



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I SERVEIS COMPLEMENTARIS A LA FUNDACIÓ MUSEU PICASSO DE BARCELONA

DEPARTAMENT DE PROGRAMES PÚBLICS

INTRODUCCIÓ

El Museu Picasso és una institució dedicada a l'estudi, preservació i exhibició del patrimoni picassà a Barcelona. Disposa de quatre palaus més una casa interconnectats tant en les plantes baixes com en les plantes superiors d'exposicions, obert al públic com a espai expositiu de forma permanent. La resta d'espais (sala d'actes, aules, patis, centre de coneixement i recerca, etc.) es poden obrir com a espai on es realitzen activitats públiques.

El servei objecte d'aquest contracte es podria prestar en la totalitat dels espais del Museu Picasso, tot i que inicialment pugui tenir assignat un espai concret pel que fa als serveis permanents.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest Plec té per objecte definir les prescripcions tècniques que hauran de portar-se a terme en la prestació dels serveis d'atenció al públic al Museu Picasso, situat al carrer Montcada núm. 15-23 de Barcelona, i gestionat per la Fundació Museu Picasso de Barcelona (en endavant, indistintament, la FMPB o la Fundació o el Museu).

El Museu vol posar en el centre el visitant i que aquest tingui una bona experiència durant la visita. Així, l'equip d'atenció al públic ha d'estar implicat en aquesta tasca, ha de conèixer la institució, tenir habilitats comunicatives i treballar per aconseguir que l'experiència del visitant sigui òptima.

2. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES DEL SERVEI

Les tasques a realitzar es distribueixen per àmbits d'actuació i perfils professionals i són les següents:

2.1 Àmbit acollida al visitant. Informació i atenció.

Descripció: acollida i atenció al visitant durant tot el seu recorregut pel museu, des que entra fins que surt del museu.

Totes les posicions que assumeixin tasques genèriques d'acollida al visitant seran polivalents, i es podran moure segons les necessitats del servei.



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

Tasques Generals:

- Organitzar els fluxos de visitants a les zones de taquilles i als diferents accessos al Museu, proporcionant informació sobre les condicions de l'accés, tipus d'entrada, horaris i la informació bàsica actualitzada diàriament.
- Control d'accessos i sortides. Controlar mitjançant el lector de QR -o qualsevol altre dispositiu que decideixi la Fundació-, les entrades a tots els accessos, comprovant que els visitants portin l'entrada corresponent i, si fos necessari, verificant les acreditacions per a la seva tipologia d'entrada. Comprovar que l'horari de l'accés és correcte, corresponent a l'hora que apareix a l'entrada.
- Facilitar l'accés preferent i l'ajuda necessària a persones amb necessitats especials (gent gran, visitants amb nens, persones amb discapacitat, etc.), informant dels serveis específics que el Museu posa a la seva disposició. Acompanyar a les persones que requereixin la utilització de l'ascensor.
- Lliurar el material complementari (fulletons, planell de situació, etc.) i realitzar la reposició de material.
- Proporcionar informació bàsica sobre el Museu. Atendre les consultes del públic
- Recollir els suggeriments i queixes del públic
- Col·locar la senyalètica necessària d'acord amb la programació diària del museu
- Vetllar per la integritat dels espais museístics i les peces de la Col·lecció i orientar als visitants en el recorregut pel Museu. Control diari de les sales tenint en compte la normativa existent i informant als responsables de la Fundació de qualsevol incidència que pugui sorgir.
- Vetllar per l'estat de conservació de les instal·lacions i de les obres d'art, assegurant-se de que els visitants no arribin a tocar les obres ni a apropar-se excessivament
- Informar diàriament al coordinador de les incidències que es puguin produir a les sales d'exposicions relacionades amb la il·luminació, cartel·les, desperfectes, etc..
- Informar els serveis de seguretat del museu quan s'estimi oportú i col·laborar amb ells d'acord amb les indicacions rebudes.
- Informar als visitants, si s'escau, de la normativa vigent i, coordinar amb el servei de seguretat, les possibles incidències que puguin sorgir.
- Realitzar el seguiment i control d'accions de coneixement dels públics que faci el Museu, com ara enquestes de públic.



