

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS AUXILIARS DE LA FUNDACIÓ PRIVADA PALAU

INTRODUCCIÓ

La Fundació Privada Palau és una institució cultural ubicada a Caldes d'Estrac que es va inaugurar el 4 de maig de 2003.

La idea d'una Fundació va ser llargament madurada per Josep Palau i Fabre (1917-2008). Palau i Fabre, amb una dilatada trajectòria vital e intel·lectual, fou fonamentalment un escriptor (de poesia, d'assaig, de teatre, de contes, de memòries...), però fou molt més que un escriptor. El seu interès pel món de l'art el va portar a continuar la col·lecció iniciada pel seu pare, Josep Palau i Oller. La seva passió per l'obra i la personalitat de Pablo Picasso el va portar a dedicar-li amplis i profunds estudis, fins al punt de ser considerat un dels més grans coneixedors a nivell mundial de l'obra picassiana. Josep Palau i Fabre, sabedor que la seva feina prenia camins molt diversos, aviat va ser conscient que li caldria un instrument que li permetés una visió global i integradora de tots els seus àmbits d'interès: aquest instrument podia concretar-se en una fundació.

La Fundació Privada Palau, doncs, neix del projecte personal de Josep Palau i Fabre i té com a objectiu principal permetre la visió unitària de l'obra diversa del fundador i de la seva col·lecció d'art. La Fundació, per exprés desig del fundador, ha de mantenir en el seu fer quotidià una voluntat de servei al país en l'àmbit de la promoció d'activitats culturals.

A) Objecte del present plec

Aquest Plec té per objecte definir les prescripcions tècniques de la contractació dels serveis auxiliars que es duren a terme als edificis que ocupa la Fundació a Caldes d'Estrach (Can Muntanyà, la Casa de les Monges i espai annex a la Fundació propietat de l'Ajuntament de Caldes anomenat Espai Bonsais). Es preveu la realització independent, per una banda, dels serveis pedagògics i especials de guies i monitors i, per altra banda, dels serveis d'atenció al públic. A tal efecte, es divideix l'objecte del contracte en dos lots:

Lot 1 – Serveis pedagògics i especials de guies i monitors, que inclourà la realització per part de l'empresa adjudicatària, entre d'altres, de les prestacions que es detallen en l'apartat B d'aquest plec, dutes a terme per les persones que ocuparen els llocs d'educadors/es, monitors/es i guies.

Lot 2 – Serveis d'atenció al públic, que inclourà la realització per part de l'empresa adjudicatària, entre d'altres, de les prestacions que es detallen en l'apartat C d'aquest plec, dutes a terme per les persones que ocuparen els llocs de controlador/a de sales i de recepcionista.

B) Lot 1: Serveis pedagògics i serveis especials de guies i monitors

B.1 Funcions a desenvolupar

Els serveis objecte d'aquest lot són:

- L'organització, la gestió, la realització, el seguiment i la coordinació de les activitats educatives i culturals que formin part de la programació anual de la Fundació, tant pel que fa a les demandes provinents d'usuaris externs, com pel que fa a les demandes de la mateixa Fundació.
- La implementació i realització de les activitats educatives i culturals que es desenvolupen de la Fundació:
 - o Activitats escolars: són activitats dirigides a grups escolars de tots els nivells educatius impartides exclusivament per la Fundació que desenvolupen i complementen el currículum escolar.
 - o Activitats per al públic general: visites guiades (exposicions temporals i permanents). Són activitats culturals en les que hi poden participar persones de totes les edats, nacionalitats i cultures, i que promouen la inclusió, el diàleg, la generació del coneixement compartit i la divulgació del coneixement expert.
 - o Activitats per a públic familiar (exposicions temporals): són activitats lúdico-educatives en les que participen famílies i que tenen com a objectiu l'aprenentatge intergeneracional i compartit.
 - o Activitats per a Casals d'estiu.

