



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MUSEU OLÍMPIC I DE L'ESPORT JOAN ANTONI SAMARANCH

EXPEDIENT NÚM. 201901

1. INTRODUCCIÓ

El Museu Olímpic i de l'Esport Joan Antoni Samaranch (en endavant Museu) és una instal·lació gestionada per la Fundació Barcelona Olímpica.

El lloc de prestació dels serveis són les dependències del Museu Olímpic i de l'Esport Joan Antoni Samaranch (Avinguda de l'Estadi 60, 08038 Barcelona). En determinats casos, i en el marc d'una activitat de caràcter educatiu, el servei es pot estendre fins a les instal·lacions de l'Estadi Olímpic i/o l'Anella Olímpica.

Aquestes prescripcions tècniques defineixen com han de ser aquests serveis d'atenció al públic.

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, que inclouen els serveis d'informació dels espais expositius, gestió de les reserves d'activitats, execució de les activitats educatives i visites guiades, taquillatge i la venda de publicacions i altres articles, d'acord amb els horaris i programes que s'especifiquen més endavant.

Els serveis que haurà de prestar l'empresa contractista es classifiquen en serveis fixes i serveis variables.

En qualsevol cas, 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 i també mitjançant les publicacions de difusió facilitades pel Museu en els corresponents punts d'acollida i versarà sobre els diferents espais del Museu, l'exposició permanent i les temporals i sobre les activitats i serveis que aquest Museu desenvolupa en el seu conjunt.
- 2.2 Servei d'informació, gestió de la reserva i execució de les activitats educatives i visites guiades programades pel Museu en el seu conjunt (per tota mena de públics i grups). Comprovació dels pagaments d'aquestes activitats.
- 2.3 Taquillatge. La venda d'entrades es realitzarà en el punt d'entrada del museu, on es vendran o facilitaran entrades per a cada un dels espais i exposicions de manera diferenciada i/o conjunta conforme a les directrius del Museu. La venda d'entrades a la taquilla finalitzarà 30 minuts abans de l'hora de tancament del museu.



- 2.4 Venda d'articles i publicacions del Museu. De tots els ingressos que es realitzin pels diferents conceptes, l'adjudicatari es responsabilitzarà de la seva liquidació, d'acord amb les instruccions que defineixi el Museu.
- 2.5 Organització de la circulació del públic, gestió de cues i acollida de grups.

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'empresa adjudicatària haurà d'elaborar en funció de les directrius aportades pel Museu, les operatives dels diferents serveis subjectes a aquesta licitació i les de totes les activitats extraordinàries que determini el Museu. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb el responsable del contracte designat pel Museu, i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti servei.
- 3.2 L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta licitació amb personal qualificat, durant el temps que duri l'adjudicació de manera que es formi un equip capaç de cobrir tots els serveis. 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 la Fundació Barcelona Olímpica.
- 3.3 L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació necessària del seu personal, seguint els continguts facilitats pel Museu. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- 3.4 L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un coordinador, que serà el que dirigirà i distribuirà la feina al personal de l'empresa adjudicatària i, a través del qual es canalitzaran les incidències que sorgeixin en el seguiment del contracte, i donar-lo a conèixer per escrit al responsable del contracte.
- 3.5 L'empresa adjudicatària proveirà el personal assignat a l'objecte del contracte i garantirà el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna, segons els criteris següents:
 - L'empresa adjudicatària procurarà el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte. En especial per a les funcions de coordinador dels equips.
 - L'empresa adjudicatària preveurà un personal actiu de reserva per tal de garantir aquest requisit, i que a la vegada pugui cobrir els reforços previstos de caire regular o extraordinari i en cas de necessitar l'ampliació de serveis.
 - L'empresa haurà de cobrir qualsevol baixa de manera immediata i, per tant, haurà de tenir personal format en reserva tant per cobrir les baixes com els períodes de vacances.
- 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. El personal haurà d'anar degudament identificat.