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

- Canalitzar, amb immediatesa, les possibles incidències que puguin sorgir i fer-li arribar al Coordinador.
- Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i les activitats que es realitzen.
- Altres tasques relacionades amb l'atenció al públic i la venda d'entrades

2.1.1. Funcions específiques de venda d'entrades

Descripció: Servei permanent de taquilles per a la venda d'entrades del museu. Gestió d'accessos i circulació dels visitants i informació genèrica als visitants.

Tasques Específiques:

- Rebre, acollir i informar el públic sobre temes relacionat amb la temàtica específica del Museu i els seus serveis, tarifes, descomptes, promocions, productes turístics, programa de fidelització.
- Coneixement del programari que determini la Fundació per a vendre entrades. Implica posar en marxa les caixes de venda i preparar tot el material necessari per a l'obertura i tancament de les caixes. Controlar, justificar i comprovar els quadrants de caixa.
- Vendre entrades, validar les entrades amb compra anticipada, ocupar les places i procediments relacionats. Validació de tickets i verificació de la documentació acreditativa per la gratuïtat i reducció de l'entrada, d'acord amb la normativa vigent.
- Recollida de dades de procedència i perfil del visitant a través del sistema que determini la Fundació.
- Introduir les dades d'assistència a les activitats al programa de venda, d'acord amb les indicacions rebudes pel Museu.
- Preparar el llistat d'inscrits/ assistència a les activitats programades.

2.1.2. Funcions específiques d'acollida de grups

Descripció: acollida, rebuda i gestió de grups.

Tasques específiques:

- Canalitzar la recepció de grups amb reserva de visita prèvia i realitzar l'entrega d'entrades d'aquests grups en coordinació amb les taquilles generals. Organitzar l'eventual espera dels



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

grups, conduir i pautar el seu accés a l'espai d'espera i/o a les sales d'acord amb l'operativa establerta, per raons de seguretat i d'aforament.

- Donar les indicacions pertinents sobre el funcionament del Museu i la seva normativa. Entrega al responsable del grup dels adhesius o de qualsevol altre sistema que la Fundació consideri per tal de poder identificar a cada grup.

2.1.3. Funcions específiques d'Informació i venda d'entrades i assistència a les activitats o esdeveniments especials

Descripció: Servei esporàdic vinculat a les necessitats de la programació d'activitats i a la celebració d'esdeveniments especials pel que fa a l'acollida del públic, informació i venda d'entrades a les activitats realitzades a diferents espais del museu.

Tasques específiques:

- Gestió del públic a la sala i passar micròfon per a les preguntes.
- Repartiment i recollida d'aparells de traducció simultània.
- Altres serveis similars que pugui requerir la programació d'activitats.

2.1.4. Funcions específiques de mediació amb els visitants.

Descripció: tasques de mediació de continguts amb els públics, més enllà de les tasques d'informació.

Tasques específiques:

- Preparació, estudi i conceptualització de continguts de la Col·lecció i de les exposicions temporals.
- Execució de presentacions, en diferents idiomes, d'obres o àmbits de la Col·lecció i de les exposicions temporals.
- Conèixer els recursos d'accessibilitat i el seu funcionament. Acompanyament si és necessari, a persones amb diversitat funcional.
- Donar suport i atenció personalitzada a les persones que ho requereixin.

2.1.5. Controlador/a de sales



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

Descripció: tasques d'orientació i organització de la circulació dels visitants i usuaris

Tasques específiques:

- Facilitar la circulació i orientar als visitants-
- Repartiment i distribució de fulletons informatius, o altre material complementari.
- Participar en a recollida de dades per als estudis de públic i de satisfacció dels usuaris
- Reforçar les tasques d'ordenació de grups o de qualsevol efectiu quan sigui necessari

2.2. Àmbit de Recepció, Centraleta i Reserves

2.2.1. Funcions de recepció

Descripció: Recepció d'oficines

Tasques específiques:

- Atenció personal, telefònica i per correu electrònic de dubtes, queixes i consultes que arriben als telèfons i correus electrònics genèrics del Museu. Per això és necessari conèixer les característiques bàsiques del Museu, les seves activitats, formes de pagament, metodologia per a realitzar reserves o la compra anticipada d'entrades, i coneixement dels preus vigents.
- Control d'entrada i acreditació dels visitants a oficines.
- Informar els serveis de seguretat del museu de qualsevol incidència relacionada amb la seguretat del seu àmbit.
- Altres tasques relacionades amb el servei.