A continuació s'inclou el catàleg d'activitats i tallers de la Fundació:

ACTIVITAT	DURADA	BASE	ESTIMACIÓ ANUAL	IMPORT TOTAL
MAYA I ELS TITELLES	90 min	95,00 €	10	950,00 €
LA TAULA CUBISTA	90 min	95,00 €	10	950,00 €
POSTALS DE RECORDS	90 min	95,00 €	4	380,00 €
MÀSCARES PICASSIANES	90 min	95,00 €	3	285,00 €
PAISATGES FORA DE LLOC. MITOLOGIA	90 min	95,00 €	2	190,00 €
TALLER REVISTA	120 min	130,00 €	3	390,00 €
REINVENTEM OBJECTES	120 min	160,00 €	5	800,00 €
RETRATS I TÈCNIQUES	120 min	136,00 €	10	1.360,00 €
IMPRESSIONATS PELS ARTISTES	120 min	130,00 €	5	650,00 €
VISITA DINAMITZADA	90 min	80,00 €	2	160,00 €
PERMANENT - Laborables	60 min	45,00 €	5	225,00 €

PERMANENT + TEMPORALS (Laborables)	90 min	67,50 €	2	135,00 €
PERMANENT + TEMPORALS (Laborables)	120 min	90,00 €	2	180,00 €
PERMANENT – (Caps de setmana i festius)	60 min	65,00 €	5	325,00 €
TEMPORALS (Caps de setmana i festius)	60 min	65,00 €	8	520,00 €
PERMANENT + TEMPORALS (Caps de setmana i festius)	90 min	97,50 €	4	390,00 €
PERMANENT + TEMPORALS (Caps de setmana i festius)	120 min	130,00 €	2	260,00 €
PERMANENT + RUTA CULTURAL (Laborables)	120 min	90,00 €	2	180,00 €
PERMANENT + RUTA CULTURAL (Caps de setmana i festius)	120 min	130,00 €	5	650,00 €
ACTIVITAT FAMILIAR (Festius)	90 min	80,00 €	4	320,00 €
PERMANENT IDIOMA ANGLÈS	60 min	65,00 €	4	260,00 €
TOTAL TALLERS	9.560,00 €			

- L'assessorament, el disseny, la conceptualització, l'actualització i el desenvolupament del contingut de les activitats esmentades en el punt anterior i de noves activitats, i la producció dels materials complementaris associats a aquestes activitats, de comú acord amb les orientacions de la Fundació.
- L'avaluació de tots els serveis objecte de contracte i la realització d'enquestes de satisfacció.
- Mailchimp: difusió online de les propostes educatives (disseny, continguts, enviament i seguiment). L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les campanyes de difusió de l'oferta pedagògica.

B.2 Condicions generals per a la prestació del servei

El contingut de les activitats serà proposat per la Fundació, que facilitarà a l'empresa adjudicatària tot el material i documentació necessari per a la preparació, disseny i realització de l'activitat (catàlegs, dossiers de premsa, imatges....).

Respecte del material necessari per realitzar les activitats:

- La Fundació facilitarà el material de suport per fer l'activitat.
- L'adjudicatari haurà d'aportar el material que sigui necessari per realitzar l'activitat.

B.2.1 Lloc de prestació dels serveis

Les activitats educatives i culturals es realitzaran a la seu de la Fundació, ubicada al Carrer La Riera nº5, Caldes d'Estrac (08393). Els tallers educatius es realitzen de

manera parcial a un espai annex a la Fundació anomenat "Caseta Bonsais" cedit per l'Ajuntament de Caldes d'Estrac, ubicat al costat de la seu de la Fundació.

B.2.2 Requisits de l'equip adscrit a l'execució del contracte

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un equip de professionals de l'àmbit de l'educació i museus amb la formació idònia per a dur a terme les diferents activitats sol·licitades.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de les tasques de coordinació i organització de l'equip d'educadors/es, monitors/es i guies; de preparació dels materials de suport i organització dels espais dels tallers de la Fundació; i de la coordinació i seguiment, formació continuada i avaluació del servei en qualsevol dels contextos on es produeixi l'acció.

