



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I ASSESSORAMENT ESPECIALITZAT EN LES UTILITATS I APLICACIONS DEL PROGRAMA INFORMÀTIC EUROMUS (2022-2024)

1 Antecedents i motivació del contracte

El programa informàtic EUROMUS, dissenyat pel Centre de Càlcul de Girona (CCALGIR), és utilitzat pels centres museístics de l'ICUB per a la gestió de vendes d'entrades i altres productes i articles oferts pels centres. S'utilitza també per a la gestió administrativa del centre en tot allò relatiu a les activitats i venda d'entrades i articles del centre. Dóna resposta a altres necessitats, tals com la venda d'entrades i articles online, la gestió de reserves, les tasques de facturació, i la generació de dades de freqüentació i de coneixement específic del públic assistent. En concret, les tasques que es realitzen amb el programa Euromus són les següents:

- Control i gestió de la venda d'entrades a través de tots els canals; taquilles i web.
- Control i gestió de la reserva d'activitats.
- Control i gestió de reserves d'entrades online.
- Venda d'abonaments, paquets i promocions.
- Venda de productes i marxandatge.
- Obtenció i explotació de dades estadístiques.
- Gestió de facturació i obtenció d'informes de vendes.

Per a la seva funcionalitat i millor adaptació a les necessitats de cada centre, el programa permet la configuració específica tant de tarifes com de productes i activitats segons la realitat de cada centre. Les dades que es generen en cada operació de venda suposen un material força interessant i útil per a la seva explotació i anàlisi, però per què això sigui possible cal que els criteris de classificació i configuració dels diferents nivells de treball del programa responguin als mateixos patrons. En aquest sentit, des de la Direcció de Memòria, Història i Patrimoni, en coordinació amb la Secretaria Tècnica de l'ICUB es desenvolupa una línia de treball per a l'estandarització dels patrons de configuració dels diferents usuaris del programa i l'assessorament i coordinació que se'n derivin.



Per aquest motiu és necessari comptar amb la intervenció d'un servei d'assessoria i suport en el funcionament i configuració del programa Euromus, tant des de la vessant de l'usuari com per poder interlocutar amb l'empresa proveïdora pel que fa als aspectes tècnics que depassen la mera configuració de les pantalles de treball, amb experiència i coneixements per assumir les tasques de suport, assessorament i coordinació, i de l'estandarització de criteris de configuració del programari Euromus, així com les necessitats derivades de la gestió administrativa i de facturació. Atès que la Direcció de Memòria, Història i Patrimoni no disposa dels Mitjans propis, alhora necessaris, per a la implantació i desenvolupament del servei esmentat és necessari procedir a la contractació d'aquest servei.

2. Descripció de la situació actual

El nombre de terminals i llicències i estacions de treball actives són les següents:

- Total terminals front-office: 30 (per atenció directa al públic i venda d'entrades)
- Total terminals back-office: 20 (per configuració de tarifes i activitats i per a consultes internes, també per a gestió de reserves i pagaments)
- Total terminals front-office/back-office: 6
- **26 punts per programació i configuració interna de les utilitats de l'aplicació.**

Els centres i departaments que interactuen amb l'aplicatiu Eurmús per alguna de les seves utilitats són:

Centres museístics: MUHBA, Museu Frederic Marès, Museu Etnològic de Barcelona i de Cultures del Món, Museu del Disseny de Barcelona, L'Auditori de Barcelona Museu de la Música de Barcelona, Consorci Museu de Ciències Naturals de Barcelona, Fundació Museu Picasso, El Born Centre de Cultura i Memòria, La Virreina Centre de La Imatge, Monestir de Santa Maria de Pedralbes, Castell de Montjuïc, Fabra i Coats.

Departaments i serveis centrals de l'ICUB al Palau de la Virreina: Direcció de Memòria, Història i Patrimoni (Obtenció de dades de gestió de públic, assistència de visitants i perfil, supervisió general), Direcció de Comunicació i Màrketng (manteniment, instal·lacions, telecomunicacions i funcionament de la xarxa informàtica), Secretaria Tècnica Institut de Cultura (obtenció de dades de freqüentació de públic als centres museístics), Departament d'administració Direcció de Recursos (Relació de facturació i ingressos per a intervenció. Gestió de devolucions. Informes de



facturació) **Direcció de Comunicació i Màrketig**. Tiquet Rambles. Venda centralitzada d'entrades a museus. Gestió de promocions.

