de gestió d'equipaments municipals (Decret d'Alcaldia SD/2/2021-634).

Registrar al sistema informàtic de vendes que proporcioni l'Institut de Cultura de Barcelona, totes les operacions comercials que es produeixin en el marc del servei. Aquest registre seran la base de càlcul de les caixes diàries, que s'hauran de fer diàriament un cop el museu hagi tancat al públic. L'empresa guardarà els imports diaris recaptats a la caixa forta facilitada pel Museu. Qualsevol menyscapte en les liquidacions diàries, atribuïbles objectivament a una mala gestió, serà reposat per l'empresa. A l'inici del servei, l'empresa proveirà, en règim de dipòsit, la quantitat de 650 euros en efectiu al punt de venda, en concepte de canvi de caixa.

Ingressar, el primer dia laborable del mes i en l'entitat bancària indicada per l'Institut de Cultura de Barcelona, els ingressos obtinguts en el mes anterior de la venda d'entrades, publicacions i articles, de la reserva d'activitats, de la cessió i/o lloguer d'espais, i lliurar a la persona responsable del contracte el justificant d'ingrés corresponent emès per l'entitat bancària.

Aportar la infraestructura necessària pel desenvolupament del servei que serà, com a mínim, la indicada a continuació:

- ⇒ 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.
- ⇒ Els aparells d'intercomunicació (walkies) necessaris per a la bona comunicació i coordinació entre el seu personal i el servei de seguretat del Monestir.

- ⇒ Accessoris per tal de garantir la qualitat de les comunicacions: orelleres, còpies, bateries, etc.
- ⇒ Caixa de seguretat per a la custòdia del ingressos diaris.
- ⇒ Material d'oficina consumible necessari (paper, bolígrafs, etc.).
- ⇒ Vestuari adequat al servei objecte del contracte.

Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte. També guardarà la deguda confidencialitat respecte a la informació obtinguda i la documentació elaborada per raó de l'execució del contracte. Aquesta documentació no podrà ser reproduïda, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot, un cop extingit el contracte.

Assumir la responsabilitat directa i el cost dels danys materials que el seu personal pugui causar al patrimoni, instal·lacions i material del museu sempre que es comprovi un ús inadequat.

Les posicions objecte del contracte s'han de cobrir de forma ininterrompuda al llarg de l'horari del servei. L'empresa adjudicatària haurà d'articular mesures organitzatives per fer efectiu aquest compromís.

7. OBLIGACIONS DE L'INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA

La unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte és el Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes. Es designa la Sra. Anna Castellano i Tresserra (acastellano@bcn.cat) com a persona responsable del contracte, a qui li correspon supervisar-ne l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 LCSP.

Les obligacions de l'ICUB es descriuen a continuació:

Supervisar, com a titular del servei, la qualitat en la seva prestació, informar a l'empresa adjudicatària de les incidències que puguin afectar el seu correcte desenvolupament i fer seguiment de les mesures acordades en les reunions de coordinació amb l'empresa. A tal efecte, la responsable de contracte està facultada per comprovar el compliment de les prescripcions tècniques del contracte i per iniciar un procés sancionador a l'adjudicatari, per incompliment de contracte, d'acord amb el règim de penaltats establert al PCAP. Aquesta facultat de supervisió del servei és independent i no s'ha de confondre amb la facultat de l'adjudicatari de supervisar i controlar el seu personal.

Facilitar a l'empresa adjudicatària i a l'inici de la prestació, tota la informació necessària per a la gestió del servei, que serà com a mínim:

- ⇒ Les dades de contacte de la responsable del contracte: telèfon i adreça de correu.
- ⇒ El manual de prevenció i seguretat per a les empreses externes.
- ⇒ Els Plans d'Emergència i Evacuació d'ambdues seus.
- ⇒ El marc normatiu aplicable als museus, la Normativa de Visita als museus, aprovada per l'Institut de Cultura de Barcelona i la Normativa d'acollida de grups elaborada pel Museu.