2.2.2. Funcions de reserves de grups, reserves d'activitats i atenció personalitzada telefònica.

Descripció: gestió de reserves de grups, canvis i devolucions.

Tasques específiques:

- Gestió de les reserves de grups, el que implica coneixement a nivell elevat d'usuari del programa de reserves que utilitza el centre. Inclou comunicació amb l'empresa de guies per tal de coordinar visites.



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

- Realitzar i gestionar les reserves escolars en funció de les visites i propostes educatives que la Fundació ofereix.
- Gestionar les incidències i modificacions de les reserves web. Implica fer la gestió de recuperar operacions d'internet.
- Gestió de devolucions a través de l'aplicació utilitzada i enviament de factures (en cas de que no es pugui fer de manera automatitzada).
- Atenció telefònica i gestió del correu electrònic de reserves de dubtes i consultes sobre visites en grup i individuals. Per això és necessari conèixer les característiques bàsiques del Museu, les seves activitats, formes de pagament, metodologia per a realitzar reserves o la compra anticipada d'entrades, i coneixement dels preus vigents.
- Portar el control d'inscripcions i reserves de les activitats del Museu.
- Manteniment de la base de dades de clients.

2.3. Àmbit Coordinació d'equips i servei, i relació amb el Museu.

2.3.1. Funcions de coordinació general de l'equip del museu, coordinació del servei i dels equips que el conformen

Descripció: Planificació, organització i seguiment del servei i interlocució entre el Departament de Programes Públics del Museu i la totalitat del personal de l'empresa contractista assignat al servei.

Tasques específiques:

- Organitzar els equips i torns. Aplicar una metodologia per a detectar i suplir les baixes del personal, la metodologia per fer les cobertures oportunes i establir un mecanisme que garanteixi que tots els serveis es troben en actiu i en bon funcionament. En cas de posicions descobertes, serà el responsable de contactar amb efectius de reserva per a assegurar la cobertura del servei amb el menor perjudici temporal. Haurà d'actuar com a reforç operatiu de forma permanent i mòbil, donant suport en aquelles posicions que estimi oportú en funció de les circumstàncies.
- Serà el responsable de supervisar la realització de:
 - comunicacions i informes periòdics d'incidències a sales i espais.
 - Memòria trimestral. Memòria qualitativa de reflexions sobre l'atenció als visitants i propostes de millora a partir del coneixement i explotació de dades objectives de públic. Es lliurarà al museu a finals de març, juny, setembre i desembre.



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

- Memòria anual de planificació de serveis d'acord en la programació del museu.
 - Coordinació setmanal amb el Departament de Programes Públics, per tal de fer la previsió de personal de l'empresa contractista que, amb caràcter addicional al que presti els serveis fixos, sigui necessari per a cobrir serveis variables i revisar procediments, implementacions i detectar aspectes de millora o analitzar incidències.
- Organització i implementació del pla de formació de l'equip.
 - Interlocució directe amb els responsables del museu, i, puntualment, amb proveïdors externs, per tal de resoldre problemes puntuals que requereixin promptitud per garantir la qualitat del servei als visitants.
 - Mantenir informat al personal per l'empresa adjudicatària de les activitats que diàriament es fan en el Museu. En aquest sentit, des del Museu s'habilitarà un accés a eines compartides d'agenda i calendari d'activitats, a partir de les quals aquesta posició disposarà d'informació de primera mà de les activitats del Museu.
 - Supervisar les liquidacions diàries i garantir que es porten al dia tant les vendes com les devolucions. Recompte mensual de la recaptació d'efectiu conjuntament amb el Departament d'Administració de la Fundació.
 - Responsable del dipòsit d'efectiu que en concepte de canvi ha estat lliurat per la Fundació.
 - Portar el control d'existències del material de difusió i de venda d'entrades (entrades, carnets Picasso, artickets, etc). Tenir cura de l'ordre del magatzem amb l'estoc relatiu a la Gestió de Públics del Museu.

2.3.2. Funcions de coordinació del servei i dels equips que el conformen

Descripció: funcions executives de seguiment i coordinació de l'equip d'atenció al públic per garantir l'aplicació de tots els protocols pactats entre el Museu i la coordinació general del servei d'atenció al públic.