(i) Formació específica de l'equip assignat al servei

Els professionals adscrits a l'execució del contracte hauran de ser llicenciats o graduats en Ciències de l'Educació, Història de l'Art, Belles Arts, Història, Pedagogia, Ciències de la Comunicació, Llengua i Literatura catalana o espanyola, o bé en alguna de les branques d'Humanitats i/o tenir titulació acreditada en algun màster o postgrau relacionats amb l'Art, les Belles Arts, el Patrimoni Cultural, patrimoni i Turisme, la Mediació Cultural o les Ciències de l'Educació.

(ii) Perfil i condicions del personal adscrit al servei

L'empresa adjudicatària es compromet a que, durant tota la duració del contracte, el personal adscrit al servei tingui una experiència acreditada de com a mínim 3 anys de treball consecutiu en Museus d'art o similar, desenvolupant tasques com a educadors/es, monitors/es i guies.

L'empresa adjudicatària ha de garantir de forma explícita, per a tota la duració del contracte, que el personal adscrit al servei ha rebut formació en atenció a persones i/o col·lectius en risc d'exclusió social, diversitat funcional o d'edat avançada, i que està capacitat per a realitzar una tasca de dinamització cultural, amb habilitats de comunicació no només per a donar les explicacions pròpies de l'activitat sinó també per a gestionar els grups en tot moment: convocar el grup a l'inici de la visita, dirigir aquesta en funció del temps disponible, etc.

(iii) Idiomes

L'empresa adjudicatària ha de garantir la realització de totes les activitats en català i castellà, i en anglès quan es requereixi, i haurà d'estar en disposició de poder oferir la realització de les activitats en francès.

(iv) Identificació i uniforme

Tot el personal contractat per la prestació del servei durant la realització del mateix, haurà d'anar acreditat amb la identificació de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària realitzarà el seu servei mitjançant personal uniformat, per tal que sigui fàcilment identificable. El model d'uniforme proposat haurà de ser d'estil formal i autoritzat prèviament pel Museu i haurà de ser proporcionat per l'empresa als seus treballadors. La Fundació subministrarà una samarreta de màniga curta personalitzada amb el logotip de la Fundació, sent obligació de l'empresa adjudicatària i del seu personal la seva utilització quan es realitzin les activitats.

B.2.3 Horaris de servei, calendari de contractació i anul·lació de visites

El servei serà realitzat per l'equip d'educadors/es, monitors/es i guies de l'empresa adjudicatària en els horaris que es concertin les activitats dins de les franges horàries d'obertura de la Fundació i fora de les franges horàries d'obertura, sempre amb confirmació prèvia per part de l'empresa adjudicatària. L'horari ordinari de la Fundació es:

HORARI D'HIVERN (DE L'1 D'OCTUBRE AL 31 DE MAIG)

Matins: De dimarts a diumenge i festius: 10:30-14h

Tardes: De dijous a dissabte: 17-19h

HORARI D'ESTIU (DE L'1 DE JUNY AL 30 DE SETEMBRE)

Matins: De dimarts a diumenge i festius: 11-14h

Tardes: De dimarts a dissabte: 17-20h

Fora d'aquest horari l'adjudicatària haurà de proveir els serveis que la Fundació necessiti.

La Fundació informará com a màxim el dia vint (20) de cada mes, del calendari de visites concertades pel mes següent, a on constaran, com a mínim, les dades següents:

- Dia i horari de la visita
- Nom del grup o entitat (centre)
- Activitat concreta a realitzar
- Curs o nivell
- Idioma de la visita
- Altres observacions

Aquest calendari constitueix l'encàrrec concret i periòdic a partir del qual l'adjudicatari haurà de proveir els/les educadors/es, monitors/es i guies necessaris/es. L'empresa adjudicatària, a través del responsable del contracte, haurà d'informar amb almenys una setmana d'antelació a la data de realització del servei, del personal que el cobrirà.

Per facilitar qualsevol gestió, la Fundació designarà una persona responsable del contracte.

