



## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MUSEU FREDERIC MARÈS PEL PERÍODE 2024-2026**

- 1. Introducció**
- 2. Objecte del contracte i descripció del servei**
- 3. Període i horaris de prestació del servei**
- 4. Obligacions de l'empresa adjudicatària**
- 5. Obligacions de l'Institut de Cultura de Barcelona**
- 6. Adscripció de mitjans al servei**
- 7. Facturació**
- 8. Funcions de les diferents posicions**
- 9. Formació i qualificació de les persones adscrites al servei**
- 10. Tractament de dades**
- 11. Accés a sistemes d'informació**

### **1. INTRODUCCIÓ**

El Museu Frederic Marès, adscrit a l'Institut de Cultura de Barcelona, és un equipament museístic situat a la plaça Sant Iu núm. 5 a la ciutat de Barcelona.

El Museu Frederic Marès té com a objectius preservar, restaurar i gestionar el patrimoni que custodia. També documentar-lo, interpretar-lo i difondre'l per tal de donar-lo a conèixer, i fer possible, d'aquesta manera, la creació d'un espai comú que afavoreixi la reflexió i el diàleg crític.

### **2. OBJECTE DEL CONTRACTE I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

El present contracte de serveis té per objecte la contractació del servei d'atenció al públic, que inclou: la recepció, informació i atenció al públic visitant; la venda d'entrades, publicacions i altres articles; el lloguer d'audioguies; la gestió de la reserva d'activitats i visites guiades; el control d'accés, el control dels espais expositius i el suport a la regidoria d'espais. La prestació del servei es regirà pel disposat en el present plec de condicions tècniques, en el plec de clàusules administratives particulars.

Aquest plec defineix les funcions a realitzar i el número de posicions a cobrir per part de l'empresa adjudicatària segons el dispositiu definit al punt 6 d'aquest document.

El servei a contractar inclou les funcions següents:



### **2.1 Recepció, informació i atenció a les persones visitants**

L'atenció i informació sobre el centre, espais expositius, continguts, activitats i serveis que ofereix el Museu, que es durà a terme de manera presencial, telefònica, telemàtica i mitjançant les publicacions i altres elements de difusió facilitats pel Museu. L'atenció a les persones visitants inclou el control i organització de la circulació de les persones, la gestió de les cues i l'acollida de grups.

### **2.2 Venda d'entrades, publicacions i articles**

Es realitzarà en la recepció del Museu, conforme a la normativa sobre taxes i preus públics aprovada per l'Institut de Cultura de Barcelona i conforme a les directrius marcades pel Museu. L'empresa adjudicatària també serà responsable de la liquidació i ingrés dels imports obtinguts per aquests o altres conceptes, d'acord amb les instruccions definides pel museu.

### **2.3 Lloguer d'audioguies i radioguies**

L'empresa adjudicatària es farà càrrec del servei de lloguer de les audioguies i radioguies, el control, lliurament, recollida, recàrrega i manteniment de les aparells, que són propietat del museu.

### **2.4 Gestió de les reserves**

L'empresa adjudicatària, en coordinació amb la persona designada pel Museu, s'encarregarà de la recollida de les peticions de reserves per a visites individuals, de grups escolars, de grups en visita guiada i/o lliure i de participació en activitats. A aquest efecte s'utilitzaran els sistemes informàtics facilitats per l'ICUB, mitjançant el qual es gestionarà la reserva, seguiment i control de pagament de les activitats i serveis que conformen l'oferta cultural del Museu.

### **2.5 Control d'accessos i espais expositius**

L'empresa adjudicatària s'encarregarà del control d'accés al Museu i control de sales, passadissos, equips, materials i peces de les col·leccions permanents i temporals; la organització de les cues i de la circulació del públic visitant, seguint les directrius del centre i tenint en compte la normativa de visita de museus de l'ICUB.

### **2.6 Regidoria d'espais**

L'empresa adjudicatària, en coordinació amb la persona designada pel Museu, s'encarregarà de la preparació dels espais i l'equipament i material necessari per al desenvolupament de les activitats i tallers i per la celebració d'actes, així com l'atenció als participants durant el desenvolupament dels mateixos. Aquestes funcions seran realitzades per la persona coordinadora d'equips o per qualsevol de les persones adscrites al servei, seguint les indicacions de la primera.