- 3.7 L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte durant tota la durada del servei a disposició del Museu per a notificar incidències de qualsevol tipus.
- 3.8 El Museu es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris i serveis objectes de la prestació dels serveis del present plec. En aquest cas el Museu s'obliga a comunicar-ho a l'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 escaigui, sempre dintre dels marges legals establerts, que en qualsevol cas, no afectarà al preu hora ofert per part de l'adjudicatari del servei.
- 3.9 L'empresa adjudicatària 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.
- 3.10 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 el Museu (actualment la venda d'entrades i altres es realitza a través del programa "Euromus"). Exceptuant possibles casos d'error evident en la seva manipulació, els registres informàtics seran la base del càlcul de les caixes diàries de les quals l'empresa adjudicatària se n'haurà de fer responsable.
- 3.11 L'empresa liquidarà l'import diari de recaptació, prèvia verificació, amb la periodicitat i condicions que es determini amb els responsables del Museu.
- 3.12 L'empresa adjudicatària passarà comunicat de les possibles incidències de cadascun dels diferents torns per a cada un dels serveis per escrit.
- 3.13 La interlocució entre el Museu i els treballadors, per qualsevol tema relacionat amb el servei, es farà a través de l'empresa adjudicatària.
- 3.14 L'empresa adjudicatària 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.
- 3.15 El Museu es reserva el dret de recusar, per escrit i de forma motivada, el personal de l'empresa adjudicatària amb formació manifestament insuficient i/o que presenti una actitud incorrecte o inapropiada o per qualsevol altra causa incompatible amb la correcta prestació del servei.

4. PERSONAL

Tot el personal de l'empresa adjudicatària destinat a la prestació del servei objecte d'aquest contracte, haurà de complir les condicions següents:



- Tenir estudis mínims a nivell batxillerat o FP de primer grau.
- Tenir coneixements d'informàtica a nivell d'usuari.
- Tenir experiència de contacte amb el públic.
- Parlar correctament català i castellà i tenir coneixements d'anglès o francès.
- Estar en possessió del Certificat de Delictes de Naturalesa Sexual.

L'adjudicatari està obligat a complir, de manera especial, la normativa sobre successió d'empresa regulada a l'Estatut dels Treballadors i de subrogació de treballadors/es prevista als convenis col·lectius del sector, i específicament del Conveni del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya (codi de conveni núm. 79002295012003).

5. HORARI DEL MUSEU

L'horari ordinari d'obertura al públic del Museu és el següent:

Mesos d'octubre a març (anomenat Horari d'hivern):

- De dimarts a dissabte, de 10:00 a 18:00 hores.
- Diumenges i festius, de 10:00 a 14:30 hores.

Mesos d'abril a setembre (anomenat Horari d'estiu):

- De dimarts a dissabte, de 10:00 a 20:00 hores.
- Diumenges i festius, de 10:00 a 14:30 hores.

El Museu romandrà tancat els dies 1 de gener, 1 de maig, 25 i 26 de desembre.

6. 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 els dispositius que es definiran a continuació.

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

SERVEI FIX: El servei fix d'atenció al públic consisteix en informació dels espais expositius, atenció telefònica, gestió i realització de les visites guiades a grups, taquillatge i venda de publicacions i articles.

1 Posició d'informador-venedor de dimarts a diumenge (festius inclosos), amb els següents horaris:

Durant els mesos d'octubre a març (anomenat Horari d'hivern): de dimarts a dissabte, de 9:45 a 18:00 hores i diumenges i festius, de 9:45 a 14:30 hores.

Durant els mesos d'abril a setembre (anomenat Horari d'estiu): de dimarts a dissabte, de 9:45 a 20:00 hores i diumenges i festius, de 9:45 a 14:30 hores.



1 Posició de coordinador de dilluns a divendres (festius exclosos). Horari de 10:00 a 15:00 hores. Aquesta posició cobrirà també els serveis d'informador-venedor quan així es requereixi.

El punt de venda no podrà quedar mai desatès. En el moment que l'informador-venedor estigui realitzant una visita guiada o qualsevol altra tasca, el coordinador ocuparà temporalment la posició d'aquest.

SERVEI VARIABLE: El servei variable té la funció de cobrir aquelles activitats i visites guiades a grups (veure annex 2) que l'equip fix no pugui cobrir.

