

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC D'ESPAIS DEL MUSEU D'HISTÒRIA DE BARCELONA

1. INTRODUCCIÓ

Els serveis d'atenció al públic visitant es desenvolupen en els espais que depenen del Museu d'Història de Barcelona (en endavant, **MUHBA**) i que estan oberts per a la visita pública, així com en aquelles dependències que tot no ser de titularitat de l'Institut de Cultura de Barcelona (d'ara endavant, **ICUB**), el MUHBA hi ha instal·lat museografia i en gestiona les visites a través d'un conveni de col·laboració. Aquestes prescripcions tècniques defineixen com han de ser aquests serveis d'atenció al públic.

Donat el volum del present contracte s'opta per definir dos LOTS, cosa que ha de permetre adjudicar-los a la licitadora més adient segons les característiques dels lots i les especialitats requerides. Els serveis objecte del present plec es desglossen en els dos lots següents:

LOT 1: Padellàs i entorn

LOT 2: El Born i espais perifèrics

2. OBJECTE DEL PRESENT PLEC DE PRESCRIPCIONS

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és establir les condicions tècniques de contractació dels serveis d'atenció al públic d'espais del MUHBA, que inclou els serveis d'informació dels espais expositius, control de sales i dels jaciments arqueològics, gestió de reserves, suport a la regidoria d'espais, gestió de guixetes i paraigüers, venda d'entrades, publicacions i altres articles, gestió del servei d'audioguies, recepció i informació al visitant, acollida de grups i serveis auxiliars, de manera diferenciada per cada un dels espais que en formen part, cadascun amb un horari i uns programes diferenciats i que s'especifiquen més endavant.

Els espais als quals es prestarà el servei objecte del present plec són els següents:

LOT 1: Padellàs i entorn

Servei d'atenció al públic i serveis auxiliars als espais:

- MUHBA Padellàs, Barcino, Palau Major situat a la Plaça del Rei, s/n. 08002 Barcelona.
- MUHBA El Call situat a la Placeta Manuel Ribé, s/n, 08002 Barcelona.
- MUHBA Via Sepulcral Romana situada a la Plaça Vila de Madrid, 08002 Barcelona.
- MUHBA Domus de Sant Honorat situat al carrer de la Fruita 2, 08002 Barcelona.
- MUHBA Refugi 307 situat al carrer Nou de la Rambla, 169, 08004 Barcelona.
- MUHBA Domus Avinyó situat al carrer Avinyó, 15, 08002 Barcelona.
- MUHBA Porta de Mar situat al carrer Regomir, 7-9, 08002 Barcelona.
- MUHBA Vil·la Joana situat a la Cra. de l'Església, 104 (Vallvidrera), 08002 Barcelona.
- MUHBA Temple d'August situat al carrer Paradís, 10, 08002 Barcelona.

Servei d'Informació i Reserves

Servei d'Informació i Recepció a l'edifici d'oficines del MUHBA Padellàs

LOT 2: El Born i espais perifèrics

Servei d'atenció al públic i serveis auxiliars als espais:

- MUHBA El Born situat a la Plaça Comercial, 12, 08003 Barcelona.
- MUHBA Park Güell situat al carrer Olot, s/n, 08024 Barcelona.
- MUHBA Turó de la Rovira situat al carrer Marià Labèrnia, s/n, 08032 Barcelona.
- MUHBA Fabra i Coats situat al carrer Sant Adrià, 20, 08030 Barcelona.
- MUHBA Oliva Artés situat al carrer d'Espronceda, 142-146 (Parc del Centre del Poblenou), 08018 Barcelona.
- MUHBA Bon Pastor situat al carrer Barnola, 22, 08030 Barcelona.
- MUHBA Casa de l'Aigua situat al carrer Torrent de la Perera, s/n, 08033 Barcelona.
- MUHBA Santa Caterina situat al carrer Joan Capri, 08003 Barcelona.
- Centre de Col·leccions de la Zona Franca
- Altres espais de la ciutat de Barcelona que puntualment requereixin aquest servei.

L'objecte del present plec inclou els següents serveis:

- 2.1 L'atenció al públic i la informació dels espais expositius. Aquesta es realitzarà de manera verbal, telefònica, telemàtica i també mitjançant les publicacions de difusió facilitades pel MUHBA en els corresponents punts d'acollida i versarà sobre els diferents espais del MUHBA, les exposicions permanents i les temporals que aquests acullen i sobre les activitats i serveis que desenvolupa en el seu conjunt.
- 2.2 La gestió del servei. L'adjudicatària haurà d'elaborar, d'acord amb les directius aportades pel centre i en coordinació amb el tècnic responsable del servei, les operatives i protocols de funcionament del servei.
- 2.3 Servei d'informació i reserva de les activitats del MUHBA, que inclou:
 - La informació i reserva de les activitats programades pel MUHBA en el seu conjunt (per tota mena de públics i grups)
 - La comprovació dels pagaments d'aquestes activitats
 - La reserva de les visites autoguiades
- 2.4 La venda d'entrades, publicacions i articles. Aquesta es realitzarà en els punts d'acollida, taquilles, venda d'entrades o recepcions de cada un dels espais i exposicions conforme a les directrius del MUHBA. De tots els ingressos que es realitzin per aquest o altres conceptes als espais del MUHBA, l'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de la corresponent liquidació i ingrés, d'acord a les instruccions que defineixi el MUHBA.
- 2.5 Gestió d'altres serveis. L'adjudicatària serà la responsable del servei de taquilles o armariets individuals o per grups, del servei de paraigüers i/o bosses per a paraigües, d'acord amb les instruccions que defineixi el MUHBA.

- 2.6 Servei de suport regidoria d'espais. L'adjudicatària donarà suport al servei de regidoria que es faci a les diverses sales dels espais.
- 2.7 Servei de recepció de visites i atenció telefònica, a l'entrada de l'edifici del carrer Llibreteria.
- 2.8 Serveis auxiliars. L'adjudicatària oferirà serveis auxiliars d'acord amb les necessitats dels centres.
- 2.9 Servei de control de sales, equips, materials, museografies i peces de les exposicions permanents i temporals; organitzar la circulació del públic pels centres, gestionar les cues i els controls d'accessos a les sales, i fer l'acollida de grups tenint en compte la normativa existent a el MUHBA i informant de qualsevol incidència que pugui sorgir.
- 2.10 Servei d'audioguies. En els centres on hi hagi servei d'audioguies (actualment, al MUHBA El Born) o en aquells on en un futur s'implementi aquest servei, l'adjudicatària es farà càrrec del control, lliurament, recollida, recàrrega i manteniment en bon estat dels aparells, que són propietat del MUHBA, així com del seguiment de les incidències que es puguin produir. A l'inici i final de la jornada el personal destinat al servei haurà de fer un control i revisió de les unitats, i fer el recompte d'aparells. En cas de pèrdua o malbaratament dels aparells per causes objectivament atribuïbles a ineficiències en el servei l'adjudicatari haurà de restituir-los.
- 2.11 Estudi de públics. El personal d'atenció al públic haurà de dur a terme l'obtenció de dades vinculades a l'estudi de públics dels diversos espais, realitzant entrevistes als visitants d'acord amb les instruccions que defineixi el MUHBA.
- 2.12 Control de qualitat del servei. L'adjudicatària establirà sistemes de control de la qualitat del servei, que haurà d'acordar amb el tècnic responsable del MUHBA.