## **3. PERÍODE I HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI**

El present contracte té una durada de 24 mesos, amb possibilitat de formalitzar dues pròrrogues de 12 mesos de durada fins a un màxim de 24 mesos.

La prestació es realitzarà dins l'horari d'obertura del centre, tot i que puntualment es podrà requerir la prestació en horaris diferents, per cobrir activitats específiques (rodes de premsa, inauguracions exposicions, Musicant, In Museu, la Nit dels Museus, entre d'altres) .



L'horari regular de prestació del servei objecte del present Plec serà:

- De dimarts a dissabte: de 10.00 a 19.00 h
- Diumenges i festius: de 11.00 a 20.00 h

El Museu romandrà tancat tots els dilluns de l'any a excepció d'aquells que siguin festius, i el dies 1 de gener, 1 de maig, 24 de juny i 25 de desembre.

Aquest horari serà susceptible de modificació a criteri de la Direcció del Museu Frederic Marès.

#### **4. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

Al marge de les obligacions previstes en el plec de clàusules administratives particulars, l'empresa adjudicatària es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, segons les directrius marcades en aquest plec:

##### **4.1 Organització operativa del servei**

1. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei i el desenvolupament de les tasques objecte d'aquesta adjudicació durant el període de temps que duri l'adjudicació.
2. L'empresa adjudicatària preveurà un equip estable actiu i de reserva per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna i els requisits establerts en els punts 3 i 7.
3. L'empresa adjudicatària disposarà dels recursos suficients per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos, així com per a cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquest cas, i sota les directrius de l'Institut de Cultura, es sol·licitaran els serveis necessaris amb la suficient anticipació i sempre dins l'establir en el contracte.
4. L'empresa adjudicatària haurà de tenir el servei permanentment cobert. El termini màxim per resoldre qualsevol incidència que es produís (baixa mèdica, indisposició, etc.) serà de dues hores, a partir del moment en que es produeixi la incidència.
5. Per raons de seguretat, en cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir l'efectiu/s destinat /s al servei, ho comunicarà per escrit al Centre i/o a l'Institut de Cultura de Barcelona, amb la suficient anticipació.
6. L'Institut de Cultura es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar el servei objecte de licitació (horaris, punts de servei) sempre dintre dels marges legals establerts que en qualsevol cas, no afectarà al preu ofert per part de l'adjudicatari.



7. L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives dels serveis referits en el present plec així com els derivats d'actes no previstos i/o de variacions del servei. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb els responsables de l'Institut de Cultura i seran d'obligat compliment durant la prestació del servei.
8. L'empresa adjudicatària designarà un coordinador/a d'activitats que treballarà de dimarts a divendres amb l'horari d'obertura i tancament del Museu. El coordinador/a serà el interlocutor immediat entre l'empresa adjudicatària i els responsables designats pel Centre, per tal de garantir el funcionament idoni i resoldre les incidències derivades de la seva gestió diària. L'empresa haurà de garantir que tots els punts de prestació del servei estiguin coberts en tot moment en el cas d'incidències ordinàries o extraordinàries referit tant als serveis fixes com als serveis variables, sense cap cost addicional.
9. Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest o aquell i l'Institut de Cultura de Barcelona existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

#### **4.2 Característiques del servei i formació**

1. L'empresa adjudicatària garantirà la formació adequada i suficient per a la prestació del servei, amb l'objectiu de que el treball es pugui desenvolupar correctament i d'acord amb les recomanacions de l'Institut de Cultura de Barcelona. Per això l'empresa haurà d'elaborar i presentar, en el termini màxim d'un mes a partir de la data d'adjudicació, el corresponent manual de formació on s'inclouran totes les informacions necessàries sobre el centre i el servei de consulta en relació a procediments, normes, eines i equips de treball, circuits de consulta, localització de la documentació i totes aquelles altres informacions necessàries per a la realització correcta i idònia del servei contractat. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
2. El servei s'haurà de prestar garantint un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del lloc on es realitza el servei i garantint una imatge correcta i escaient al servei que es presta.
3. L'empresa adjudicatària haurà de proveir al seu personal d'uniformes d'estiu i d'hivern, adients a les característiques de climatització dels espais i que inclogui roba interior tèrmica. També proveirà al seu personal d'elements identificació personal en els que figurin el nom i logotip de l'empresa i el nom de la persona assignada al servei. A l'inici de la prestació l'empresa adjudicatària proposarà com a mínim dos models d'uniformitat. L'elecció de l'uniforme haurà de ser consensuada amb la direcció del Museu. El vestuari proposat haurà de complir amb el que disposa la Instrucció Tècnica per la incorporació de mesures ambientals als contractes de gestió d'equipaments municipals (Decret d'Alcaldia SD/2/2021-634)