- ⇒ La informació sobre Taxes i Preus Públics aprovada per l'Institut de Cultura de Barcelona.
- ⇒ La informació sobre la programació del centre: exposicions, activitats, tallers, programa familiar, programa educatiu i qualsevol altre acte.
- ⇒ Les guies i protocols de comunicació elaborades per l'Ajuntament de Barcelona i aplicables als serveis d'atenció al públic: Guia de comunicació inclusiva, Guia de comunicació intercultural, Guia de comunicació no sexista i altres que es considerin necessàries per a la prestació adequada del servei.

Facilitar el programari i els equips necessaris per a la utilització del sistema informàtic de reserva i venda d'entrades i articles implementat per l'Institut de Cultura de Barcelona: ordinadors, impressores de tiquets d'entrada i datàfons.

Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els efectius necessaris per a la cobertura de les posicions necessàries durant les exposicions temporals, per actes i esdeveniments puntuals i pel reforç en jornades d'especial afluència de visitants. La sol·licitud es farà amb una antelació mínima de 5 dies.

Assistir a les reunions de coordinació i a les sol·licitades per l'empresa adjudicatària a través de la persona coordinadora del projecte.

Aplicar les pautes i els protocols d'actuació aprovats per l'ICUB en cas que es produeixin casos de discriminació i/o assetjament que afectin a les persones adscrites al servei i en els que estiguin implicats persones alienes a l'empresa adjudicatària.

La responsable de contracte, o persona en qui delegui, podrà atendre consultes de les persones coordinadores d'equip, en relació a informació generada pel propi Museu o relativa a la infraestructura propietat del Museu, quan aquesta sigui puntual i quan per una qüestió d'economia procedimental o urgència, no sigui pertinent canalitzar-la a través de la persona coordinadora de projecte.

8. FUNCIONS DE LES DIFERENTS POSICIONS

Funcions de la persona Coordinadora del Projecte

Aquest rol no forma part del dispositiu assignat al Museu, s'entén com una part intrínseca als serveis objecte del contracte, es xifra en 10 hores setmanals, i no està subjecte a subrogació. El cost d'aquesta posició està inclòs en els costos d'estructura. Les seves funcions són:

1. Interlocució general entre l'empresa adjudicatària i la persona responsable del contracte del Museu.
2. Planificar, organitzar i supervisar les funcions de les persones adscrites al servei, garantint en tot moment la cobertura de totes les posicions requerides en aquest PPT, amb persones suficientment formades.
3. Elaborar i actualitzar les operatives i protocols de treball dels equips, i comunicar-les al personal adscrit per assegurar-ne el bon funcionament, així com observar, analitzar, detectar i resoldre les possibles errades i/o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació.
4. Elaborar el quadrant mensual de totes les posicions a cobrir i comunicar-lo a la persona responsable del contracte, cinc dies abans com a mínim, de l'inici del mes pel qual s'elabora aquest quadrant.
5. Assistir a les reunions de coordinació amb la persona responsable del contracte, o persona en que delegui, i/o amb la direcció del centre. Aquestes reunions seran

setmanals, tot i que es podran celebrar també altres reunions a petició tant de l'empresa com del museu en cas necessari.

6. Donar a conèixer a tot el personal adscrit els plans d'emergència d'ambdues seus i el manual de prevenció de riscos laborals per a empreses externes i vetllar pel seu compliment.
7. Gestionar i resoldre les incidències i/o conflictes que es puguin produir entre els treballadors de l'equip i aplicar, en cas necessari, els protocols de l'empresa per a la detecció i tractament de situacions de discriminació i/o assetjament.
8. Formar a les persones de nova incorporació en relació als sistemes informàtics de reserves i vendes d'entrades i articles, en els protocols de treball i en els plans d'emergència, i supervisar la formació duta a terme per la persona coordinadora d'equips.