Clàusules mediambientals

En la present contractació es preveuen les següents mesures ambientals:

El projecte tècnic haurà de complir amb allò que a tal efecte estableixen les instruccions tècniques de l'Ajuntament de Barcelona per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la contractació municipal, i concretament en allò referit a productes tèxtils (uniformes):

Criteris relatius al compromís ètic de l'empresa i dels seus proveïdors:

Cal acreditar que es pot garantir que els tèxtils i altres materials específics emprats en la producció de l'article objecte de contracte s'ha dut a terme respectant els drets bàsics en el treball, recollits en la declaració de l'Organització Internacional del Treball relativa als principis i drets fonamentals.

Criteris relatius a la limitació de la presència de substàncies químiques:

Per reduir els impactes ambientals i els riscos per a la salut, els principals teixits utilitzats en la confecció de les peces de roba han de complir amb els requisits de limitació de la presència de

substàncies químiques en el producte final, tal com estan definits en l'estàndard Oeko-Tex 100, Made in Green o equivalent.

El projecte tècnic haurà de descriure igualment el tractament que es preveu per l'equipament existent: reutilització, revenda, donació o en darrer termini la seva correcta gestió com a residu (a través de gestors de residus autoritzats o lliurement al punt verd municipal).

Marc normatiu. El personal d'atenció al públic haurà de conèixer el marc normatiu que empara l'accés al espais de concurrència pública:

- Art. 5 de la Llei 11/2009 del 6 de juliol de regulació administrativa dels espectacles públics i activitats recreatives.
- Art. 54.3 de l'Ordenança Municipal de les Activitats i Establiments de Concurrència Pública
- Art. 52 del Decret 112/2010
- Normes d'accés pròpies del MUHBA

3. CONDICIONS INICIALS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

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

- 3.1 L'adjudicatari haurà d'elaborar en funció de les directrius aportades pel MUHBA les operatives dels diferents serveis i de cada una de les posicions previstes en aquest concurs. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb el responsable del contracte designat pel MUHBA 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.
- 3.2 L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, durant el temps que duri l'adjudicació de manera que es formi un equip capaç de cobrir tots els espais. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb l'ICUB.
- 3.3 L'adjudicatari haurà de garantir la formació necessària del seu personal, seguint els continguts facilitats pel MUHBA. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. La formació es pactarà amb el MUHBA.
- 3.4 Per a cada lot, l'adjudicatari haurà de nomenar dues posicions coordinadores del servei, una posició de coordinació d'activitats de dimarts a diumenge i una posició de coordinació de projecte de dilluns a divendres (vegeu més endavant l'abast d'aquestes coordinacions). Les persones que assumeixin aquestes posicions dirigiran i distribuïran la feina al personal de l'empresa adjudicatària i, a través de les quals es canalitzaran les incidències que sorgeixen en el seguiment del contracte, que es donaran a conèixer per escrit al responsable del contracte.

- 3.5 L'adjudicatari proveirà el personal de cadascun dels centres i punts d'acollida i garantirà el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna de tots ells, segons els criteris següents:
- L'adjudicatari procurarà el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte, en especial de les persones coordinadores del servei (coordinació d'activitats i coordinació de projecte) i del personal d'informació i venda d'entrades.
 - L'adjudicatari preveurà un equip estable de personal actiu de reserva amb un mínim de 5 efectius per tal de cobrir les necessitats d'ampliació dels serveis, per cobrir els reforços de caire regular o extraordinari, com ara els actes no previstos, exposicions temporals, etc., vacances i/o baixes per malaltia o incidents que es puguin generar. En aquest cas i sota les directrius del MUHBA, es demanaran els serveis que corresponguin segons les necessitats amb la suficient antelació i sempre dintre dels marges del contracte.
 - En els casos d'absències imprevistes es procedirà a la substitució sense demora. El termini màxim per a la cobertura en cas de qualsevol tipus d'absència, serà de dues hores.
 - En cas de substitució d'alguna persona caldrà comunicar la circumstància per escrit al MUHBA, amb un termini d'anticipació de 48 hores.
 - Supervisar la prestació del servei durant tota la jornada, disposant a tal fi d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball.
- 3.6 L'adjudicatari haurà de garantir que els seus equips tinguin un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del centre on es realitza el servei, així com bona presència, educació i un aspecte correcte d'higiene personal.
- 3.7 L'adjudicatari es compromet a facilitar un numero de telèfon de contacte durant les 24 hores, 365 dies l'any a disposició del MUHBA per a notificar incidències de qualsevol tipus.
- 3.8 L'adjudicatari haurà de facilitar un uniforme d'estiu amb pantaló curt i un d'hivern (imprescindible que contempli roba interior completa tèrmica) al seu personal, adient amb les característiques de climatització dels espais. En tot cas haurà de garantir que els seus equips vesteixin amb correcció en tot moment. La proposta d'uniforme haurà d'adequar-se a la imatge del MUHBA i serà consensuada amb la direcció del MUHBA.
- 3.9 L'adjudicatari es farà càrrec del subministrament dels materials necessaris per a la correcta prestació del servei, com ara aparells d'intercomunicació complets i els accessoris vinculats (orelleres, bateries, carregadors, còpies, etc.) per tal que el seu personal es coordini entre ell i amb el servei de seguretat o els tècnics del MUHBA en el espais museístics que ho requereixin. Per tant aquests aparells d'intercomunicació han de ser compatibles amb les emissores portàtils del servei de vigilància i seguretat (sistema UHF). Igualment es farà càrrec de la telefonia mòbil de les persones coordinadores del servei, i de totes les despeses que se'n derivin. Com a mínim caldrà proveir:

LOT 1: Padellàs i entorn

- 3 *smartphone* (amb trucades i dades): un pel servei de coordinació i dos per serveis puntuals (lectura d'entrades, serveis auxiliars, suport a regidoria, etc.)
- 1 ordinador portàtil amb pantalla, ratolí, connexió a internet amb dades il·limitades etc., pel servei de coordinació
- 10 emissores portàtils amb carregadors
- 12 auriculars emissora portàtil
- 2 detectors electrònics de bitllets falsos
- 10 compta-persones manuals
- 5 auriculars diadema telèfon reserves
- 50 armilles
- 5 paraigüers automàtics
- Uniformes per tot el personal amb el logotip del MUHBA
- Targetes de metro pels serveis auxiliars, coordinadors, posicions que fan suport a les regidories, etc., per a tots els desplaçaments extraordinaris que faci el personal que presta el servei en compliment dels encàrrecs del MUHBA

LOT 2: El Born i espais perifèrica

- 3 *smartphone* (amb trucades i dades): un pel servei de coordinació i dos per serveis puntuals (lectura d'entrades, serveis auxiliars, suport a regidoria, etc.)
- 1 ordinador portàtil amb pantalla, ratolí, connexió a internet amb dades il·limitades, etc., pel servei de coordinació
- 10 emissores portàtils amb carregadors
- 12 auriculars emissora portàtil
- 2 detectors electrònics de bitllets falsos
- 10 compta-persones manuals
- 40 armilles
- 8 paraigüers automàtics
- Uniformes per tot el personal amb el logotip del MUHBA
- Targetes de metro pels serveis auxiliars, coordinadors, posicions que fan suport a les regidories, etc., per a tots els desplaçaments extraordinaris que faci el personal que presta el servei en compliment dels encàrrecs del MUHBA

3.10 L'ICUB, a través del MUHBA, es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris i les posicions dels espais on es prestaran els serveis objecte del present plec, en funció de les necessitats de la institució. En aquest cas el MUHBA s'obliga a comunicar-ho al adjudicatari amb una antelació suficient a fi i efecte de poder garantir l'organització del servei. L'adjudicatari resta obligat a cobrir o eliminar el

servei corresponent, segons s'escaigui, sempre dintre dels marges legals establerts. En qualsevol cas, aquestes modificacions no afectaran el preu hora ofert per part de l'adjudicatari per cadascun dels serveis.