### 4.3 Coordinació i seguiment del servei

1. L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un numero de telèfon de contacte a disposició de l'Institut de Cultura per a notificar incidències de qualsevol tipus, amb operativitat durant les 24 h. del dia. Així mateix, l'empresa adjudicatària s'haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic, per canalitzar les comunicacions derivades d'aquest contracte.
2. L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament i/o en la temporalitat que determini l'Institut de Cultura.
3. L'empresa adjudicatària, si s'escau, comunicarà les incidències en cadascun dels diferents torns del servei amb el full d'incidències facilitat per la pròpia empresa i/o en els impresos que l'Institut de Cultura faciliti.
4. Els servei s'haurà de prestar amb la dotació, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic i de l'equipament necessari per garantir la correcta coordinació i funcionament del servei. El suport tècnic i equipament mínim que aportarà l'empresa per aquesta funció serà el següent:
  - 1 telèfon mòbil durant tot l'horari de prestació, per facilitar la comunicació amb el centre i l'empresa.
  - Els aparells d'intercomunicació (walkies) necessaris per a la bona comunicació i coordinació entre el seu personal i amb el servei de seguretat i neteja del Museu.
  - L'empresa adjudicatària facilitarà tanmateix els accessoris per tal de garantir la qualitat de les comunicacions (orelleres, còfies, bateries, etc.).
  - Taquilles de vestuari.
  - Caixa de seguretat per a la custòdia dels ingressos diaris.

L'empresa adjudicatària està obligada a aportar els mitjans materials necessaris per a la correcta execució del contracte.

El material consumible necessari per oferir el servei (paper, bolígrafs, etc.) va a càrrec de l'empresa adjudicatària.

5. L'empresa adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb els dispositius d'altres serveis contractats en el mateix centre (servei de vigilància per exemple), d'acord amb els criteris establerts per l'Institut de Cultura.
6. L'empresa adjudicatària haurà d'assignar una persona coordinadora de projectes. Haurà de dedicar un mínim de 10 hores setmanals a la coordinació, el 20% de les quals hauran de ser de forma presencial. Aquest coordinador/ora s'entén com una part intrínseca als serveis objecte del contracte, independent del dispositiu requerit a cada espai, amb les funcions següents:



- Realitzar els seguiments en la qualitat de la prestació del servei amb la regularitat acordada.
  - Vetllar per la bona coordinació i homogeneïtat en la prestació del servei.
  - Observar, analitzar i detectar possibles errades i /o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació detectats en el servei.
7. L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un interlocutor que pot ser el coordinador/ora de projectes, per fer el seguiment del contracte, comunicant-ho per escrit a l'Institut de Cultura. D'altra banda l'Institut de Cultura nomenarà un interlocutor propi per tal de garantir la coordinació i seguiment dels serveis amb l'empresa adjudicatària.
  8. L'empresa adjudicatària serà responsable de la realització d'estudis i estadístiques sobre el públic a petició del centre.
  9. L'empresa adjudicatària presentarà un informe/memòria anual sobre els serveis prestats.
  10. El Museu, en el seu moment, detallarà els criteris a seguir tant per la realització d'estudis i estadístiques, com per l'informe/memòria anual.
  11. L'empresa adjudicatària serà responsable de tota la caixa que es produeixi en el marc del servei sense cap mena d'excepció, hauran de ser registrades pel sistema informàtic de vendes que proporcionarà l'Institut de Cultura (EUROMUS). Els registres informàtics seran la base del càlcul de les caixes diàries de les quals l'empresa adjudicatària se n'haurà de fer responsable.  
  