Tasques específiques:

- Responsable d'obrir i tancar el servei a diari. Això implica obertura i tancament de les caixes físiques i del sistema de venda; revisar incidències del dia i realització de l'ocupació automàtica corresponent.
- Vetllar per l'adequat funcionament dels diferents equips i organitzarà la distribució de tasques.



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

- Vetllar pel compliment dels processos de funcionament marcats pel coordinador general i acordats prèviament amb el Museu.
- Comunicació diària d'incidències que requereixin actuació immediata per part del Museu per a garantir un bon funcionament del servei.
- Informe setmanal de seguiment amb incidències de sales i espais.
- Actuar de mediador entre el personal adscrit al servei i els visitants, en cas de malentesos o incidències.
- Informar els serveis de seguretat del museu de qualsevol incidència relacionada amb la seguretat del museu
- Ser el recurs preventiu de Prevenció de Riscos Laborals per l'equip que gestiona.
- Altres tasques que puguin ser necessàries pel correcte funcionament del servei.
- Com a referent d'Accessibilitat i Inclusió, aquesta posició haurà de:
 - Tenir coneixement de tots els recursos d'accessibilitat de que disposa el Museu, del seu ús i funcionament.
 - Garantir que tots els equips d'atenció al públic puguin orientar al visitant en l'ús dels millors recursos, itineraris i serveis per fer que la seva visita sigui rellevant, profitosa i còmoda.
 - Gestionar que es doni suport i/o acompanyament personalitzat a les persones que ho requereixin.
 - Conèixer els sistemes de protecció i informar del seu funcionament si és necessari.

2.3.3. Funcions de supervisió dels protocols d'atenció al públic i tracte protocol·lari

Descripció: figura o figures interlocutores entre el Museu i l'equip d'atenció al públic pel que fa a revisar i millorar aspectes materials i de procediments en l'atenció al públic. Inclou atenció personalitzada i protocol·lària si s'escau.

Tasques específiques

- Inspecció diària dels diferents espais del Museu com taquilles, acollida de grups, pantalles, entre d'altres, per tal de poder informar de les possibles incidències al Departament de Programes Públics o el que s'escaigui.



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

- Recollir i canalitzar els suggeriments i queixes dels visitants.
- Organitzar la senyalística necessària d'acord amb la programació diària del museu
- Establir els mecanismes necessaris pel control de qualitat dels serveis
- Analitzar i fer propostes de millora dels serveis.
- Suport amb el lloguers d'espais: Contacte amb els clients potencials, disponibilitat, pressupost, condicions del lloguer. Visites d'espais, elaboració de l'escaleta i coordinació entre el client i els serveis interns del Museu.
- Regidoria dels lloguers si s'escau.
- Gestió i acompanyament de Visites exclusives, a porta tancada o de tracte protocol·lari.

3. QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària ha de garantir que el tracte amb el públic compleix amb el següent:

- Bona presència, amabilitat i educació
- Capacitat de comunicació

En aquesta línia, haurà de garantir, en tot moment, que el personal tingui una actitud correcta i amable amb els visitants i companys de feina, que vagi correctament uniformat, sigui puntual i mantingui l'ordre i l'estètica dels llocs en què s'ubica i estigui disposat a ajudar davant qualsevol problema dels visitants. El personal destinat al servei haurà de tenir una actitud proactiva, educació, empatia i capacitat de comunicació verbal i no verbal amb els visitants.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que totes les persones que prestin els serveis coneguin amb detall les instal·lacions del Museu i el seu programa d'activitats, els serveis que el Museu ofereix als visitants i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes. Tota la informació serà facilitada al Coordinador per l'equip de Programes Públics del Museu.

Totes les posicions han de complir naturalment les funcions derivades del pla de seguretat del Museu, com és la seva necessària participació en els plans d'evacuació i emergència i la seva observació del seguiment de les normes de comportament al Museu per part dels visitants.

Tot el personal de l'empresa contractista destinat a la prestació dels serveis d'atenció al públic objecte d'aquest contracte, haurà de complir les condicions següents:

- Idiomes: per a ocupar qualsevol de les posicions el personal ha de tenir un bon nivell de català, castellà i B1 d'anglès. Per la posició de Mediadors cal el nivell B2 d'anglès .