- 3.11 L'adjudicatari serà responsable de tota la caixa que es produeixi en el marc del servei, tant dels ingressos que s'obtinguin per via de la venda d'entrades, com per la venda de publicacions i altres articles.
- 3.12 Totes les operacions comercials que es produeixin en el marc del servei sense cap mena d'excepció, hauran de ser registrades pel sistema informàtic de vendes que proporcionarà l'ICUB. Exceptuant possibles casos d'error evident en la seva manipulació, els registres informàtics seran la base de càlcul de les caixes diàries de les quals l'empresa adjudicatària se n'haurà de fer responsable. Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de proveir, en règim de dipòsit, la quantitat de 250 euros amb destinació a cada punt de venda d'entrades del Centre en concepte de canvi de caixa i, alhora, establir el sistema per facilitar moneda i bitllet petit a cada punt de venda. Igualment facilitarà els equips electrònics detectors de moneda de curs no legal per a cadascuna de les caixes.
- 3.13 Seguir l'operativa proposada pel MUHBA relativa a la liquidació dels ingressos obtinguts per la venda d'entrades i d'altres operacions comercials. Qualsevol menyscapte en les liquidacions diàries dels terminals de venda atribuïble objectivament a causes de mala manipulació serà reposat per l'empresa adjudicatària. Per la custòdia de la recaptació diària es requereix que l'empresa adjudicatària disposi de caixa forta a les instal·lacions de Padellàs i del Born, d'acord amb les indicacions del MUHBA. L'empresa adjudicatària es farà responsable del trasllat i ingrés de diners a l'entitat bancària que determini el MUHBA, prèvia verificació de la liquidació, amb la periodicitat i condicions que es determini amb els responsables del MUHBA, i haurà de lliurar còpia del full de liquidació juntament amb el comprovant d'ingrés.
- 3.14 L'adjudicatària passarà comunicat de les incidències de cadascun dels diferents torns per a cada un dels serveis per escrit, a través d'un informe setmanal, seguint les indicacions del MUHBA.
- 3.15 L'adjudicatària ha d'organitzar el seu personal de forma que en cada moment i per a cada centre existeixi una persona responsable del servei i únic interlocutor per qualsevol tema relacionat amb aquest.
- 3.16 En cada un dels centres i punts d'acollida l'adjudicatari haurà de coordinar les seves tasques amb la resta de personal que presti serveis en el mateix espai, sempre amb absoluta coordinació amb el responsable del contracte.
- 3.17 L'ICUB, a través del MUHBA, amb la durada del contracte estableix la cobertura temporal del servei, quedant a mans de l'adjudicatari la concreció horària dels torns del seu personal.
- 3.18 L'adjudicatari està obligat a notificar el nom i data d'incorporació del personal nou que s'incorpori al servei en el decurs del contracte, tot garantint que ha rebut la formació adient per la categoria i posició que ocuparà, d'acord amb la operativa de funcionament que correspongui.

- 3.19 Als centres del MUHBA on no hi hagi taquilles l'adjudicatari haurà de proveir-les per al seu personal.
- 3.20 L'adjudicatari en el transcurs de la prestació dels seus serveis podrà proposar millores. Qualsevol iniciativa en aquest terreny haurà de ser aprovada pel MUHBA i sense que es pugui contemplar en cap cas iniciatives particulars sense notificació.

4. PRESTACIÓ DEL SERVEI OBJECTE DEL PRESENT PLEC

El servei objecte del present Plec defineix el número de posicions a cobrir per part de l'adjudicatari del servei i les tasques a realitzar segons el dispositiu definit a continuació.

Els horaris de totes les posicions que es detallen a continuació són estimats i per tant es contempla la possibilitat de canviar-los.

4.1 LOT 1: Padellàs i entorn

Dies de tancament anual de tots els espais del MUHBA del LOT 1 (Padellàs i entorn): Dilluns no festius i 1 de gener, 1 de maig, 24 juny i 25 de desembre.

Els serveis a prestar als espais que conformen el LOT 1 (Padellàs i entorn) són els següents:

4.1.1 Serveis a MUHBA Padellàs, Barcino, Palau Major

El servei d'atenció al públic consisteix en informació dels espais expositius, control de sales, taquillatge, gestió d'audioguies, guarda-roba i venda de publicacions, serveis i articles. Així mateix, és l'espai base del servei de coordinació, en el benentès que la seva feina implicarà la visita i supervisió periòdica i sovintejada de totes les seues que conformen el MUHBA. En aquest apartat s'han inclòs també els serveis i hores destinades al suport a la regidories d'actes i les hores d'atenció al públic d'exposicions temporals i nit dels museus que poden donar-se a totes les seues del MUHBA. Així mateix, es determina una bossa d'hores de controlador de sala per possibles imprevistos.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició d'informador-venedor d'entrades de dimarts a dissabte de 9:45 a 14:15 h i de 14:45 a 19:15 hores, i diumenge de 9:45 a 14:15 h i de 14:45 a 20:15 h
- 1 posició d'informador de dimarts a dissabte de 9:45 a 14:15 h i de 14:45 a 19:15 hores, i diumenge de 9:45 a 14:15 h i de 14:45 a 20:15 h
- 5 posicions de control de sales de dimarts a dissabte de 9:45 a 14:15 h i de 14:45 a 19:15 hores, i diumenge de 9:45 a 14:15 h i de 14:45 a 20:15 h
- 1 posició de coordinador de projecte de dilluns a divendres de 10:00 a 15:00 hores. Aquesta posició s'ha de cobrir amb una persona
- 1 posició de coordinador d'activitats de dilluns a divendres de 15:00 a 19:00 hores, dissabtes de 10:00 a 19:00 hores, i diumenges de 10:00 a 20:00 hores. Aquesta

posició s'ha de cobrir amb 2 persones, una de les quals farà el torn de dilluns a divendres, i l'altra farà el torn de dissabte i diumenge

- 1 posició d'auxiliar administratiu (biblioteca) de dimarts a divendres de 9:45 a 14:30 h
- 1 posicions serveis auxiliars de 9,00 a 15,00 de dilluns a divendres laborables.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador-venedor d'entrades a taquilles	5.720,00 hores
Informador a l'entrada	5.720,00 hores
Control de sales	28.600,00 hores
Coordinador de projecte	2.600,00 hores
Coordinador d'activitats	4.056,00 hores
Auxiliar administratiu (biblioteca)	1.976,00 hores
Serveis auxiliars	3.120,00 hores
Serveis variables:	
- Suport a la regidoria d'actes	800,00 hores
- exposicions temporals, nit dels museus	4.000,00 hores
- Bossa de control de sales	360,00 hores
- Bossa de formació	360,00 hores
Total	57.312,00 hores

4.1.2 Serveis a MUHBA Call

9

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació dels espais expositius, control de sales, taquillatge, guarda-roba i venda de publicacions i articles, i cobrament d'activitats.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició d'informador/a els dimecres de 10:45 hores a 14:15 hores.
- 1 posició d'informador/a els diumenges de 10:45 hores a 15:15 hores.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	832,00 hores
Total	832,00 hores

4.1.3 Serveis a MUHBA Via Sepulcral Romana

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació dels espais expositius, control de l'espai, venda de publicacions i articles.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició d'informador/a els diumenges de 10:45 a 15:15 hores.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	468,00 hores
Total	468,00 hores

4.1.4 Serveis al MUHBA Sant Honorat

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació, control de sala, venda de publicacions i articles i cobrament d'activitats.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició d'informador/a els diumenges de 10:45 a 15:15 hores.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	468,00 hores
Total	468,00 hores

4.1.5 Serveis MUHBA Refugi 307

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació, control de sales, venda de publicacions i articles i cobrament d'activitats.