A l'inici del servei, l'empresa adjudicatària proveirà, en règim de dipòsit, la quantitat de 200 euros en efectiu.
  12. Les diferències en les liquidacions de caixa aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
  13. L'empresa adjudicatària haurà de guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte. També guardarà la deguda confidencialitat respecte a la informació obtinguda i la documentació elaborada per raó de l'execució del contracte. Aquesta documentació no podrà ser reproduïda, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot, un cop extingit el contracte.
  14. L'empresa adjudicatària haurà d'assumir la responsabilitat directa i el cost dels danys materials que el seu personal pugui causar al patrimoni, instal·lacions i material del museu sempre que es comprovi un ús inadequat.



## **5. OBLIGACIONS DE L'INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA**

1. Supervisar, com a titular del servei, la qualitat en la prestació del mateix, informar a l'empresa adjudicatària de les incidències que puguin afectar al seu correcte desenvolupament i fer seguiment de les mesures acordades en les reunions de coordinació amb l'empresa. A tal efecte, la responsable de contracte està facultada per comprovar el compliment de les prescripcions tècniques del contracte i per iniciar un procés sancionador a l'adjudicatari, per incompliment de contracte, d'acord amb el règim de penaltats establert al Plec de clàusules Administratives Particulars. Aquesta facultat de supervisió del servei és independent i no s'ha de confondre amb la facultat de l'adjudicatari de supervisar i controlar el seu personal.
2. Facilitar a l'empresa adjudicatària i a l'inici de la prestació, tota la informació necessària per a la gestió del servei, que serà com a mínim:
  - . Les dades de contacte de la responsable del contracte: telèfon i adreça de correu.
  - . El manual de prevenció i seguretat per a les empreses externes.
  - . El Pla d'Emergència.
  - . El marc normatiu aplicable als museus i la Normativa d'acollida de grups i visitants elaborada pel Museu.
  - . La informació sobre Taxes i Preus Públics aprovada per l'Institut de Cultura de Barcelona.
  - . La informació sobre la programació del centre: exposicions, activitats, tallers, programa familiar, programa educatiu i qualsevol altre acte.
  - . Les guies i protocols de comunicació elaborades per l'Ajuntament de Barcelona i aplicables als serveis d'atenció al públic: Guia de comunicació inclusiva, Guia de comunicació intercultural, Guia de comunicació no sexista i altres que es considerin necessàries per a la prestació adequada del servei.
3. Facilitar el programari i els equips necessaris per a la utilització del sistema informàtic de reserva i venda d'entrades i articles implementat per l'Institut de Cultura de Barcelona: ordinadors, impressores de tiquets d'entrada i datàfons.
4. Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els efectius necessaris per a la cobertura de les posicions necessàries durant les exposicions temporals, per actes i esdeveniments puntuals i pel reforç en jornades d'especial afluència de visitants. La sol·licitud es farà amb una antelació mínima de 5 dies. Per la cobertura d'aquestes posicions, s'utilitzarà la borsa d'hores prevista en el present plec, que aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
5. Assistir a les reunions bimensuals de coordinació i a les sol·licitades per l'empresa adjudicatària a través de la persona coordinadora del projecte.



6. Aplicar les pautes i els protocols d'actuació aprovats per l'ICUB en cas que es produeixin casos de discriminació i/o assetjament que afectin a les persones adscrites al servei i en els que estiguin implicats persones alienes a l'empresa adjudicatària.
7. La responsable de contracte, podrà atendre consultes de la persona coordinador/ora d'equip, en relació a informació generada pel propi Museu o relativa a la infraestructura propietat del Museu, quan aquesta sigui puntual i quan per una qüestió d'economia procedimental o urgència, no sigui pertinent canalitzar-la a través de la persona coordinadora de projecte.

## **6. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS AL SERVEI**

Per al correcte desenvolupament del servei l'empresa adjudicatària haurà de garantir els mitjans personals necessaris per a cobrir 7 posicions.

L'horari regular de la prestació del servei objecte del present Plec serà:

- . De dimarts a dissabte de 10:00 a 19:00 hores.
- . Els diumenges i festius de 11:00 a 20:00 hores.

7 posicions de dimarts a diumenge (ambdós dies inclosos):

- . 2 posicions a taquilles
  - Coordinador/ora d'activitats.
  - Informador/ora.
- . 1 posició de sala en la planta 0 – Controlador/ora de sales.
- . 1 posició de sala en la planta 1 – Controlador/ora de sales.
- . 1 posició de sala en la planta 2 – Controlador/ora de sales.
- . 2 posicions de sala de reforç en les plantes – Controlador/ora de sales.