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

- Coneixements i experiència de contacte amb el públic.
- Euromus: per a ocupar les següents posicions cal haver assolit un nivell òptim de coneixement i actualització de l'eina de gestió de públics (actualment Euromus):
 - Venda d'entrades.
 - Acollida de grups.
 - Informació i venda d'entrades i assistència a les activitats o esdeveniments especials
 - Reserves de grups, reserves d'activitats i atenció personalitzada telefònica.
 - Coordinació del servei i dels equips que el conformen.
 - Supervisió dels protocols d'atenció al públic i tracte protocol·lari

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

4.1 Funcionament

L'empresa adjudicatària realitzarà el seu servei mitjançant personal uniformat, per tal que sigui fàcilment identificable. El Museu es reserva el dret d'incidir, sense cost, a la uniformitat del personal destinat al servei i el model d'uniforme proposat haurà d'ésser autoritzat prèviament pel Museu. Aquests hauran de ser proporcionats per l'empresa als seus treballadors en un mínim de dos per temporada. Qualsevol canvi d'uniformitat o complements necessitarà la prèvia autorització del Museu.

El personal de l'empresa adjudicatària anirà perfectament identificat amb el seu nom i el de l'empresa, mentre prestin serveis al Museu. En el cas de noves incorporacions, la identificació i acreditacions s'han de realitzar mínim dos dies abans de l'inici de la seva activitat al Museu.

Qualsevol modificació de l'organització del servei per part de l'empresa s'haurà de comunicar amb cinc dies hàbils d'antelació al Museu i obtenir la seva aprovació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat. 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 el Museu Picasso.

Els equips necessaris per la gestió d'atenció al públic així com els seus aplicatius corresponents seran proveïts per la Fundació. Per a la resta de tasques de gestió de l'empresa, aquesta haurà de disposar dels seus propis equips informàtics (ordinadors, impressores, etc.) i de la seva pròpia línia de comunicacions per accedir a Internet.



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

4.2 Horaris

L'empresa adjudicatària distribuirà el seu servei d'acord amb els punts de servei recollits a l'ANNEX A.

El Museu també podrà sol·licitar un reforç del servei, davant la previsió de puntes de d'afluència de públic, reforços específics per exposicions, jornades de portes obertes o altres esdeveniments extraordinaris com poden ser lloguer d'espais o activitat pròpia del Museu

Els horaris mínims per a cada servei són els que estan indicats a l'annex A d'aquest Plec. Aquests horaris formen part essencial del contingut del contracte. En aquests sentit, l'empresa ha de garantir que durant l'horari els serveis han d'estar sempre coberts.

L'empresa organitzarà el servei de manera que doni compliment a totes les obligacions laborals, socials i de descans reglamentari del seu personal, d'acord amb la legislació vigent i a les condicions establertes en el Conveni Col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya.

Els descansos del personal assignat al servei durant el desenvolupament de la seva jornada, no podran afectar a la distribució i cobertura de llocs de treball.

El contractista haurà de presentar una proposta de planificació de descansos del personal durant les jornades de treball, identificant el procediment de cobertura i relleus que s'executarà, per tal de garantir la cobertura de tots el llocs de treball.

El Museu es reserva el dret de modificar l'horari o la jornada de realització dels diferents serveis, segons les pròpies necessitats, notificant-ho amb una antelació mínima de quinze dies a l'empresa.

4.3 Seguiment del servei

El contractista, a través del coordinador designat, mantindrà un contacte setmanal amb la Cap de Programes Públics i la Cap d'administració, així com, periòdicament, amb la Gerència per tal de treballar conjuntament aspectes que millorin el servei. A tal efecte, es convocaran per part del Museu reunions amb una periodicitat mínima de tres mesos que tindran com a finalitat l'avaluació de l'execució del contracte i la proposta de millores.

L'empresa contractista es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura del servei, segons directrius marcades en aquest Plec:

4.4. Organització operativa del servei

-L'empresa contractista haurà de garantir la disponibilitat dels recursos humans necessaris per a cobrir els serveis objecte d'aquest contracte amb personal qualificat de conformitat amb la clàusula 4 d'aquest Plec, durant tot el temps de vigència del contracte, possible/s pròrroga/gues inclosa/es. Tot el personal



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l'empresa contractista. En cap cas aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb la Fundació.