10

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició d'informador/a els diumenges de 11:00 a 15:00 hores.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	416,00 hores
Total	416,00 hores

4.1.6 Serveis MUHBA Domus Avinyó

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació, control de les sales, venda de publicacions i articles i cobrament d'activitats.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició Informador/a de 10:45 hores a 15:15 hores els dissabtes.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	468,00 hores
--------------	--------------

Total	468,00 hores
-------	--------------

4.1.7 Serveis MUHBA Porta de Mar

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació dels espais expositius i control de sales.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició Informador/a de 10:45 hores a 14:15 hores els dissabtes.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	364,00 hores
Total	364,00 hores

4.1.8 Serveis MUHBA Vil·la Joana

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació, control de sales, venda de publicacions i articles i cobrament d'activitats.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició d'informador/a dimarts 9:30 a 14:30 hores, dissabtes, diumenges de 9:30 a 15:30 hores.
- 1 posició control de sales dimarts 9:30 a 14:30 hores, dissabtes, diumenges de 9:30 a 15:30 hores.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	1.768,00 hores
Control de sales	1.768,00 hores
Total	3.536,00 hores

4.1.9 Serveis MUHBA Temple d'August

Aquest espai no té un servei d'atenció al públic ordinari. Tan sols es requerirà personal d'atenció al públic en moments puntuals usant la previsió de bossa d'hores del MUHBA Padellàs, Barcino, Palau Major.

4.1.10 Servei d'informació i reserves de les activitats del MUHBA

Servei d'atenció telefònica i telemàtica a través de correu electrònic. L'empresa adjudicatària realitzarà aquesta tasca a les dependències del MUHBA i amb els mitjans tècnics que aquest aportarà (telefonía, programa informàtic de gestió de reserves, ordinadors, ...).

Les necessitats estimades a cobrir són:

- 3 informadors de 9:00 a 15:00 els laborables de dilluns a divendres.
- 1 informador de 16:00 a 19:00 els divendres.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informadors de reserves	9.672,00 hores
Total	9.672,00 hores

4.1.11 Servei de recepció i informació del MUHA

Servei d'atenció telefònica, telemàtica i de presència a la recepció del carrer Llibreteria. L'empresa adjudicatària realitzarà aquesta tasca a les dependències del MUHBA i amb els mitjans tècnics que aportarà el MUHBA (telefonía, programes, ordinador, fax, etc.).

Les necessitats estimades a cobrir són:

- 1 posició pel servei de recepció i informació els dies laborables de dilluns a divendres de 07:30 a 20:30 hores

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Servei de recepció i informació	6.760,00 hores
Total	6.760,00 hores

4.2 LOT 2: El Born i espais perifèrics

12

Dies de tancament anual de tots els espais del MUHBA del LOT 2 (El Born i espais perifèrics) són: Dilluns no festius i 1 de gener, 1 de maig, 24 juny i 25 de desembre, excepte la Casa del Guarda del Park Güell que obre tots els dies de l'any.

Els serveis a prestar als espais que conformen el LOT 2 (El Born i espais perifèrics) són els següents:

4.2.1 Serveis a MUHBA El Born

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació dels espais expositius, controlador/a de sales, controlador i dinamització dels espais expositius, jaciment i activitats del centre, gestió de cues, acollida de grups, gestió de taquilles o armariets i paraigüers, gestió d'audioguies, suport a la regidoria d'actes, venda de publicacions i articles, cobrament d'activitats i serveis auxiliars.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició d'informador-venedor d'entrades de dimarts a dissabte de 9:45 a 14:15 h i de 14:45 a 19:15 hores, i diumenge de 9:45 a 14:15 h i de 14:45 a 20:15 hores.
- 5 posicions de control de sales de dimarts a divendres de 9:45 a 14:15 h i de 14:45 a 19:15 hores.

- 6 posicions de control de sales de dissabte de 9:45 a 14:15 h i de 14:45 a 19:15 hores, i diumenge de 9:45 a 14:15 h i de 14:45 a 20:15 hores
- 1 posició de coordinador de projecte de dilluns a divendres de 10:00 a 15:00 hores. Aquesta posició s'ha de cobrir amb una persona.
- 1 posició de coordinador d'activitats de dilluns a divendres de 15:00 a 19:00 hores, dissabtes de 10:00 a 19:00 hores, i diumenges de 10:00 a 20:00 hores. Aquesta posició s'ha de cobrir amb 2 persones, una de les quals farà el torn de dilluns a divendres, i l'altra farà el torn de dissabte i diumenge.
- 1 posicions serveis auxiliars de 9,00 a 15,00 de dilluns a divendres laborables.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador-venedor d'entrades a taquilles	5.720,00 hores
Control de sales	30.576,00 hores
Coordinador de projecte	2.600,00 hores
Coordinador d'activitats	4.056,00 hores
Serveis auxiliars	3.120,00 hores
Serveis variables:	
- Suport a la regidoria d'actes	708,00 hores
- exposicions temporals, nit dels museus	2.450,00 hores
- bossa de control de sales	240,00 hores
- bossa de formació	360,00 hores
Total	49.830,00 hores

13

4.2.2 Serveis a MUHBA Park Güell

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació dels espais expositius, control de sales, taquillatge, guarda-roba i venda de publicacions i articles, i cobrament d'activitats.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició d'informador/a de dilluns a diumenge tots els dies de l'any.
- 1 posició de control de sales de dilluns a diumenge tots els dies de l'any.

Horari laboral del Park Güell s'adequarà als horaris d'obertura del recinte monumental del Park Güell. Sens perjudici que pugui haver variacions, actualment els horaris són els següents:

- Horari d'estiu (des de l'1/6 fins al 30/9) de dilluns a diumenge de 9 a 20:30 h
- Horari d'hivern (des de l'1/10 fins al 31/5) de dilluns a diumenge de 9 a 18:30 h
- El Park Güell obre tots els dies de l'any

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a (tota la jornada)	7.420,00 hores
Control de sales (franja d'11 a 15 h)	2.912,00 hores

Total 10.332,00 hores

4.2.3 Serveis MUHBA Turó de la Rovira

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació, control de sales, venda de publicacions i articles, i cobrament d'activitats.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

Horari d'estiu (des de l'1/6 fins al 30/9)

- 1 posició d'informador/a dimecres, dissabtes i diumenges de 8:45 a 13:15 hores.
- 1 posició control de sales dimecres, dissabtes i diumenges de 8:45 a 13:15 hores.

