

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RECEPCIÓ I VISITES GUIADES A LA CASA MASÓ EN DIES FESTIUS I FORA DE L'HORARI HABITUAL D'OBERTURA PEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT:

Descripció del contracte	Servei de recepció i visites guiades a la Casa Masó en dies festius i fora de l'horari habitual d'obertura.
Pressupost base de licitació	7.700,44 €
Tipificació contracte de	Serveis
Codi CPV	79342320-2 serveis d'atenció al client
Àrea/servei promotor	Fundació Rafael Masó

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de recepció i visites guiades a la Casa Masó en dies festius i fora de l'horari habitual d'obertura.

El període de contractació serà de **1 any** a partir de la data d'adjudicació definitiva i prorrogable fins a un màxim de durada total del contracte de 4 anys.

2. Funcions a desenvolupar

2.1 Les funcions a desenvolupar consistiran en la realització del servei d'atenció al visitant (recepció) i de tres tipus de visites guiades (1. General, 2. Familiar, 3. Nocturna) a l'interior de la Casa Masó (planta baixa, primera i segona), en dies festius, durant esdeveniments especials (Temps de Flors, Girona10, Nit dels Museus, etc.) o fora de l'horari habitual d'obertura de l'equipament, segons les necessitats de la Fundació Rafael Masó i seguint les directrius del Protocol de les visites i els Eixos d'interpretació de la Casa Masó (**annexos 1 i 2**).

Entre d'altres que puguin ser encomanades, de forma específica a cada visita guiada es duran a terme de forma fixa les tasques següents:

1. Obertura i tancament de la Casa Masó (portes, alarmes, llums, etc.).
2. Obertura i tancament de caixa, gestió de les entrades venudes amb antelació.

3. Benvinguda i venda d'entrades als visitants.
4. Presentació de la visita guiada i projecció de l'audiovisual.
5. Realització de la visita guiada en un de quatre idiomes (**català, castellà, anglès i francès**), i segons tres tipus de visites:
 - a. Visita per a públic general (tot l'any).
 - b. Visita per a públic general nocturna (juliol a setembre).
 - c. Visita per a públic familiar (menors acompanyats).
6. Venda de productes de la botiga llibreria de la Casa Masó.

2.3 L'empresa presentarà una proposta d'equip per a cobrir el servei que haurà de ser aprovada pels tècnics de la Fundació Rafael Masó.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un llistat de personal de reserva per tal de garantir possibles excessos d'unitats de servei o ampliacions d'emergència, així com qualsevol altra eventualitat que es presenti.

2.4 En el cas que l'empresa adjudicatària consideri necessari substituir algun dels persones destinades al servei ho comunicarà a la direcció de la Fundació Rafael Masó.

2.5 Les dietes i desplaçaments del personal tècnic aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

3. Requisits professionals dels/de les guies

3.1 Les previsions dels serveis a contractar es cobriran per professionals amb formació i experiència acreditada en els serveis de visites guiades a museus o equipaments patrimonials, així com en l'atenció al visitant.

3.2 Un requisit imprescindible per l'empresa adjudicatària serà la presentació a la Fundació dels certificats de coneixements de nivell intermedi (B1) de llengua francesa i anglesa (d'acord amb el que estableix la resolució EMC/122/2017, de 23 de gener, sobre el reconeixement de certificats i títols acreditatius de la competència en llengües estrangeres), d'aquelles persones que realitzin les visites guiades a la Casa Masó.

4. Condicions de prestació del servei

4.1 L'empresa adjudicatària garantirà la dedicació del personal assignat a les visites guiades.

4.1 Així mateix l'empresa adjudicatària disposarà de personal per garantir possibles baixes imprevistes dels seus propis guies, així com qualsevol altra eventualitat que es presenti.

4.2 La Fundació Rafael Masó es reserva el dret a sol·licitar la substitució d'alguna de les persones destinades al servei per causes com la falta de puntualitat, falta d'ofici, actitud, manca de professionalitat o desconeixement de l'idioma.

4.3 El personal que presti serveis a la Casa Masó haurà d'estar dotat, per part de l'empresa adjudicatària, de les eines i instruments necessaris per tal de garantir el correcte compliment de les tasques objecte del contracte.

El personal que presti serveis a la Casa Masó rebrà, per part de la Fundació Rafael Masó, la formació necessària en quant l'obertura i tancament de la casa museu, i obertura i tancament de caixa, així com sobre el contingut i estructura de les diferents visites guiades.

4.4 Les dietes i desplaçaments aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

4.5 El còmput estimatiu està en funció de les necessitats del servei. Si es requereixen menys unitats de servei de les pressupostades, l'adjudicatari facturarà només les unitats reals de servei, ajustant-se per tant, l'import de la prestació del servei contemplat a l'import de l'oferta.

4.6 El preu màxim segons tipologia de servei (IVA exclòs) és de:

- Personal de visites guiades a públic general: 30,00 € / visita
- Personal de visites per a públic familiar: 60,00 € / visita
- Personal de visites nocturnes: 90,00 € / visita
- Personal d'atenció al visitant (recepció): 30,00 € / hora

4.7 Durada de les visites guiades:

- Per a la realització d'una visita guiada a públic general o d'una visita guiada per a públic familiar el temps total necessari és d'una hora (60 min.), incloent-hi l'obertura, venda d'entrades i tancament de la casa (10 min) i la realització de la visita (50 min).