-L'empresa contractista ha de disposar dels recursos humans suficients per assumir els possibles requeriments de serveis de reforç que la Fundació realitzi, serveis que es defineixen a la clàusula 2 d'aquest Plec.

-L'empresa contractista haurà de garantir que tots els punts de prestació del servei estiguin coberts en tot moment. En cas d'impossibilitat de cobrir puntualment una posició, l'empresa està obligada a notificar-ho immediatament al Museu. El termini màxim per a la presentació de substitut serà de 2 hores en casos imprevistos i es realitzarà sense demora en cas d'absències previsibles. En tot cas l'empresa adjudicatària ha de garantir que el 95% de les posicions estan cobertes en tot moment.

- L'empresa contractista es compromet a mantenir i actualitzar les operatives dels serveis objecte d'aquest contracte. Aquestes operatives degudament actualitzades hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per a tots els efectius que prestin els serveis objecte d'aquest contracte.

-L'empresa contractista es compromet a facilitar el número de telèfon de contacte de la coordinació del servei a disposició de la Fundació per a notificar incidències de qualsevol tipus, amb operativitat durant tot l'horari de prestació del servei.

- L'empresa contractista haurà de coordinar les seves tasques amb la resta de personal que presti serveis al Museu, sempre amb absoluta coordinació amb el responsable del contracte. A aquest efecte, d'acord amb el Plec de clàusules administratives, l'empresa contractista haurà de presentar la preceptiva documentació de coordinació empresarial en matèria de prevenció de riscos laborals.

- L'empresa contractista haurà de facilitar a la Fundació en tot moment la relació del personal adscrit a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, deguda e immediatament actualitzada després de cada canvi. Igualment, presentarà llistat del personal de reserva.

- L'empresa contractista presentarà a la Fundació, a l'avançada i després de cada incorporació, declaració que cadascuna de les persones que prestin els seus serveis al Museu compleixen els requisits exigits en aquests Plecs.

- L'empresa contractista assignarà un sistema de ràdio-transmissions per a cadascuna de les posicions a cobrir tipus walkie-talkie o equivalent. L'ús de telèfons mòbils personals no està permès durant l'horari d'execució de les funcions licitades en aquest plec.

- L'empresa contractista serà la responsable de portar a terme la gestió de la recaptació d'efectiu. Aquesta gestió comportarà el control i realització dels quadres diaris de caixa, així com el recompte físic de la recaptació de manera mensual, i l'entrega del mateix al Director de seguretat del Museu o ingrés al compte bancari que la FMPB li faciliti prèviament, si fos el cas. Tanmateix, l'empresa contractista serà la responsable de gestionar i custodiar el canvi que li sigui necessari pel correcte funcionament de les



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

taquilles del Museu. Els desquadraments en les liquidacions de la recaptació respecte a la informació que proporcioni l'aplicatiu aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

5. FORMACIÓ

L'empresa haurà de formar al seu personal, d'acord amb la legislació vigent així com l'establert en el Conveni Col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya. La formació ha de tenir en compte no només la història del museu, el seu programa i continguts expositius, sinó també reforçar aspectes de treball i comunicació amb els públics, així com també la formació continuada amb el programa Euromus o l'aplicatiu que s'escaigui per a totes les posicions que l'han d'utilitzar. Aquesta obligació inclou també la formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar un mínim de 20 hores anuals al personal que ocupi posicions que impliquin utilització de l'eina de gestió de públics, certificada per un professional/empresa especialitzat/da en l'ús de l'eina, que presentarà obligatòriament al Responsable del Contracte com a màxim 1 mes després de la seva realització.

Les sessions de formació en tots els aspectes mencionats anteriorment, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària i es duran a terme fora dels horaris d'atenció al públic del Museu. Si excepcionalment no és possible, es garantirà la correcta cobertura dels llocs de servei.

6. EQUIP DE TREBALL

L'empresa adjudicatària distribuirà el seu servei d'acord amb els punts de servei recollits a l'ANNEX A.