Funcions específiques de la posició: coordinació / venda d'entrades (categoria: coordinador / s d'activitats)

1. Fer tasques de planificació i organització del personal assignat a sales.
2. Elaborar i actualitzar, en funció de les directius 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 Reial Monestir de Santa Maria 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 Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes com tota aquella informació que rebi 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 Reial Monestir de Santa Maria 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. Ingrés 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 Reial Monestir de Santa Maria 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, disposat en codis QR en diversos punts del recorregut de la visita, 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. Mantenir els espais de treball propi en perfecte ordre.

**Funcions específiques de la posició: controlador /a de sala
(categoria: controlador /a de sala)**

1. Conèixer les característiques bàsiques del Reial Monestir de Santa Maria 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 Reial Monestir de Santa Maria 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 Reial Monestir de Santa Maria 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 Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.
6. Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i les activitats que es realitzen al Reial Monestir de Santa Maria 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 Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.
8. Seguint les directrius del personal del Reial Monestir de Santa Maria 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 Reial Monestir de Santa Maria 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. Preparació i condicionament de les sales per les activitats del centre: col·locació i desplaçament de cadires, taules, elements de difusió i senyalística
14. Tenir cura dels aparells d'intercomunicació.
15. Conèixer i complir el pla d'emergències del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.
16. En el canvi i/o finalització de torn informar als/les companys/es de qualsevol aspecte laboral de manera verbal i/o per escrit.
17. En el torn de tarda, garantir el tancament del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.

Funcions específiques de la posició: reserves (categoria: informador / a)

1. Conèixer les característiques bàsiques del Reial Monestir de Santa Maria 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 Reial Monestir de Santa Maria 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, coordinant-se amb el servei de comunicació del centre per la informació de la pàgina web i la passarel·la de pagament en línia del programa *EuroMus*.

Funcions d'aplicació general a totes les posicions del servei

Sense perjudici de les directrius específiques que pugui impartir la responsable del contracte, les funcions d'aplicació general a totes les posicions descrites en el present plec, són les següents:

1. Conèixer i informar al públic visitant sobre les característiques del Museu, el seu funcionament, instal·lacions, serveis, programa d'activitats i normativa aplicable al funcionament del centre.
2. Conèixer i aplicar correctament els protocols i operatives de treball aplicables al servei i conèixer i fer complir els plans d'emergència d'ambdues seus.
3. Vetllar pel bon estat dels espais, els materials i les peces de les exposicions, i comunicar amb immediatesa les incidències que puguin sorgir a la persona coordinadora d'equips i/o a la persona coordinadora del projecte.
4. Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament dels serveis, les visites i les activitats que es realitzen al Museu.
5. Acompanyar i/o atendre a les persones visitants que necessitin utilitzar els serveis del Museu i especialment a les persones amb diversitat funcional i/o mobilitat reduïda que necessitin la utilització de l'ascensor.
6. Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar.
7. Recollir les dades sobre visitants i les enquestes de satisfacció, seguint les indicacions de la persona coordinadora d'equips i/o coordinador del projecte.
8. Donar suport a la regidoria d'espais, a l'acollida prèvia, el control d'accés, l'acompanyament i acomiadament de les persones que assisteixin als actes.
9. Tenir cura de la infraestructura pròpia del Museu.
10. Comunicar a les persones que s'incorporin a la posició, en el canvi i/o finalització de cada torn, qualsevol aspecte que pugui incidir en el funcionament del servei.
11. Mantenir en bon estat d'ordre i neteja el vestuari. No deixar restes d'aliments.
12. Mantenir ocupada de forma permanent les posicions descrites en l'objecte del contracte.

13. Les persones adscrites al servei han de dominar la llengua catalana i castellana amb un nivell de competència C1 i la llengua anglesa amb un nivell de competència B2. S'hauran de dirigir a les persones visitants en la llengua d'elecció del seu interlocutor en el cas del català i el castellà, i en llengua anglesa en el cas d'interlocutors no nacionals.

9. FORMACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Les persones designades pel licitador per portar a terme el servei objecte d'aquest contracte hauran de complir les condicions següents:

- ⇒ Disposar de la formació exigible per a desenvolupar les funcions de la seva categoria, prenent com a referència el conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya.
- ⇒ Disposar d'experiència en temes relacionats amb la informació i atenció al públic, la comunicació, turisme i d'altres similars.
- ⇒ Parlar correctament castellà i català amb un nivell de competència C1 i l'anglès amb un nivell de competència B2 segons el marc europeu de referència per a les llengües.
- ⇒ Totes les persones adscrites al servei han de tenir coneixements bàsics d'informàtica a nivell d'usuari (Word, Excel, Access i Internet).
- ⇒ Les persones adscrites a les posicions d'informació i venda d'entrades i a la posició de vendes de la botiga, hauran de tenir els coneixements suficients del programari *EuroMus* per a gestionar correctament les vendes d'entrades i/o articles.
- ⇒ Les persones adscrites a la posició de coordinació d'equips i la gestió de reserves, hauran de tenir coneixements avançats de programari *EuroMus*:
 - ⇒ Entorn Front Office / Punt de venda (venda d'entrades, ocupació de reserves, etc.)
 - ⇒ Entorn Back Office / Gestió (alta i manteniment d'activitats, sessions, cicles, agenda, gestió de reserves, manteniment de bases de dades, explotacions estadístiques, etc.).
- ⇒ Les persones que realitzin funcions de regidoria d'espais i atenció a actes i esdeveniments hauran de tenir els coneixements suficients per a la utilització d'elements audiovisuals.

10. PREUS UNITARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els preus unitaris màxims d'aplicació al present contracte són els següents:

CATEGORIA	PREU/HORA (SENSE IVA)
Coordinador/Venda d'entrades	20,81 €
Controlador/a de sales	16,61 €
Reserves (Informador/a)	18,41 €

11. ESTIMACIÓ D'HORES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

A continuació es mostra l'estimació d'hores de prestació del servei per a cadascuna de les posicions, incloent les hores de reforç que eventualment poden ser necessàries per cobrir activitats puntuals: Diàlegs de Pedralbes, concerts, hora màgica, inauguracions, Nit dels Museus, Les Veus del Monestir, reforç en dies festius, etc.:

Any	Mes	Coordinador/a Venda d'entrades	Controlador/a de sales	Reserves	Import base	Import amb IVA
2024	Nov.	148,50	297,00	141,25		
	Des.	148,50	297,00	141,25		
	<i>Reforç</i>	<i>26,00</i>	<i>118,50</i>	<i>0,00</i>		
	SUBTOTAL	323,00	712,50	282,50	23.757,08 €	28.746,07 €
2025	Gen.	148,50	297,00	141,25		
	Feb.	148,50	297,00	141,25		
	Mar.	148,50	297,00	141,25		
	Abr.	225,00	450,00	141,25		
	Mai.	225,00	450,00	141,25		
	Jun.	225,00	450,00	141,25		
	Jul.	225,00	450,00	141,25		
	Ago.	225,00	450,00	141,25		
	Set.	225,00	450,00	141,25		
	Oct.	148,50	297,00	141,25		
	Nov.	148,50	297,00	141,25		
	Des.	148,50	297,00	141,25		
	<i>Reforç</i>	<i>250,00</i>	<i>850,00</i>	<i>0,00</i>		
	SUBTOTAL	2.491,00	5.332,00	1.695,00	171.607,18 €	207.644,69 €
2026	Gen.	148,50	297,00	141,25		
	Feb.	148,50	297,00	141,25		
	Mar.	148,50	297,00	141,25		
	Abr.	225,00	450,00	141,25		
	Mai.	225,00	450,00	141,25		
	Jun.	225,00	450,00	141,25		
	Jul.	225,00	450,00	141,25		
	Ago.	225,00	450,00	141,25		
	Set.	225,00	450,00	141,25		
	Oct.	148,50	297,00	141,25		
	<i>Reforç</i>	<i>224,00</i>	<i>723,00</i>	<i>0,00</i>		
	SUBTOTAL	2.168,00	4.611,00	1.412,50	147.708,92 €	178.727,79 €
TOTAL		4.982,00	10.655,50	3.390,00	343.073,18 €	415.118,55 €