Horari d'hivern (des de l'1/10 fins al 31/5)

- 1 posició d'informador/a dimecres de 9:45 a 14:15 hores, i dissabtes i diumenges de 10:45 a 15:15 hores.
- 1 posició control de sales dimecres de 9:45 a 14:15 hores, i dissabtes i diumenges de 10:45 a 15:15 hores.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	1.404,00 hores
Control de sales	1.404,00 hores
Total	2.808,00 hores

14

4.2.4 Serveis MUHBA Fabra i Coats

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació, control de sales, venda de publicacions i articles i cobrament d'activitats.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició Informador/a dimarts i divendres de 9:45 a 14:15 hores i de 14:45 a 19:15 hores, i dissabtes i diumenges de 10:45 a 15:15 hores diumenges.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	4.680,00 hores
Total	4.680,00 hores

4.2.5 Serveis MUHBA Oliva Artés

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació, control de sales, venda de publicacions i articles i cobrament d'activitats.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició d'informador/a dimecres 9:45 a 14:15 hores, dissabtes i diumenges de 10:45 a 15:15 hores.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	1.404,00 hores
Total	1.404,00 hores

4.2.6 Serveis MUHBA Bon Pastor

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació, control de sales, venda de publicacions i articles i cobrament d'activitats.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició d'informador/a dijous 9:45 a 14:15 hores, dissabtes i diumenges de 10:45 a 15:15 hores.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	1.404,00 hores
Total	1.404,00 hores

15

4.2.7 Serveis al MUHBA Casa de l'Aigua

Correspon a l'atenció al públic en quant a informació, control de sales, venda de publicacions i articles i cobrament d'activitats.

Les necessitats estimades a cobrir segons l'horari del centre són:

- 1 posició d'informador/a dimarts i dijous de 9:30 hores a 14:30 h i de 14:30 a 18:30 h i dissabtes i diumenges de 10:30 hores a 15:30.
- 1 Control de sales dimarts i dijous de 9:30 hores a 14:30 h i de 14:30 a 18:30 h i dissabtes i diumenges de 10:30 hores a 15:30.

Resum hores estimades de prestació del servei per a dos anys:

Informador/a	1.976,00 hores
Control de sales	1.976,00 hores
Total	3.952,00 hores

4.2.8 Serveis MUHBA Santa Caterina

Aquest espai no té un servei d'atenció al públic ordinari. Tan sols es requerirà personal d'atenció al públic en moments puntuals usant la previsió de bossa d'hores del MUHBA El Born.

4.2.9 Serveis Centre de Col·leccions Zona Franca

Aquest espai no té un servei d'atenció al públic ordinari. Tan sols es requerirà personal d'atenció al públic en moments puntuals usant la previsió de bossa d'hores del MUHBA El Born.

4.2.10 Serveis a altres espais

Tan sols es requerirà personal d'atenció al públic en moments puntuals usant la previsió de bossa d'hores del MUHBA El Born.

5. FUNCIONS

5.1 Requisits i organització del servei

El plantejament dels serveis d'atenció al públic, en les seves diferents modalitats es defineix en el present plec de condicions tècniques, així com en el de les clàusules administratives.

L'adjudicatari de cada lot ha de garantir que totes les persones que prestin els serveis coneguin amb detall els espais del MUHBA del lot corresponent i el seu programa d'activitats, els serveis que el MUHBA ofereix als visitants i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes, així com les característiques dels jaciments. De forma periòdica hi haurà reunions entre el personal adscrit al servei i els responsables del MUHBA per tal de fer formació sobre les noves activitats i fer seguiment del servei. Aquestes reunions es programaran i seran obligatòries per a tot el personal de l'empresa adjudicatària adscrit al servei. De cada reunió es faran dues sessions, una de matí i una de tarda, per tal de facilitar l'assistència dels treballadors.

No obstant, tota persona que s'incorpori al servei haurà de seguir una formació a càrrec de l'empresa adjudicatària per conèixer el MUHBA i les seves seues, funcions del MUHBA, objectius, operatives de funcionament, en el qual el MUHBA es reserva el dret de participar-hi.

L'adjudicatari de cada lot està obligat a coordinar-se pel que fa als aspectes relatius a la seguretat de les persones i dels espais amb l'empresa adjudicatària del servei de seguretat del MUHBA, i en tot moment haurà de seguir les seves indicacions al respecte, d'acord amb els plans de seguretat i emergència que facilitarà el MUHBA.

L'adjudicatari de cada lot ha de garantir el traspàs d'informació entre els diferents torns, ha de garantir que els diferents efectius de personal del servei tinguin una comunicació clara i fluïda de les incidències i aspectes que s'escaigui entre els diferents torns laborals. En el canvi i/o finalització de torn caldrà comunicar als/les companys/es que s'incorporen de qualsevol aspecte laboral, bé verbalment bé per escrit.

Tots els serveis, a banda dels esmentats, que a petició del MUHBA siguin necessaris per atendre la prestació objecte del present plec o bé tots els reforços necessaris per a actes puntuals, dins o fora de l'horari d'obertura, es cobriran amb la bossa d'hores prevista en aquest plec.

Les empreses, en el moment de presentar les seves propostes, o l'empresa adjudicatària de cada lot en el transcurs de la prestació dels seus serveis, poden proposar millores. Qualsevol iniciativa en aquest terreny haurà de ser aprovada pel MUHBA i perfectament coordinada amb l'ICUB sense que es pugui contemplar en cap cas iniciatives particulars sense notificació.

L'empresa haurà de comptar amb un sistema de control horari del seu personal, de forma que qualsevol absència sigui detectada d'immediat, i coberta en un termini màxim de 2 hores.

5.2 Funcions generals

Sense perjudici de les directrius específiques que pugui impartir la direcció del MUHBA, les funcions d'aplicació general per a tot el personal que presti serveis al MUHBA són les següents:

- Conèixer i informar als visitants sobre el MUHBA i els seus espais, i la seva oferta cultural, integrada per les exposicions permanents, les temporals i les activitats que s'hi realitzen. Regular el flux dels visitants dins els espais i organitzar les cues segons les directrius establertes.
- Vigilar els espais del MUHBA que els siguin assignats en coordinació amb el responsable de seguretat del centre. Vetllar pels espais museístics i les peces de la col·lecció i orientar als visitants del recorregut del MUHBA.
- Informar els visitants sobre la normativa del centre.
- Atendre les consultes i recollir els suggeriments i /o queixes que els visitants puguin realitzar
- Canalitzar amb immediatesa la informació d'incidències que puguin sorgir durant la jornada a través de la persona coordinadora.
- Informar i orientar els visitants dels serveis d'audioguia (en cas que existeixin o s'implementin).
- Dur el control i assegurar l'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 MUHBA. Proveir de materials (full de sala i altres elements informatius) a les sales d'exposició dels diferents centres.
- Vendre i /o facilitar les entrades, publicacions i articles amb el sistema determinat per la direcció del Centre i donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i activitats del MUHBA.
- Quadrar caixa diàriament del total d'accions comercials que s'hagin produït (tant les corresponents al taquillatge com a la venda d'articles)
- Anar a buscar canvi al banc quan sigui necessari.
- Atendre les trucades i donar informació telefònica en dies feiners a través del servei d'Informació, i directament des de les taquilles durant els caps de setmana, els dies festius i en horari no cobert pel servei d'informació.
- Recollir les dades sobre visitants i enquestes de satisfacció, seguint les directrius del personal del MUHBA i utilitzant les eines que es facilitaran amb aquest objectiu.