En tots els centres usuaris del programa Euromus hi ha un Interlocutor específic per a les qüestions relatives a l'ús pràctic del programari, és amb aquesta persona que caldrà mantenir el contacte per l'execució de les feines objectes d'aquest contracte.

3. Distribució de les tasques

- Assessorament i suport als usuaris del programa Euromus.
- Aplicació unificada dels criteris de configuració dels back-office dels respectius centres usuaris.
- Establiment de nivells d'accés als back-office.
- Interlocució única amb el proveïdor.
- Disseny i seguiment de la implementació dels plans de millora en l'ús de l'aplicatiu.
- Assessorament a Secretaria Tècnica (enquesta de públics i obtenció de dades de freqüentació), Direcció de Màrketig i Comunicació (CRM), Departament d'administració, Direcció de Recursos, (Facturació i ingressos)
- Coordinació i establiment de prioritats amb la Direcció de Memòria, Història i Patrimoni (gestió general).
- Accés a les dades contingudes a l'aplicatiu per a l'obtenció d'informació requerida pels diferents departaments i usuaris..
- Suport directe a tots els usuaris de l'aplicació.
- Informe de les tasques realitzades.

Les tasques que està previst desenvolupar comporten una dedicació de 800 hores cada any a partir del primer dia hàbil de mes de gener de 2019 fins al 31 de desembre de 2020.

La realització de les hores previstes en aquest contracte no estaran subjectes a un horari específic sinó a la concertació de sessions de treball i trobades amb cadascun dels usuaris. Es preveu un repartiment de volums d'hores de dedicació per a cada agent segons la següent distribució:



		2022	2023	2024
Museus i centres patrimonials	70%	455	560	105
Departament d'Administració	5%	32	40	8
Secretaria tècnica	15%	97	120	23
Direcció de memòria	10%	65	80	15
		649	800	151

Atesa la naturalesa del contracte els treballs es realitzaran en les seus de cada usuari del programa.

4. Competències tècniques

El personal responsable de l'execució del servei ha de disposar de la qualificació professional suficient per tal de poder desenvolupar la seva feina de forma fiable i autònoma des de la seva incorporació al servei. Qualsevol corba d'aprenentatge ha de ser assumida per l'empresa de forma prèvia a la incorporació al servei.

S'han agrupat les competències específiques en quatre grups en funció de dos paràmetres.

Per una banda hi ha l'impacte que té sobre l'activitat de l'ICUB la competència. S'ha fet dos grups, els d'impacte gran i el de molt gran:

Per altra banda s'ha tingut en compte el grau de dificultat d'adquirir el nivell de competència que normalment és necessari per operar de forma fiable els serveis de l'ICUB. S'han fet dos grups, els que es considera que amb tres mesos d'experiència prestant el servei ha de ser suficient, i els que precisen d'un mínim de nou mesos per adquirir el nivell demanat per l'ICUB.

5. Seguiment

Quinzenalment es farà una reunió de seguiment amb el responsable de la Direcció de Memòria, Història i Patrimoni. En aquestes reunions s'informarà de les gestions realitzades, s'acordarà les prioritats del servei i les línies de treball.



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

6. Informe sobre el servei realitzat

Es presentarà un informe, o els que hagi proposat el licitador en la seva oferta, del servei realitzat cada anualitat, com a màxim dos mesos després del 31 de març de 2023 i 2024 respectivament. L'informe ha de recollir les gestions realitzades agrupades per tipologies d'actuació i tota la documentació, instruccions, protocols i documents tècnics que s'hagin elaborat en el desenvolupament del servei.

Aquesta periodicitat dels informes serà superior si així ho proposa el contractista en la seva oferta en aplicació del criteri de valoració previst al plec de clàusules administratives particulars.