1 Posició per l'execució de les activitats educatives i visites guiades

Aquelles reserves de visites guiades al Museu i/o a les instal·lacions, que no puguin ser cobertes pel personal fix, seran ateses per personal extra que se sol·licitarà a l'empresa amb antelació. Puntualment també podrà realitzar les tasques de la posició d'informador-venedor.

Hores de prestació del servei per un any: (Veure annex 1)

Aquest resum d'hores contempla la possibilitat d'allargar l'horari d'obertura al públic alguns dies.

Aquesta proposta és de caràcter orientatiu, i ha de servir de base per a la presentació d'ofertes.

L'empresa licitadora presentarà el quadre d'organització del servei, amb el nombre de persones necessàries per cobrir tot l'horari descrit en aquest plec.

L'organització final del servei es podrà ajustar al llarg de la vida del contracte i respondrà a les necessitats que es vagin manifestant en funció de la programació d'activitats del Museu.

L'oferta econòmica que es proposi a la Fundació Barcelona Olímpica ha de comportar:

- a. Una **part fixa** a compte de les tasques realitzades pel servei fix descrit en aquest plec.
- b. Una **part variable** que comprèn les tasques realitzades per personal extra que se sol·liciti per tal de cobrir aquelles tasques que no puguin realitzar les persones que cobreixin el servei fix.

Aquesta part, doncs, contemplarà: visites guiades i activitats dinamitzades que no puguin ser cobertes pel personal fixe, suport en activitats puntuals com la celebració del BCN Sports Film festival, la Nit dels Museus, etc...

Ambdues quotes es satisfaran en una única factura mensual, desglossant les quanties de cadascuna d'elles. En cap cas, la suma anual total d'ambdues quotes podrà superar el valor total considerat en la present licitació.

7. FUNCIONS

7.1. Requisits i organització del servei

L'empresa adjudicatària ha de garantir que totes les persones que prestin els serveis coneguin amb detall els espais del Museu i el seu programa d'activitats, els serveis que s'ofereixen als visitants i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes.



Entre el personal que cobreixi els serveis descrits en aquest plec, haurà de quedar cobert l'atenció en català, castellà, anglès i francès.

L'adjudicatari 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 Museu, d'acord amb els plans de seguretat i emergència que se'ls faciliti.

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

L'empresa adjudicatària 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.

7.2 Funcions de la posició informador-venedor

- Conèixer i informar als visitants sobre el Museu i els seus espais, la seva oferta cultural, integrada per les exposicions permanents i les temporals i les activitats que s'hi realitzen. Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i activitats que els visitants venen a desenvolupar.
- Vetllar pels espais museístics i les peces de la col·lecció i orientar els visitants del recorregut del Museu. Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar. Canalitzar, amb immediatesa, la informació de les possibles incidències que puguin sorgir.
- 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 Museu.
- Vendre i/o facilitar les entrades, publicacions i altres articles amb el sistema determinat per la direcció del Museu.
- Quadrar caixa diàriament del total d'accions comercials que s'hagin produït (tant les corresponents al taquillatge com a la venda d'articles).
- Atendre les trucades i donar informació telefònica i directament des de les taquilles.
- Si escau, recollir les dades sobre visitants que s'indiqui, seguint les directrius del personal del Museu i utilitzant les eines que es facilitaran amb aquest objectiu.
- Realitzar les activitats educatives i visites guiades.
- Atendre els grups guiats. Quan es rebí 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 Museu, deixar les motxilles, etc.



- Mantenir els espais de recepció perfectament ordenats.