- Donar suport al servei de regidoria i/o al responsable de producció d'activitats del MUHBA en la preparació de les sales d'actes per a les activitats que es realitzin.
- Atendre els grups guiats i autoguiats. Quan es rebi un grup guiat serà responsabilitat de l'informador posar en contacte el responsable del grup amb l'educador/ra que realitzarà la visita.
- Acompanyar i atendre els grups que necessitin utilitzar alguna de les sales del MUHBA, deixar les motxilles, etc.
- En aquells espais que es requereixi, omplir fitxes de manteniment dels espais de visita dos cops al dia (obertura i tancament) seguint les directrius del personal del MUHBA i utilitzant les eines que es facilitaran amb aquest objectiu.
- Mantenir les recepcions, els espais de treball del MUHBA i els utilitzats pels visitants en perfecte ordre. En cas d'incident en alguns dels espais (necessitat de neteja d'emergència, per exemple) caldrà donar avís a la persona coordinadora del servei.
- Mantenir en perfecte estat els magatzems i el material vinculat al servei seguint les directrius del personal del MUHBA i utilitzant les eines que es facilitaran amb aquest objectiu.
- Donar suport a les persones diversitat funcional i acompanyar-les en cas de necessitat si requereixen la utilització de l'ascensor, plataforma elevadora, cadira de rodes o altres materials o equipaments.
- Donar suport a la regidoria d'espais (categoria controlador de sala) com ara l'acollida prèvia dels assistents a un acte, de control d'accés, passar llista dels assistents, l'acompanyament i l'acomiadament final de les persones que assisteixin als actes, etc.

5.3 Funcions específiques dels coordinadors de projecte

Per a cada lot, l'adjudicatària haurà de nomenar una posició de coordinació de projecte de dilluns a divendres en jornada de matí.

Malgrat el lot on estigui assignada la posició, els coordinadors de projecte hauran de conèixer la totalitat dels espais que conformen el MUHBA.

Els coordinadors de projecte assumeixen el rol de coordinador d'activitats de dimarts a divendres i a més tenen com a funcions específiques:

- Planificació i organització del personal assignat
- Planificació i organització dels sistemes, tant de programació i reserva d'activitats, exposicions, articles i publicacions, com de tractament d'indicadors del centre.
- Elaborar i actualitzar les operatives i protocols de funcionament dels serveis subjectes a aquest plec i de totes les activitats extraordinàries, d'acord amb les indicacions i directrius del MUHBA.
- Fer el seguiment i la supervisió de les tasques de control de sala, informació i venda d'entrades, serveis auxiliars i coordinació d'activitats.

- Formar el personal nou a totes les posicions i supervisar la formació duta a terme per la persona coordinadora d'activitats.
- Donar a conèixer a tot el personal del servei el pla d'emergències del centre, i vetllar pel compliment.
- Resoldre les incidències d'ordre menor en els espais del centre i donar a conèixer, totes incidències sobrevingudes als responsables del centre, amb caràcter immediat si es tracta d'incidències no menors.
- Dur a terme altres funcions organitzatives d'acord amb les directives del responsable del centre.
- Donar suport executiu i logístic a totes les tasques que ha de dur a terme la resta de l'equip del servei.
- Conèixer el funcionament del programari de venda d'entrades i supervisar i donar suport a l'equip de venda d'entrades.
- Elaborar el quadrant de posicions mensual de totes les posicions, en coordinació amb la persona designada pel MUHBA.
- Realitzar informes qualitat, relatius a l'equip del servei, amb valoracions personalitzades.
- Supervisar les liquidacions d'acord amb les directrius, freqüència i indicacions que defineixi l'equip de gestió del MUHBA.

5.4 Funcions específiques dels coordinadors d'activitats

19

Per a cada lot, l'adjudicatària haurà de nomenar una posició de coordinació d'activitats de dimarts a diumenge.

Malgrat el lot on estigui assignada la posició, tots els coordinadors hauran de conèixer la totalitat dels espais que conformen el MUHBA.

Funcions específiques dels coordinadors:

- Enllaç entre el MUHBA i l'adjudicatària
- Coordinació, planificació i supervisió directa de tot l'equip d'atenció al públic en tots els espais del MUHBA: atenció i control a sales, informació, venda d'entrades, taquilles, reserves, suport a la regidories d'actes, etc.
- Elaborar i actualitzar les operatives i protocols de funcionament dels serveis subjectes a aquest plec i de totes les activitats extraordinàries, d'acord amb les indicacions i directrius del MUHBA.
- Transmetre a la resta de l'equip la informació tant de les activitats que realitza el MUHBA com tota aquella informació que rebí per part de la persona designada pel MUHBA.
- Es responsabilitzarà que l'equip al seu càrrec faci el seguiment i control del correcte estat i funcionament dels espais del MUHBA: equips audiovisuals, elements museogràfics, peces de les exposicions permanents i temporals, altres aparells i mobiliari, etc., assegurant que

estiguin operatius prèviament a l'obertura del Centre i comunicant la detecció de possibles incidències.

- En el canvi de torn, informar als/les companys/es de qualsevol aspecte d'interès laboral.
- Donar suport executiu i logístic a totes les tasques que ha de dur a terme la resta de l'equip del servei.
- Conèixer el funcionament del programari de venda d'entrades i supervisar i donar suport a l'equip de venda d'entrades.
- Supervisar la venda d'entrades, articles i publicacions.
- Formar el personal nou a totes les posicions.
- Periòdicament visitaran totes i cadascuna de les seus del MUHBA del grup d'espais assignats i faran un informe amb les incidències detectades i el seguiment de la resolució per tal de garantir el bon funcionament del servei. L'adjudicatària els proporcionarà una targeta de metro per què es puguin desplaçar als diferents espais. El MUHBA junt amb l'empresa adjudicatària determinaran la periodicitat d'aquestes visites.
- Les tasques del coordinador d'activitats s'hauran de realitzar sempre presencialment al MUHBA. Per tant no és permès el teletreball.
- Elaborar el quadrant de posicions i horaris mensual del grup de centres assignat i registrar tots els canvis que es produeixin al llarg del mes en curs. En cas de posicions descobertes, serà el responsable de contactar amb efectius de reserva per tal d'assegurar la cobertura del servei en les condicions establertes en aquest plec o les que s'acordin amb el MUHBA.
- Revisar les informacions pràctiques (horaris de visita dels centres, condicions d'accessibilitat, etc.) de les diferents seus i espais del MUHBA i comunicar i resoldre possibles incidències.
- Es responsabilitzarà que l'equip al seu càrrec faci l'atenció a grups i persones amb diversitats funcionals.
- Es responsabilitzarà que l'equip al seu càrrec faci el control del material informatiu i de difusió facilitats pel MUHBA a disposició dels visitants en tots els centres del MUHBA, mantenint els espais de recepció i acolliment proveïts diàriament amb tot el material de difusió facilitat, així com les diferents sales d'exposició. Serà el responsable de l'inventari dels elements de comunicació i difusió impresos pel MUHBA.
- Assabentar-se de les reserves setmanals, en coordinació amb el servei d'informació i reserves de l'MUHBA, i transmetre-ho a l'equip d'informadors, taquilles i controladors de sala.
- Assabentar-se de les activitats que es realitzaran en els espais del MUHBA, de les necessitats per dur-los a terme, donar suport a les regidories corresponents i transmetre-ho a tot l'equip
- Actuar com a reforç operatiu de forma permanent i mòbil, donant suport a aquelles posicions que estimi oportú en funció de les circumstàncies.
- Oferir suport operatiu en dates puntuals en les quals el servei requereixi un increment temporal d'efectius.

- Conèixer, fer complir i supervisar el compliment dels protocols establerts al MUHBA de seguretat, emergències i atenció al públic.
- Participació en l'elaboració i actualització dels protocols de funcionament de serveis, visites i actes extraordinaris que determini el centre i supervisar el seu funcionament.
- Responsabilitzar-se de liquidar la caixa diària relativa a la venda d'entrades i d'altres operacions que es puguin generar.
- Responsabilitzar-se de la liquidació setmanal dels diferents centres i ingressar els imports al compte corrent de l'ICUB d'acord amb les directrius, freqüència i indicacions que defineixi el MUHBA. Les diferències en les liquidacions de les vendes aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Responsabilitzar-se d'anar a buscar canvi al banc quan sigui necessari.
- Guardar diàriament a la caixa forta sota responsabilitat de l'empresa, l'import de caixa obtingut, separant sempre el canvi oportú per les gestions de caixa.
- Es responsabilitzarà que l'equip al seu càrrec faci el control estadístic diari dels visitants.
- Resoldre incidències d'ordre menor i canalitzar amb immediatesa les possibles incidències als responsables del MUHBA.
- Tenir cura de mantenir en perfecte estat els espais destinats al personal (taquilles o armariets).
- Dur a terme altres funcions organitzatives d'acord amb les directrius del responsable del MUHBA.
- Responsabilitzar-se de l'ordre del magatzem de publicacions pròpies i articles generals. Realitzar el control d'existències i comunicar a la persona designada pel MUHBA la necessitat de reposició d'existències.

5.5 Funcions específiques del servei d'informació i reserva de les activitats del MUHBA (només LOT 1: Padellàs i entorn)

- Conèixer les característiques bàsiques del centre, les seves activitats i les taxes i preus vigents.
- Informar els usuaris del programa de les activitats, continguts i serveis del MUHBA i dels procediments per formalitzar les reserves i inscripcions (de manera essencialment telefònica i telemàtica).
- Gestionar les reserves d'escoles, grups i usuaris individuals i formalitzar-les amb els programes informàtics del MUHBA i recollir els comprovants dels pagaments realitzats.
- Gestionar el programari de reserves i vendes d'entrades: introduir activitats, fer informes i llistats de reserves i vendes, etc.
- Fer un informe de les activitats reservades per la setmana següent tots els divendres i sempre que els responsables del MUHBA ho sol·licitin. Aquest informe es lliurarà als responsables del MUHBA i servirà alhora, un cop signat per la cap d'activitats, com a comanda dels efectius d'educadors/res per a la setmana següent.

- Serà responsabilitat seva fer arribar a les diferents empreses responsables de l'execució de les activitats la comanda d'efectius aprovada segons els protocols de coordinació que s'estableixi.
- Seguir les indicacions del responsable del MUHBA pel que fa al sistema de control de pagaments, formularis de reserva i altres aspectes derivats de la correcta prestació d'aquest servei.
- Realitzar qualsevol altra tasca directament relacionada amb les funcions del Servei d'Informació i reserva.
- Mantenir els espais de treball propi en perfecte ordre.
- L'adjudicatària haurà de cobrir qualsevol baixa d'aquest servei de manera immediata i, per tant, haurà de tenir personal format en els protocols i eines informàtiques de reserva, i també per cobrir els períodes de vacances del personal.

5.6 Funcions específiques de les tasques de suport a la regidoria d'actes

- Atendre els actes que es realitzin en els diferents espais del MUHBA.
- Rebuda dels assistents i passar llista dels inscrits.
- Control, validació de les entrades, informació i atenció al públic durant la celebració dels actes.
- Donar suport al servei de regidoria i/o al responsable de producció d'activitats del MUHBA en la preparació de les sales d'actes per a les activitats que es realitzin i en totes les funcions que li siguin requerides.
- Fer d'assistent als actes, resolent les incidències que es produeixin i atenent les necessitats que sorgeixin.
- Comptar el nombre d'assistents a cada acte i comunicar-ho al coordinador.
- Altres tasques auxiliars que siguin necessàries.
- Finalitzats els actes, acomiadament del personal i garantir el perfecte tancament de la sala i el centre.

5.7 Funcions específiques del controlador de sala

- Poder explicar als visitants de forma resumida el centre, l'exposició i l'espai on està assignat, així com les característiques bàsiques de la resta d'espais MUHBA (finalitat, exposicions vigents, serveis, etc.).
- Orientar i informar sobre les activitats programades en diferents formats que es portaran a terme en la seu o espai que li ha estat assignat.
- Fer el seguiment i control del correcte estat i funcionament dels espais del MUHBA assignats: equips audiovisuals, elements museogràfics, peces de les exposicions permanents i temporals, altres aparells i mobiliari, etc., assegurant que estiguin operatius prèviament a l'obertura del centre i comunicant la detecció de possibles incidències.

- Orientar els usuaris, visitants i grups pels espais del museu i dels jaciments arqueològics, regulant el flux i l'organització de les cues segons les directrius establertes, indicant la ubicació de les diferents àrees expositives, activitats i serveis.
- Recordar als visitants, si s'escau, les normes bàsiques del MUHBA (fotografies, soroll, etc.). En cas d'incompliment, avisar a seguretat.
- Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar.
- Gestionar el servei d'audioguies: fer el control, el lliurament, informar i orientar els visitants sobre el funcionament i la recollida dels dispositius. Mantenir les audioguies en perfecte estat i fer-ne un seguiment, control i revisió diari, i fer un informe de la situació al coordinador/a.
- Comunicar al coordinador/a qualsevol incidència que pugui sorgir en el funcionament de l'espai assignat.
- Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i les activitats que es realitzen al MUHBA, i donar suport a l'acollida de grups.
- Acompanyar i/o atendre els visitants que necessitin utilitzar el serveis i les sales del MUHBA.
- Recollir les dades per als estudis de públic i enquestes de satisfacció de visitants seguint les directrius del personal del MUHBA i utilitzant les eines que se'ls facilitin.
- Proveir de material (fulls de sala i altres elements informatius) a les sales d'exposicions i als dispensadors amb aquesta finalitat.
- Atendre les necessitats dels visitants facilitant la seva estada al MUHBA. Acompanyar a les persones amb mobilitat reduïda que requereixin la utilització de la rampa o l'ascensor, i donar suport a les persones amb diversitats funcionals.
- Mantenir els espais de treball del MUHBA i els utilitzats pels visitants en perfecte ordre. En cas d'incident en alguns dels espais (necessitat de neteja d'emergència, etc.) cal donar avís a la coordinació d'activitats.
- Tenir cura dels aparells d'intercomunicació.
- Conèixer i complir el pla d'emergències del MUHBA.
- En el canvi i/o finalització de torn comunicar als/les companys/es qualsevol aspecte laboral verbalment i/o per escrit.
- En el torn de tarda, participar en el tancament del MUHBA seguint el protocol establert.
- Altres tasques auxiliars necessàries per al desenvolupament de les funcions d'aquest plec.

5.8 Funcions específiques dels servei de l'informador

A més a més de les tasques descrites del controlador de sala, que també ha de desenvolupar, són tasques pròpies de l'informador:

- Poder explicar als visitants de forma extensa el centre, l'exposició i l'espai on està assignat, així com les característiques de la resta d'espais MUHBA (finalitat, exposicions vigents, serveis, etc.).
- A més d'orientar i informar sobre les activitats que es portaran a terme en la seu o espai que li ha estat assignat, informará sobre activitats temàticament relacionades que es facin en altres espais.
- Vendre les entrades, publicacions i articles del MUHBA seguint els protocols i les eines facilitades pel MUHBA.
- Responsabilitzar-se del tancament de caixa per torn i la liquidació del total d'accions comercials que s'hagin produït.
- Obertura, control d'alarmes, posada en marxa dels aparells i supervisió dels requeriments per obrir l'espai assignat i quan s'escaigui.
- Tancament de l'espai assignat si s'escau, amb notificació al centre de control i seguretat del MUHBA, seguint els protocols establerts.
- Revisar diàriament que hi hagi tot el necessari per poder vendre les entrades o altres articles del centre (tiquets destinats a les entrades, impressores, fulls d'informació, material publicitari del centre, etc.) i comunicar al coordinador/a les necessitats de reposició del producte.
- Rebre, informar i atendre els visitants, tant presencialment com telefònicament, durant l'horari d'obertura al públic.
- Controlar i actualitzar el material informatiu a disposició dels visitants, així com mantenir els espais de recepció i acolliment proveïts diàriament de tot el material de difusió facilitat pel centre.
- Gestionar les taquilles o armariets i la consigna de paraigües.
- Realitzar les enquestes de l'ICUB per mitjà del sistema informàtic de vendes que proporcionarà el mateix.