D'acord amb la previsió de l'article 130 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic en annex del Plec de clàusules administrativa s'informa de les condicions de les de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla, d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

7. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

El responsable del contracte per part de la Fundació Museu Picasso de Barcelona és la Cap de Programes Públics.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte per tal de gestionar urgències durant l'horari laboral dels seus treballadors a la FMPB.

L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament (en les reunions setmanals i trimestrals mencionades anteriorment) disposant, per a tal fi, d'un sistema de control i qualitat del treball que haurà de ser aprovat per la FMPB.



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

L'empresa adjudicatària designarà una persona interlocutora que farà el seguiment del present contracte amb les persones responsables que la FMP determini. En tot cas mantindrà reunions periòdiques de coordinació amb la interlocució que fixi la FMP.

L'empresa adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb la resta de personal que presti serveis al mateix centre, sempre seguint els criteris establerts per la FMPB.

En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels efectius destinats al servei, o bé fer algun canvi, ho comunicarà per escrit a la FMPB amb un termini d'anticipació mínim de 48 hores.

La FMPB exigirà a l'empresa adjudicatària la realització eficaç i eficient dels serveis estipulats. En cas que la FMPB consideri que els serveis es realitzen de manera inadequada, aquest podrà exigir la seva correcció a l'empresa, que haurà de respondre en un temps màxim de 48 hores.

8. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS (PRL)

L'empresa adjudicatària disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomanat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Per garantir el seu compliment es prendran les mesures de Coordinació d'Activitats Empresarials tipificades legalment (RD 171/2004).

Igualment, l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball (Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i normativa complementària), havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.

De manera específica, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació, en un període màxim de 1 mes des del dia de l'Adjudicació, a presentar l'Avaluació de Riscos de les activitats que té adjudicades, sempre i quan aquesta documentació sigui entregada abans de l'inici de l'activitat tal com es concreta al document de Coordinació d'Activitats Empresarials que s'entregarà l'adjudicatari, així com els procediments de Seguretat previstos per la realització de les seves funcions.

Tot el personal assignat al contracte haurà de tenir la formació i informació necessària i obligatòria en matèria de prevenció de riscos laborals, així com disposar de l'aptitud mèdica per a la realització de les seves tasques. El personal haurà de disposar i emprar els equips de protecció individual (EPI) que siguin necessaris per a l'execució de les feines que tinguin encomanades. L'empresa adjudicatària estarà obligada a lliurar la documentació que acrediti el compliment d'aquestes circumstàncies en cas de que els Serveis Tècnics o altra empresa en qui deleguin aquesta funció, ho sol·licitin.

La FMPB té implementada una plataforma per tal de fer la coordinació empresarial. És responsabilitat del contractista mantenir permanentment actualitzada tota la documentació referent al contracte en aquesta plataforma.



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

Es redactarà un informe trimestral sobre els incidents produïts encara que no hi hagin ocasionat danys a fi de prendre les mesures de prevenció oportunes.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària assegurar que totes les activitats s'ajustin a les establertes a les reglamentacions i disposicions legals, així com a la normativa vigent en matèria de Prevenció, Higiene i Seguretat al Treball.

L'empresa adjudicatària, entre les seves responsabilitats, haurà d'assignar a un tècnic competent, perfectament acreditat, com a tècnic de prevenció de riscos laborals.

Així mateix, també caldrà nomenar un recurs preventiu entre el personal assignat de forma permanent al Museu per tal de vigilar el compliment de les activitats preventives i la seva coordinació. Aquest recurs ha de tenir la capacitat suficient i disposar dels mitjans necessaris.

La vigilància, les condicions de seguretat i la protecció dels treballs s'hauran de mantenir d'acord amb la legislació vigent, i serà responsabilitat de l'adjudicatari el seu acatament, igual que les despeses que origini el seu manteniment, que correran al seu càrrec. Igualment, seran imputables a l'adjudicatari els perjudicis de tot tipus que es puguin originar per defectes en les condicions de vigilància i seguretat.

Igualment, i en cas de conflicte o denúncia d'assetjament per part d'una persona que presti treballs a les instal·lacions del Museu però que no formi part de l'empresa adjudicatària, envers a un treballador de l'empresa de manteniment, aquesta estarà obligada a acceptar i assumir les despeses d'una intermediació externa que facilitarà la Fundació.