7.3 Funcions específiques de la posició coordinador

- Enllaç entre el Museu i l'empresa adjudicatària. Coordinació, planificació i supervisió directa de l'equip d'atenció al públic (informador-venedor).
- Elaborar el quadrant de posicions i horaris mensual del Museu 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 Museu.
- Es responsabilitzarà que l'equip al seu càrrec faci l'atenció a grups i persones amb mobilitat reduïda que arriben al museu.
- Es responsabilitzarà que l'equip al seu càrrec faci el control del material informatiu i de difusió facilitats pel museu a disposició dels visitants, mantenint els espais de recepció i acolliment proveïts diàriament.
- Assabentar-se de les reserves, en coordinació amb el servei d'informació i reserves del Museu.
- Assabentar-se de les activitats que es realitzaran en els espais del museu, novetats i possibles incidències i transmetre-ho a tot l'equip.
- Conèixer, fer complir i supervisar el compliment dels protocols establerts al museu de seguretat, emergències i atenció al públic.
- Fer la liquidació dels ingressos pels diferents conceptes. Les diferències en les liquidacions de les vendes aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Controlar els espais on es mostren els productes a vendre i dur el control de l'estoc i l'inventari dels mateixos.
- Es responsabilitzarà i lliurarà a la persona designada del Museu les enquestes de satisfacció omplertes pels grups que hagin realitzat qualsevol tipus d'activitat al Museu.
- Realitzar una memòria informativa de periodicitat trimestral amb el buidatge de dades referides a: activitats realitzades al Museu, informació de les enquestes de satisfacció, nombre de grups escolars participants, etc...
- Assistir a les reunions periòdiques amb els responsables del Museu.
- Resoldre incidències d'ordre menor en el seu camp d'actuació i canalitzar amb immediatesa les possibles incidències als responsables del Museu.



ANNEX 1 - PREU DEL CONTRACTE I HORES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI PER A UN ANY

- Hores de prestació de servei calculades des de l'1 de març de 2019 al 29 de febrer de 2020

Hores posició 1 (Informador-venedor):

Horari d'hivern: 1.167,00 hores
Horari d'estiu: 1.421,50 hores
Total: **2.588,50 hores**

Hores posició 2 (Coordinador):

Horari d'hivern: 620,00 hores
Horari d'estiu: 615,00 hores
Total: **1.235,00 hores**

Hores servei variable:

Bossa prevista: **500 hores**

- Preu del contracte:

El preu del contracte s'ha calculat prenent com a referència les taules retributives del conveni de lleure educatiu i sociocultural de Catalunya.

	Preu/hora	Hores	Total
Posició 1	15,71 €	2.588,50	40.665,33 €
Posició 2	18,06 €	1.235,00	22.304,10 €
Servei variable	15,71 €	500,00	7.855,00 €
Total (sense IVA)			70.824,43 €

**ANNEX 2 - ACTIVITATS**

A continuació podeu veure les diferents tipologies d'activitats que es duen a terme, la seva durada i el nombre màxim d'alumnes que conformen un grup per a cada activitat. En cas de crear noves activitats al museu es realitzaran seguint aquest patró i s'informarà a l'empresa adjudicatària.

Nom de l'activitat	Alumnes màxim per grup	Durada activitat	Hores a facturar	Persones per activitat
Visita lliure al museu	-	-	-	-
Visita lliure al museu + visita guiada a l'Estadi	40	1:00	2:00	1
Visita lliure al museu + visita guiada a l'Estadi i l'Anella Olímpica	40	1:30	2:30	1
Visita guiada al museu	25	1:00	2:00	1
Visita guiada al museu + visita a l'Estadi	25	2:00	3:00	1
Visita guiada al museu + visita a l'Estadi i l'Anella Olímpica	25	2:30	3:30	1
Sessió d'iniciació a l'olimpisme	65	1:00	2:00	1
Sessió d'iniciació a l'olimpisme + visita guiada a l'Estadi	50	2:00	3:00	1
Sessió d'iniciació a l'olimpisme + visita guiada a l'Estadi i l'Anella Olímpica	50	2:30	3:30	1
Visita guiada "Els amics del Cobi"	25	1:30	2:30	1
Visita guiada "Recorda els Jocs de Barcelona'92"	20	1:30	2:30	1
Taller "Sense Límits"	25	2:00	3:00	1
Visita guiada "Un passeig per Montjuïc"	20	2:00	3:00	1
Treball de síntesi	65	3:30	4:30	1
Treball de síntesi + visita a l'Estadi	50	4:30	5:30	1
Treball de síntesi + visita a l'Estadi i l'Anella Olímpica	50	5:00	6:00	1

En el cas de necessitar la posició descrita en el servei variable per a realitzar aquestes activitats, l'empresa facturarà les hores de servei corresponents.