5.9 Funcions específiques dels servei de recepció i informació (només el LOT 1: Padellàs i entorn)

- Atendre la recepció de les oficines del MUHBA i el telèfon de la centraleta.
- Recollir els missatges i trucades telefòniques adreçades al personal del MUHBA, perfectament identificades (la data, hora, nom i telèfon de contacte) i comunicar-los el més aviat possible a l'interessat.
- Gestionar la recepció de correu postal.
- Gestionar i fer el seguiment dels paquets i trameses enviats per missatgeria, tant d'entrada com de sortida, avisant d'immediat al tècnic responsable del correcte enviament o recepció d'un paquet.
- Mantenir les recepcions del MUHBA amb els programes i altres elements de difusió actualitzats, avisant al responsable de comunicació quan calgui reposar-los.
- Col·laborar en tasques d'ensobrat i en la preparació de trameses.

- Tasques administratives addicionals relacionades amb les activitats del MUHBA.
- Informar de qualsevol incidència.

5.10 Funcions específiques del servei d'auxiliar

- Fer l'intercanvi de material entre els diferents centres del MUHBA, de l'ICUB o qualsevol altre punt de la ciutat de Barcelona que es sol·liciti.
- Recollir i repartir correu intern entre els diferents departaments i centres administratius; missatgeria i enviament de correu extern.
- Fer suport a la preparació dels diferents actes que es duguin a terme en els espais del lot on estigui assignat.
- Preparar els dossiers i la documentació necessària per al correcte funcionament del servei.
- Suport a la preparació de trameses, paquets, etc.
- Dur a terme tasques auxiliars d'oficina: arxiu, control d'estoc de publicacions, etc.
- Altres tasques administratives relacionades amb les activitats del MUHBA.

5.11 Servei d'atenció als grups

- Preparar el material pels grups organitzats del MUHBA quan sigui necessari.
- Fer la recepció de grups i supervisar les reserves d'aquests en coordinació amb les taquilles generals i el Servei d'Informació i Reserves.
- Organitzar l'eventual espera dels grups, conduir i pautar el seu accés a les sales i jaciments d'acord amb l'operativa establerta, per raons de seguretat i aforament.
- Gestionar les taquilles o armariets per a grups.
- Facilitar als responsables dels grups tota aquella informació escrita que hagin de complimentar.
- En cas d'incident en alguns dels espais (necessitat de neteja d'emergència o d'altres) donar avís al coordinador.
- Altres tasques relacionades amb l'acollida i les necessitats dels grups especialment amb persones amb diversitat funcional.

25

La resta de funcions incloses en l'objecte de la prestació, no definides en el present Plec, restaran subjectes a les especificacions particulars a definir pel MUHBA.

6. QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL

6.1 Qualificació general del personal destinat al servei

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

- La qualificació o estudis del personal serà la corresponent a Formació Professional de 2n grau, batxillerat o similar. El personal que executi el servei haurà de tenir experiència en temes relacionats amb comunicació, informació, història, art, arqueologia, turisme i altres de propers.
- Parlar correctament castellà, català i anglès, amb nocions d'altres idiomes. Tenir el nivell de competència C1 segons el marc europeu de referència per a les llengües.
- Les persones encarregades de la venda d'entrades hauran de tenir coneixements del programari informàtic de venda d'entrades, amb experiència demostrable.
- És necessari que tot el personal destinat a les prestacions d'aquest servei tingui coneixements bàsics d'informàtica a nivell d'usuari (Word, Excel, internet) i experiència de tracte amb el públic.

6.2 Qualificació específica del personal destinat al servei d'informació i reserves de les activitats del MUHBA

L'adjudicatari ha de garantir que les persones que destini al servei tinguin:

- domini dels idiomes català, castellà i anglès, i molt convenient nocions d'altres idiomes.
- coneixements bàsics de la xarxa de museus de la ciutat de Barcelona.
- coneixements d'informàtica a nivell d'usuari.
- coneixements del programa Euromus, amb experiència demostrable en:
 - entorn front office / punt de Venda (venda d'entrades, ocupació de reserves, etc.).
 - entorn back office / gestió (activitats, cessions, cicles, manteniment agenda, manteniment reserves, manteniment bases de dades dels centres, clients, explotació estadística, venda per internet, etc.).
- bon tracte amb el públic.

26

7. ESTIMACIÓ D'HORES DE SERVEI

La totalitat **d'hores estimades** per aquest servei es quantifiquen en 154.706 per a dos anys, amb el següent desglossament:

7.1 LOT 1: Padellàs i entorn

CATEGORIA	HORES ESTIMADES (2 ANYS)
INFORMADOR	25.896
CONTROLADOR DE SALA	35.088
COORDINADOR DE PROJECTE	2.600

COORDINADOR D'ACTIVITATS	4.056
AUXILIAR	5.096
SUPORT A LA REGIDORIA	800
RECEPCIONISTA	6.760
TOTAL	80.296

S'estableixen els següents preus unitaris (sense Iva) de referència per cadascuna de les categories, sobre el preu hora establert en el conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya, amb la repercussió de costos directes i indirectes:

CATEGORIA	€ / hora (sense IVA)	Hores estimades	Total anual
INFORMADOR	18,33 €	25.896	474.673,68 €
CONTROLADOR DE SALA	16,54 €	35.088	580.355,52 €
COORDINADOR DE PROJECTE	24,09 €	2.600	62.634,00 €
COORDINADOR D'ACTIVITATS	20,74 €	4.056	84.121,44 €
AUXILIAR	16,54 €	5.096	84.287,84 €
SUPORT A LA REGIDORIA	18,33 €	800	14.664,00 €
RECEPCIONISTA	16,99 €	6.760	114.852,40 €
			1.415.588,88 €

27

7.2 LOT 2: El Born i espais perifèrics

CATEGORIA	HORES ESTIMADES (2 ANYS)
INFORMADOR	24.008
CONTROLADOR DE SALA	39.918
COORDINADOR DE PROJECTE	2.600
COORDINADOR D'ACTIVITATS	4.056
AUXILIAR	3.120
SUPORT A LA REGIDORIA	708
TOTAL	74.410

S'estableixen els següents preus unitaris (sense IVA) de referència per cadascuna de les categories, sobre el preu hora establert en el conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya, amb la repercussió de costos directes i indirectes:

CATEGORIA	€ / hora (sense IVA)	Hores estimades	Total anual
-----------	-------------------------	--------------------	-------------

INFORMADOR	18,33 €	24.008	440.066,64 €
CONTROLADOR DE SALA	16,54 €	39.918	660.243,72 €
COORDINADOR DE PROJECTE	24,09 €	2.600	62.634,00 €
COORDINADOR D'ACTIVITATS	20,74 €	4.056	84.121,44 €
AUXILIAR	16,54 €	3.120	51.604,80 €
SUPORT A LA REGIDORIA	18,33 €	708	12.977,64 €
			1.311.648,24 €