Barcelona, a data de la signatura electrònica

La Cap de Programes Públics



ANNEX A. Horaris

HORARI HIVERN (De l'1 de novembre al 30 d'abril)	Coordinador General		Supervisió i Protocol		Coordinador/a activitats		Informadors. Controladors i mediadors:Taquilles. Entrades Grups. Guixetes. Circulació. Sales		Informador Reserves		Informador Recepció	
Dilluns	(*)								9:00:00	18:00:00	9:00:00	18:00:00
Dimarts	9:00:00	16:30:00	12:00:00	19:00:00	9:30:00	19:00:00	9:45:00	19:00:00	9:00:00	18:00:00	9:00:00	18:00:00
Dimecres	9:00:00	16:30:00	9:00:00	15:00:00	9:30:00	19:00:00	9:45:00	19:00:00	9:00:00	18:00:00	9:00:00	18:00:00
Dijous	9:00:00	16:30:00	12:00:00	19:00:00	9:30:00	19:00:00	9:45:00	19:00:00	9:00:00	18:00:00	9:00:00	18:00:00
Divendres	9:00:00	16:30:00	9:00:00	15:00:00	9:30:00	19:00:00	9:45:00	19:00:00	9:00:00	18:00:00	9:00:00	15:00:00
Dissabte	9:00:00	16:30:00			9:30:00	19:00:00	9:45:00	19:00:00				
Diumenge					9:30:00	19:00:00	9:45:00	19:00:00				

(*) coordinador dilluns de primer de mes per recompte. Substitueix per dissabte

HORARI ESTIU (De l'1 de maig al 31 d'octubre)	Coordinador General		Supervisió i Protocol		Coordinador/a activitats		Informadors. Controladors i mediadors:Taquilles. Entrades Grups. Guixetes. Circulació. Sales		Informador Reserves		Informador Recepció	
Dilluns	(*)								9:00:00	18:00:00	9:00:00	18:00:00
Dimarts	8:30:00	16:00:00	12:00:00	19:00:00	8:30:00	20:00:00	8:45:00	20:00:00	9:00:00	18:00:00	9:00:00	18:00:00
Dimecres	8:30:00	16:00:00	9:00:00	15:00:00	8:30:00	20:00:00	8:45:00	20:00:00	9:00:00	18:00:00	9:00:00	18:00:00
Dijous	8:30:00	16:00:00	12:00:00	19:00:00	8:30:00	21:00:00	8:45:00	21:00:00	9:00:00	18:00:00	9:00:00	18:00:00
Divendres	8:30:00	16:00:00	9:00:00	15:00:00	8:30:00	21:00:00	8:45:00	21:00:00	9:00:00	18:00:00	9:00:00	15:00:00
Dissabte	8:30:00	16:00:00			8:30:00	21:00:00	8:45:00	21:00:00				
Diumenge					8:30:00	20:00:00	8:45:00	20:00:00				

(*) coordinador dilluns de primer de mes per recompte. Substitueix per dissabte

(**) Museu tancat: tots els dilluns de l'any; 1 de gener; 1 de maig; 24 de juny i 25 de desembre



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona

Posicions

Hores fixes	Hores fixes Contracte	posicions 1a anualitat	Hores 1a anualitat	posicions 2a anualitat	Hores 2a anualitat
Coordinador General	3.870,00	1	1.935,00	1	1.935,00
Supervisió i Protocol	2.822,00	1	1.411,00	1	1.411,00
Coordinador/a activitats	6.531,00	1	3.265,50	1	3.265,50
Controlador/a de sales	6.376,50	2	6.376,50	0	0,00
Informador	75.893,25	13	39.540,75	12	36.352,50
Mediador/a cultural	15.941,25	2	6.376,50	3	9.564,75
	111.434,00	20	58.905,25	18	52.528,75

Hores variables	Hores variables Contracte	Hores 1a anualitat	Hores 2a anualitat
Coordinador General	0,00	0,00	0,00
Supervisió i Protocol	846,60	423,30	423,30
Coordinador/a activitats	979,65	489,83	489,83
Controlador/a de sales	1.912,95	1.912,95	0,00
Informador	33.545,55	15.816,30	17.729,25
Mediador/a cultural	3.188,25	1.594,13	1.594,13
	40.473,00	20.236,50	20.236,50



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona