

PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC ALS ESPAIS MUSEÍSTICS DE CAMBRILS.

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació integral del servei d'atenció al públic dels espais museístics de Cambrils gestionats pel Museu d'Història de Cambrils: Molí de les Tres Eres (Via Augusta, 1) i la Torre del Port (Passeig Miramar, 31).

SERVEIS BÀSICS A CONTRACTAR

Les tasques a realitzar són les genèriques d'informació i atenció al públic i requereixen la presència d'una persona a cada edifici durant les hores de servei. Es distribueixen per espais museístics i la seva descripció general és gestionar les necessitats diàries per a l'atenció al públic, venda d'entrades i gestió de reserves. Tasques a realitzar:

- Informació
- Informació personal, telefònica o correu electrònic sobre el Museu d'Història de Cambrils, els serveis i les activitats que organitza
- Organització i preparació del material de difusió
- Informació general
- Informació de les mesures de sanitàries i de seguretat a seguir
- Canalització dels suggeriments, reclamacions i incidències
- Acollida dels visitants en grup: control i modificació de les reserves, control de l'assignació del servei de monitoratge, control de pagament del servei.
- Visites guiades a grups a l'interior dels espais museístics.
- Atenció als visitants abans d'entrar per la porta i adreçar-los / informar-los en funció de les seves necessitats
- Convidar-los a conèixer l'edifici i/o col·leccions
- Altres tasques relacionades amb la gestió del públic
- Venda d'entrades i de botiga
- Venda de les entrades i promoció activa de les ofertes del Museu d'Història de Cambrils
- Venda de productes de botiga i promoció activa dels productes del Museu d'Història de Cambrils
- Control, justificació, comprovació dels quadrants de caixa
- Organització i preparació del material i maquinari
- Venda i/o lliurament d'altres materials complementaris (fulletons, catàlegs, etc.)
- Altres tasques relacionades amb la venda d'entrades
- Guarda-roba (esporàdic)

- Recollida, custòdia i lliurament dels objectes dipositats i control dels que no es poden introduir a les dependències del Museu d'Història de Cambrils.
- Control del material sota la seva responsabilitat i informar d'incidències i desperfectes en relació amb el material del seu servei.
- Altres tasques relacionades amb la gestió del públic.
- Suport a les activitats executades al centre.
- Vetllar per al correcte funcionament dels espais públics del Museu d'Història de Cambrils.
- Vetllar per al correcte funcionament dels esdeveniments.
- Suport a l'atenció als artistes, conferencians, talleristes...
- Incidències i manteniment.
- En termes generals, vetllar pel correcte manteniment i neteja de les instal·lacions
- Resoldre petites incidències.
- Informar de les incidències a la direcció del Museu d'Història de Cambrils.
- Control de l'entrada a les sales o a la resta de dependències del museu.
- Informació succinta al públic sobre el Museu d'Història de Cambrils i els seus serveis.
- Supervisió del control d'accés i circulació de públic.
- Vetllar per l'estat de conservació de l'exposició i peces exposades.
- Informació de les incidències que es puguin produir.
- Altres tasques semblants amb el servei.

Serveis complementaris.. Tasques a realitzar:

- Atenció personal i telefònica
- Control d'entrada i manipulació de correu i paqueteria, i distribució a les dependències.
- Control d'accés a altres dependències del centre.
- Preparació del correu i paqueteria externa.
- Altres tasques semblants amb el servei.

ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Requisits del personal destinat al servei

L'empresa adjudicatària estarà obligada a contractar al personal destinat al servei en la categoria corresponent a les funcions que desenvolupa al Molí de les Tres Eres i a la Torre del Port. El personal destinat als espais museístics esmentats ha de ser contractat com a personal del grup professional IV Personal d'Atenció al Públic, lloc de treball: Informador/a, d'acord amb el III Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i Sociocultural de Catalunya, signat el 10 de març de 2015 (o conveni que s'apliqui de manera complementària a aquest).

El personal destinat al servei d'atenció al públic ha de saber català, castellà, acreditant la titulació oficial de català (C1). Ha de posseir coneixements generals d'informàtica, especialment de l'entorn "Windows" i d'Internet.

Funcionament

L'empresa adjudicatària realitzarà el seu servei mitjançant personal fàcilment identificable.

L'empresa adjudicatària distribuirà el seu servei d'acord amb els plans del Centre.

Quan es donin situacions en les quals l'empresa adjudicatària no compleix les obligacions establertes en aquest plec, l'empresa adjudicatària haurà de resoldre aquest dèficit en el termini de tres dies hàbils des del requeriment del Centre.

Qualsevol modificació de l'organització del servei per part de l'empresa, s'haurà de comunicar amb cinc dies hàbils d'antelació al Centre i s'implementarà prèvia aprovació per part del Museu d'Història de Cambrils.

L'empresa adjudicatària respondrà del bon estat i correcta conservació de l'equipament i material propietat de l'Ajuntament de Cambrils que aquest assigni a la realització del servei. El Centre demanarà el rescabament dels costos produïts per actuacions negligents, en cas que així es demostrï.

Horari

Els horaris mínims per a la prestació per cada servei són els que estan ressenyats en l'annex A d'aquest Plec. Aquests horaris formen part essencial del contingut del contracte, i l'empresa ha de garantir en tot moment que els serveis es trobin suficientment coberts.