L'horari de la posició és el de la prestació del servei. L'efectiu adscrit a cada una d'elles ha d'estar ocupant la posició correctament uniformat i a punt per prestar el servei en el moment en què el museu obre les portes al públic.

L'empresa haurà d'organitzar els torns de treball de tal forma que els descansos queden coberts amb personal addicional.

L'Institut de Cultura es reserva el dret de modificar el servei (horaris, posicions i funcions) segons les necessitats organitzatives, sempre dintre dels marges legals establerts





## **7. FACTURACIÓ**

La facturació serà mensual, a partir de les hores reals prestades, diferenciant en la factura, les hores de cada posició dintre del servei ordinari de les hores extraordinàries.

## **8. FUNCIONS DE LES DIFERENTS POSICIONS**

### **8.1 Funcions de la persona coordinadora del projecte**

1. Interlocució general entre l'empresa i la persona responsable del contracte del Museu.
2. Planificar, organitzar i supervisar les funcions de les persones adscrites al servei, garantint en tot moment la cobertura de totes les posicions requerides per aquest plec, amb persones suficientment formades.
3. Elaborar i actualitzar les operatives i protocols de treball dels equips, i comunicar-les al personal adscrit per assegurar-ne el bon funcionament. Així com observar, analitzar, detectar i resoldre les possibles errades i/o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació.
4. Elaborar el quadrant mensual de totes les posicions a cobrir i comunicar-lo a la persona responsable del contracte, cinc dies abans com a mínim, de l'inici del mes pel qual s'elabora aquest quadrant.
5. Assistir a les reunions de coordinació amb la persona responsable del contracte i/o amb la direcció del centre. Aquestes reunions seran, com a mínim, bimensuals tot i que es podran celebrar altres reunions a petició tant de l'empresa com del museu en cas necessari.
6. Donar a conèixer a tot el personal adscrit els plans d'emergència d'ambdues seus i el manual de prevenció de riscos laborals per a empreses externes i vetllar pel seu compliment.
7. Gestionar i resoldre les incidències i/o conflictes que es puguin produir entre els treballadors de l'equip i aplicar, en cas necessari, els protocols de l'empresa per a la detecció i tractament de situacions de discriminació i/o assetjament.
8. Formar a les persones de nova incorporació en relació als sistemes informàtics de reserves i vendes d'entrades i articles, en els protocols de treball i en els plans d'emergència, i supervisar la formació duta a terme per la persona coordinadora d'equips.

### **8.2 Funcions d'aplicació general a totes les posicions del servei**

Sense perjudici de les directrius específiques que pugui impartir la responsable del contracte, les funcions d'aplicació general a totes les posicions descrites en el present plec, són les següents:



1. Conèixer i informar al públic visitant sobre les característiques del Museu, el seu funcionament, instal·lacions, serveis, programa d'activitats i normativa aplicable al funcionament del centre.
2. Conèixer i aplicar correctament els protocols i operatives de treball aplicables al servei i conèixer i fer complir el pla d'emergència.
3. Vetllar pel bon estat dels espais, els materials i les peces de les exposicions, i comunicar amb immediatesa les incidències que puguin sorgir a la persona coordinadora d'equips i/o a la persona coordinadora del projecte.
4. Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament dels serveis, les visites i les activitats que es realitzen al Museu.
5. Acompanyar i/o atendre a les persones visitants que necessitin utilitzar els serveis del Museu i especialment a les persones amb diversitat funcional i/o mobilitat reduïda que necessitin la utilització dels ascensors.
6. Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar.
7. Recollir les dades sobre visitants i les enquestes de satisfacció, seguint les indicacions de la persona coordinador/ora d'activitats i/o coordinador/ora del projecte.
8. Donar suport a la regidoria d'espais, a l'acollida prèvia, el control d'accés, l'acompanyament i acomiadament de les persones que assisteixin als actes.
9. Tenir cura de la infraestructura pròpia del Museu.
10. Comunicar a les persones que s'incorporin a la posició, en el canvi i/o finalització de cada torn, qualsevol aspecte que pugui incidir en el funcionament del servei.
11. Mantenir en bon estat d'ordre i neteja el vestuari. No deixar restes d'aliments.
12. Mantenir ocupada de forma permanent les posicions descrites en l'objecte del contracte.
13. Les persones adscrites al servei han de dominar la llengua catalana i castellana amb un nivell de competència C1 i la llengua anglesa amb un nivell de competència B2. S'hauran de dirigir a les persones visitants en la llengua d'elecció del seu interlocutor en el cas del català i el castellà, i en llengua anglesa en el cas d'interlocutors no nacionals.

### **8.3 Funcions específiques del la posició de coordinació d'equips i gestió de reserves (Categoria: Coordinador/a d'activitats)**

A més de les funcions generals indicades en el punt 7.2. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquesta posició, realitzaran les funcions següents:



1. Interlocució directa amb la persona coordinadora del projecte i/o amb la persona responsable del contracte del Museu, a través de les quals canalitzarà amb immediatesa les possibles incidències que afectin al desenvolupament del servei.
2. Supervisar les tasques de l'equip de treball i vetllar pel compliment de l'horari assignat a cada posició i que aquestes estan permanentment ocupades.
3. Transmetre a l'equip de treball la informació sobre la programació del centre i informar diàriament de les activitats programades.
4. Formar i donar suport a les persones de nova incorporació, i en especial a les que hagin d'utilitzar els sistemes informàtiques per a la gestió de les reserves i la venda d'entrades i articles.
5. Preparar els espais i assegurar el perfecte estat dels equipaments i material necessaris per a la realització de les activitats programades i comunicar i/o resoldre les incidències d'ordre menor que es puguin produir en els diferents espais del centre. Assistir als organitzadors i als participants, resoldre les necessitats que puguin sorgir i fer el recompte de les persones assistents. Aquestes funcions també podran ser realitzades per altres persones de l'equip, seguint les directrius de la persona coordinador/ora del projecte i/o la persona coordinador/ora d'equips.
6. Controlar el material d'informació i difusió que el museu posa a l'abast dels visitants, assegurant-ne la seva disponibilitat i comunicant a la persona responsable del contracte la necessitat de reposició d'existències d'aquest material.
7. Recollir dades estadístiques sobre visitants, serveis, activitats, vendes, etc. i elaborar informes i/o indicadors seguint les directrius de la persona responsable del contracte i utilitzant els mitjans facilitats per aquesta.
8. Supervisar diàriament la venda d'entrades, articles i publicacions, la gestió i ocupació de les reserves i el tancament i liquidació de la caixa, guardant els imports recaptats en efectiu a la caixa forta de què disposa, reservant sempre efectiu per disposar del canvi necessari en la gestió de la caixa.
9. Liquidar diàriament la recaptació amb el responsable del centre.
10. Realitzar l'ingrés bancari en el període que s'acordi (setmanal, quinzenal, etc.) dels imports recaptats a un compte facilitat per l'ICUB, prèvia verificació de la liquidació mitjançant el sistema EUROMUS, lliurant còpia del full de liquidació juntament amb el comprovant de l'ingrés al responsable del centre. I anar a buscar canvi a l'entitat bancària quan sigui necessari.
11. Portar al dia les bases de dades sobre usuaris, reserves i la seva gestió en el programa EUROMUS, com també l'explotació de les dades que se'n generen. Control estadístic de visitants mensuals i anuals i els indicadors que els responsables del centre així li ho demanin.



12. Recollir les dades necessàries per tramitar la factura segons directrius de l'ICUB, quan l'usuari la demani.
13. Gestionar les taquilles i la consigna dels paraigües, controlar el procés del dipòsit i recollida dels objectes dipositats.
14. Realitzar les enquestes de l'Institut de Cultura de Barcelona per mitjà del sistema informàtic de vendes que proporcionarà el mateix.
15. Rebre i acreditar al servei de seguretat els visitants que han d'accedir a les zones restringides del Museu.
16. Atendre i coordinar l'atenció als grups durant la seva estada al museu, fer acompanyaments protocol·laris a petició de la responsable del contracte i parar especial atenció a les necessitats de persones amb diversitat funcional, a les quals s'oferirà una atenció i assessorament personalitzat.
17. Atendre i gestionar les peticions de cessió i/o lloguer d'espais.
18. Controlar l'obertura i tancament de les sales d'exposició, seguint les operatives previstes per la direcció del Museu, que poden incloure l'encesa i el tancament d'aparells expositius i llums.
19. Elaborar un manual de treball que serveixi de guia per la incorporació de nou personal.
20. Atendre les peticions de reserves individuals, de grups en visita guiada o en visita lliure i de grups escolars, utilitzant el sistema informàtic facilitat per l'Institut de Cultura de Barcelona.
21. Mantenir actualitzades les bases de dades del sistema informàtic esmentat, introduint i/o actualitzant tota la informació requerida pel sistema, tant la referida a les activitats com la referida a les persones usuàries, per a poder fer una bona gestió de les reserves.
22. Supervisar diàriament la informació que apareix a la pàgina de venda d'entrades del Museu per comprovar que la informació introduïda al sistema informàtic apareix correctament publicada.
23. Donar d'alta les activitats escolars i familiars en les plataformes d'altres entitats, institucions o projectes que col·laboren amb el Museu: Plataforma PAE, Agència Catalana del Patrimoni, Apropa Cultura i altres que puguin ser necessàries.
24. Controlar el pagament i l'ocupació de les reserves i gestionar la sol·licitud de les factures.
25. Traslladar periòdicament al responsable del servei educatiu, la informació de les reserves formalitzades. Es tindrà especial cura en informar sobre les particularitats dels visitants i/o grups inscrits.



26. Traslladar als/les educador/es i/o persones encarregades de guiar les activitats, qualsevol informació, dubte o suggeriment necessari pel bon desenvolupament de dites activitats i posar-les en contacte, si cal, amb les persones responsables dels grups inscrits a les mateixes.
27. Mantenir actualitzats els inventaris de publicacions i articles, amb la informació facilitada per la responsable del contracte, controlar l'estoc i informar de les necessitats de reposició.
28. Desenvolupar les altres funcions que li siguin assignades per la persona coordinador/ora del projecte.

#### **8.4 Funcions específiques de la posició d'informació i venda d'entrades (Categoria: Informador/a)**

A més de les funcions generals indicades en el punt 7.2. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:

1. Informar a les persones usuàries, de manera presencial i telefònica de les exposicions temporals i permanents, del programa d'activitats del museu (per a públic general, familiar i a per a grups escolars) dels quals haurà de tenir un bon coneixement dels continguts, dinàmiques, espais, material a utilitzar i aforaments. Informar dels mecanismes de reserva i pagament d'activitats, del funcionament i de la normativa del centre.
2. Informar sobre la programació del museu: activitats, calendaris, públic al que s'adrecen, espai on es duen a terme, aforaments, material a utilitzar, etc. Tindrà especial cura en detectar i informar a les persones amb diversitat funcional sobre les facilitats que ofereix el centre per aquests col·lectius, oferint la possibilitat d'una atenció personalitzada en la seva visita.
3. Facilitar a les persones visitants el material de comunicació i/o difusió de la programació del Museu.
4. Vendre i /o facilitar les entrades utilitzant el sistema informàtic facilitat per l'ICUB, aplicant correctament les tarifes aprovades per l'ICUB, de les quals haurà de tenir un bon coneixement. Així com la venda de publicacions i articles disponibles.
5. Liquidar diàriament la caixa utilitzant el sistema informàtic facilitat per l'ICUB i amb la supervisió de la persona coordinadora d'equips.
6. Mantenir els espais de recepció perfectament ordenats i assegurar la disposició del material d'informació/difusió necessari i comunicar a la persona coordinadora d'equips, la necessitat de reposició d'aquest material.

#### **8.5 Funcions específiques de la posició de control d'accés i control de sala (Categoria: Controlador/a de sales)**

A més de les funcions generals indicades en el punt 7.2. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:

1. Controlar l'accés a les sales d'exposició demanant l'entrada a les persones visitants.



2. Informar de la impossibilitat d'accedir al museu a les persones que es trobin en algun dels supòsits de limitació general a l'accés i evitar l'accés d'aquestes persones.
3. Seguint les directrius del coordinador d'equips, faran la recollida de dades sobre visitants i enquestes de satisfacció utilitzant les eines que se'ls hi facilitin.
4. Proveir de material (fulls de sala i altres elements informatius) a les sales d'exposicions i als dispensadors amb aquesta finalitat.
5. Impedir l'accés del públic a partir de l'hora de tancament del museu.
6. Controlar el nombre de persones que accedeixin al museu, garantir en tot moment que no es supera l'aforament permès i informar a la persona coordinadora d'equips en aquest sentit.
7. Informar immediatament a la persona coordinadora d'equips i/o als vigilants de seguretat privada, de les alteracions de l'ordre que es produeixen en els accessos, sense perjudici de les actuacions que es puguin dur a terme per vetllar per la integritat física de les persones i els bens, quan la urgència ho requereixi.
8. Controlar presencialment i vetllar pels espais museístics o altres espais on es desenvolupin activitats, pels materials i les peces de les exposicions i orientar als visitants del recorregut del centre, regulant el flux i l'organització de les cues seguint les direccions marcades per la persona coordinadora d'equips.
9. Vetllar perquè les persones visitants mantinguin un comportament adequat a la normativa del centre.
10. Prestar atenció personalitzada i proactiva a les persones amb diversitat funcional.

## **9. FORMACIÓ I QUALIFICACIÓ DE LES PERSONES ADSCRITES AL SERVEI**

Les persones designades pel licitador per portar a terme el servei objecte d'aquest contracte hauran de complir les condicions següents:

- Disposar de la formació exigible per a desenvolupar les funcions de la seva categoria, prenent com a referència el conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya.
- L'adjudicatari haurà de garantir una experiència mínima per part de les persones designades al servei d'un any en tasques d'informació, taquillatge, atenció telefònica, acollida de visitants, suport sales i reserves de grups i activitats.



- Disposar d'experiència en temes relacionats amb la informació i atenció al públic, la comunicació, turisme i d'altres similars.
- Parlar correctament castellà i català amb un nivell de competència C1 i l'anglès amb un nivell de competència B2 segons el marc europeu de referència per a les llengües.
- Totes les persones adscrites al servei han de tenir coneixements bàsics d'informàtica a nivell d'usuari (Word, Excel, Access i Internet).
- La persona adscrita a la posició d'informació i venda d'entrades, hauran de tenir els coneixements suficients del programari Euromus per a gestionar correctament les vendes d'entrades i/o articles.
  - o Entorn Front Office / Punt de venda (venda d'entrades, publicacions, articles, etc.)
- La persona adscrita a la posició de coordinació d'equips i la gestió de reserves, hauran de tenir coneixements avançats de programari Euromus:
  - o Entorn Front Office / Punt de venda (venda d'entrades, ocupació de reserves, etc.)
  - o Entorn Back Office / Gestió (alta i manteniment d'activitats, sessions, cicles, agenda, gestió de reserves, manteniment de bases de dades, explotacions estadístiques, etc.)

## **10. TRACTAMENT DE DADES**

Les dades tractades s'integren dins la tipologia següent:

- Altres dades (nivell baix)

- identificatives: DNI/NIF/NIE/Passaport, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon.
- personals: edat, sexe.

La finalitat del tractament serà per complimentar les dades necessàries per la venda d'entrades, publicacions, articles i ocupacions de reserves.

L'ICUB per tal de conèixer el perfil dels visitants disposa d'una enquesta tipus que es realitza únicament al públic individual a l'entrada del museu. A més del dia i l'hora d'entrada al museu, l'enquesta recull les següents variables: el sexe i edat de la persona que compra les entrades, el seu lloc de residència habitual, el número d'entrades adquirides, si es tracta de la seva primera visita al museu, amb qui el visita, el mitja de transport amb el qual ha arribat al museu i si ha visitat altres museus de la ciutat.



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Museu Frederic Marès**

Pl. de Sant Iu, 5  
08002 Barcelona  
+34 93 256 35 00  
[museumares@bcn.cat](mailto:museumares@bcn.cat)  
[bcn.cat/museumares](http://bcn.cat/museumares)

## **11. ACCÉS SISTEMES INFORMACIÓ**

Atesa la naturalesa del servei a desenvolupar, l'adjudicatari ha de realitzar els treballs a les dependències del Museu Frederic Marès, utilitzant ordinadors corporatius i amb accés al programa de gestió EUROMUS, per les posicions de coordinador/a d'activitats i la d'informador/a. També disposarà d'un correu corporatiu per poder realitzar les comunicacions necessàries.