- Per a la realització d'una visita guiada nocturna el temps total necessari és d'una hora i mitja (90 min.), incloent-hi l'obertura, venda d'entrades i tancament de la casa (10 min), la realització de la visita (80 min).

4.8 La Fundació informarà a l'empresa mitjançant el correu electrònic i amb una setmana d'antelació mínima dels serveis necessaris (dia i hora, idioma) per a cada una de les visites guiades a cobrir.

4.9 Qualsevol variació es podrà comunicar amb 24 hores d'antelació.

5. Control del servei

5.1 L'empresa es compromet a portar un control de les unitats de servei encarregades i treballades per a persona contractada.

5.2 Totes les factures que presenti l'empresa adjudicatària contra aquest contracte hauran d'estar desglossades per conceptes, i indicant els corresponents preus per unitat de prestació del servei.

ANNEX 1. PROTOCOL DE LES VISITES GUIADES A LA CASA MASÓ

Abans de la visita

- obrir llums recepció i sala d'exposicions.
- obrir llums 1r i 2n i els panys de la porta de la primera planta.
- obrir caixa (canvi en metàl·lic).

En el moment d'arribada dels visitants

- comprovar cada reserva amb la lectura del codi QR.
- demanar comprovant en cas que l'entrada sigui amb algun descompte.
- demanar que deixin bosses de mà i motxilles a les taquilles.
- indicar on és el lavabo.

Quan hagi arribat tot el grup

- és important presentar-se ("hola sóc en/la ... i us acompanyaré durant la visita...")
- per dirigir-vos a tot el grup podeu fer servir la 2a persona del plural (vosaltres), però per dirigir-vos a una persona concreta (excepte que sigui més jove o coneguda) tracteu a tothom de vostè.
- recordar la durada aproximada de la visita (50 min).
- posar en marxa el vídeo quan sigui l'hora en punt d'inici de la visita.
- si arriba algun visitant mentre dura el vídeo el podeu atendre i, donat el cas, vendre-li entrades o fer una reserva.

Quan acabi la projecció és important recordar als visitants

- que a la casa hi ha objectes fràgils, que si us plau no toquin objectes i que no es repengin en els mobles.
- que es mantinguin junts, sobretot si hi ha menors.
- demanar si algú té dificultat per pujar escales i prefereix pujar amb ascensor.
- que facin preguntes durant la visita.
- que poden fer fotos, sense flaix i sense trípode.
- agafar les claus per accedir a la casa.

Durant la visita:

- al sortir al carrer, assegurar-se que la porta de recepció queda ben tancada.

- quan tot el grup sigui a l'entrada, tancar la porta del carrer darrere de l'últim visitant.
- al passar d'una habitació a la següent no aneu davant: obriu la porta, feu passar el grup, assegurar-vos que no queda ningú, i deixeu la porta tancada darrera vostre.
- preneu nota de tot allò que us preguntin i no sapiguen.
- és molt important deixar que el visitant preguntin o expliqui el que l'interessa, fomentar el diàleg, per poder adaptar les explicacions als seus interessos. Evitar que la visita sigui només un monòleg d'explicacions.
- controleu com aneu de temps. Un bon moment per fer-ho és abans de pujar a la segona planta.
- *Timing* aproximat de la visita:

1: Audiovisual	11 min. 00 > 11"
2: Façana Ballesteries	1 min. 11 > 12"
3: Entrada	3 min. 12 > 15"
4: Vestíbul	2 min. 15 > 17"
5: Menjador	4 min. 17 > 21"
6: Cosidor	2 min. 21 > 23"
7: Galeria i cuina	4 min. 23 > 27"
8: Biblioteca i despatx	4 min. 27 > 31"
9: Sala d'estar	2 min. 31 > 33"
10: Dormitori Joan Masó	2 min. 33 > 35"
11: Dibuixos 2 ^a planta	2 min. 35 > 37"
12: Dormitoris 2 ^a planta	5 min. 37 > 42"
13: Galeria i lavabo	2 min. 42 > 44"
14: Dormitori Paula Masó	1 min. 44 > 45"
15: Baixada i comiat	5 min. 45 > 50"

Després de l'última visita:

- Tancar caixa i guardar diners en metàl·lic.
- Tancar amb clau la porta de la primera planta.
- Tancar totes les portes de la casa (i a l'estiu les finestres).
- Apagar llums i porta de la sala d'exposicions.
- Apagar llums i projector.
- Connectar les alarmes.
- Comprovar que les dues portes del carrer estan ben tancades.

ANNEX 2. EIXOS D'INTERPRETACIÓ DE LES VISITES A LA CASA MASÓ

1. Interpretar el Noucentisme a partir de l'arquitectura i l'art de la Casa Masó i, en general, de l'obra de Rafael Masó.
2. Estimular l'observació, la descripció, l'anàlisi, la discussió, i la crítica de l'art, de l'arquitectura i de la història social de l'època moderna a través de l'obra de Rafael Masó i de la ciutat de Girona.

Temes d'interpretació de la Casa Masó

1. Tradició i modernitat: la combinació d'elements i tècniques tradicionals al servei d'una estètica moderna.
2. Artesans, artistes i arquitectes: la integració dels oficis artístics i de les belles arts en l'obra de Rafael Masó.
3. La família Masó Valentí: el naixement de la burgesia urbana de professionals lliberals. Classe social i gènere, el paper de la dona. Catolicisme, catalanisme, i modernitat. Periodisme i política.
4. La llar noucentista: la decoració, el mobiliari, el confort, el treball i l'economia domèstica.