L'empresa organitzarà el servei de manera que doni compliment a totes les obligacions laborals, socials i de descans reglamentari del seu personal.

El Museu d'Història de Cambrils es reserva el dret de modificar l'horari o la jornada de realització dels diferents serveis, segons les mateixes necessitats, notificant-ho de manera prèvia a l'empresa.

Equip de treball

L'empresa de serveis assumeix l'obligació de contractar el personal per dur a terme el servei d'atenció al públic i que correspon a un informador a cadascun dels espais museístics durant l'hora d'obertura del centre. L'adjudicatari ha de complir escrupolosament les obligacions derivades de la legislació laboral i de la Seguretat Social respecte del personal al seu servei, cosa que vol dir que aquest no té cap mena de relació jurídic-laboral amb el Museu d'Història de Cambrils i que aquest últim es considera exempt de tota responsabilitat derivada d'incompliment d'aquelles

obligacions. No obstant això, el Museu d'Història de Cambrils pot sol·licitar a l'empresa, quan ho cregui oportú, l'exhibició dels documents acreditatius de l'afiliació i la cotització a la Seguretat Social del personal que l'auxilli en l'execució del servei contractat.

El contractista és responsable del treball realitzat pels seus col·laboradors, executarà el contracte a risc i ventura seu i estarà obligat a indemnitzar de tots els danys i perjudicis que es causin a tercers a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

L'empresa identificarà un interlocutor per al seguiment del contracte, la liquidació econòmica, així com les incidències i gestió del personal a càrrec seu. Durant el temps en què es realitzin els serveis esmentats en aquest plec, incloent-hi dies festius amb activitats divulgatives o educatives, sempre estarà localitzable, de manera que es garanteixi el bon funcionament i la resolució dels problemes que puguin originar-se.

Seguiment del servei

L'empresa adjudicatària mantindrà un contacte assidu amb el responsable del contracte per tal de treballar conjuntament aspectes que millorin el servei. A tal efecte, es convocaran per part del Museu d'Història de Cambrils reunions amb una periodicitat mínima de cada tres mesos que tindran com a finalitat l'avaluació de l'execució del contracte i la proposta de millores.

El responsable del contracte, podrà adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada.

Condicions especials respecte del personal de l'empresa contractista

Correspon al contractista

- El contractista està obligat a aportar, per a la correcta execució dels serveis oferts, els mitjans personals que siguin necessaris.
- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigides, formi part de l'equip adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació del Museu d'Història de Cambrils.
- El contractista exerceix el poder de direcció sobre el personal adscrit a l'execució del contracte. En particular assumirà la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos i vacances, la substitució de treballadors en cas de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i pagament de prestacions, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com tots els drets i obligacions que derivin de la relació contractual entre treballador i empresari.

- L'empresa contractista designarà una persona que ha d'actuar com a interlocutor davant del Museu d'Història de Cambrils, canalitzant la comunicació amb el personal integrant de l'equip de treball adscrit, en totes les qüestions derivades de l'execució del contracte i n'ha de distribuir el treball entre el personal; supervisar la correcta estació del servei per part del personal integrant de l'equip de treball, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball; i ha d'informar sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

SUBROGACIÓ DE PERSONAL

D'acord amb l'article 130 de la LCSP, en cas que una norma legal, un conveni col·lectiu o un acord de negociació col·lectiva d'eficàcia general imposi a l'adjudicatari l'obligació de subrogar-se com a ocupador en determinades relacions laborals, els serveis dependents de l'òrgan de contractació han de facilitar als licitadors, en aquest plec, la informació sobre les condicions dels contractes dels treballadors als quals afecti la subrogació que sigui necessària per permetre l'avaluació exacta dels costos laborals que implica aquesta mesura i han de fer constar igualment que aquesta informació es facilita en compliment del que preveu l'article 130 de la LCSP.

CONDICIONS ESPECÍFIQUES

El Museu d'Història de Cambrils es farà càrrec de les despeses de les línies telefòniques destinades a l'atenció al públic i del manteniment de l'equip informàtic. També es farà càrrec de la neteja i del manteniment dels espais museístics.

RESPONSABILITATS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis causats al Museu d'Història de Cambrils i a tercers en el desenvolupament del contracte i, per tant, el Museu d'Història de Cambrils queda eximit de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats a tercers a conseqüència d'aquells.

En aquest sentit, l'empresa proposada com a adjudicatària haurà de presentar la pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil per un import mínim de 25.000 euros.

Així mateix, l'empresa adjudicatària comunicarà de manera immediata al Museu d'Història de Cambrils qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o varii les seves condicions de cobertura.

Annex A: Horari d'obertura al públic del Molí de les Tres Eres i de la Torre del Port

De l'1 de setembre al 30 de juny: dissabte d'11h a 14h i de 17h a 20h; diumenge i festius de 11h a 14h.

De l'1 de juliol al 31 d'agost: de dimarts a dissabte d'11 h a 14 h i de 18 h a 21 h; diumenge i festius d' 11 h a 14 h.

Activitats extraordinàries amb un màxim de 20 hores anuals.

Dilluns sempre tancat encara que sigui festiu.

Tancat els dies festius 1 i 6 de gener, 1 de maig, 25 i 26 de desembre.

Cambrils,