B.2.4 Assessorament, disseny i desenvolupament de continguts

Quan la Fundació encarregui a l'empresa adjudicatària el disseny i el desenvolupament de continguts d'una activitat, lliurarà a l'empresa les publicacions, els dossiers i/o referències bibliogràfiques que permetin la realització de l'encàrrec d'una manera correcta.

Per a la prestació d'aquest servei, l'adjudicatària haurà de realitzar les següents funcions:

- Dissenyar, conceptualitzar i redactar els continguts de noves activitats i la producció de materials i fer el seguiment i supervisió de la seva implementació.
- Dissenyar i fer seguiments, si s'escau, de les proves pilot de cada activitat nova, per tal d'adequar conjuntament amb els responsables de la institució els seus continguts i desenvolupament.
- Preparar els materials per utilitzar a l'activitat.

B.3 Responsable del contracte

L'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable del contracte integrat en la seva plantilla que actuarà com a únic interlocutor de l'entitat contractant, sense règim d'exclusivitat per a la prestació del servei. La designació serà comunicada a l'entitat contractant en el moment de la formalització del contracte. Li corresponen les següents funcions:

- a. La distribució del treball entre el personal adscrit a l'execució del contracte.
- b. Impartir les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries al personal de l'empresa adscrit a l'execució del contracte.
- c. Supervisar el correcte exercici de les tasques encomanades al personal de l'empresa adscrit a l'execució del contracte, així com controlar l'assistència del mencionat personal al seu lloc de treball.
- d. Informar amb antelació suficient a l'entitat contractant per escrit de les possibles variacions de l'equip de treball, siguin ocasionals o permanents en el temps.
- e. Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, a efectes de no afectar el bon funcionament del servei.

B.4 Espai, equipament i material per a la prestació del servei

La Fundació cedirà a l'adjudicatari un espai adequat dins l'edifici de la Fundació destinat a que el personal pugui guardar les seves pertinences. L'espai de la "Caseta Bonsais", on es realitzaren de manera parcial els tallers, disposa d'una zona d'armaris per guardar tot el material necessari per a la realització dels referits tallers. També es posarà a disposició del personal un vestuari, per si fos necessari.

La Fundació proveirà de tot el material d'oficina i d'ofimàtica necessari (maquinari i programari) per a la prestació del servei. La Fundació també assumirà la despesa de la copisteria dels materials necessaris per al desenvolupament de les activitats

En el cas de ser necessaris dispositius electrònics (iPads i signoguies), o altres materials o recursos tecnològics de recolzament de la visita, l'empresa adjudicatària assumirà les despeses d'adquisició o lloguer d'aquests. L'empresa adjudicatària vetllarà per la revisió periòdica de l'estat dels referits dispositius electrònics.

L'empresa adjudicatària, per la seva part, es responsabilitzarà de mantenir l'ordre dels materials per a la realització de les activitats dins l'espai de taller, del seu emmagatzematge i del control d'existències.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del bon ús de l'equipament, utilitatge i altre material necessari per a la realització de les activitats, de la seva preparació prèvia a l'activitat i de la seva recollida, control i emmagatzematge en els espais determinats per la Fundació. En cas de pèrdua o mal ús, l'empresa haurà de fer-se càrrec de la reposició d'aquest material.

B.5 Condicions generals per a la prestació del servei

- L'empresa haurà de resoldre qualsevol incidència que es pugui produir en la gestió i desenvolupament de les activitats.
- L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte a disposició de la Fundació, per tal de notificar qualsevol incidència. Aquest telèfon haurà d'ésser operatiu al llarg de tot l'horari de prestació dels serveis adjudicats, tant en dies laborables com en festius.
- L'empresa adjudicatària haurà d'informar de les incidències derivades de la prestació de serveis, les observacions que es creguin convenientes i la solució adoptada a la Fundació.
- La Fundació durà a terme el seguiment de la correcta realització del servei per part de l'empresa adjudicatària. En aquest sentit, la Fundació es reserva el dret de recusar, per escrit i de forma motivada el personal de l'empresa adjudicatària amb formació manifestament insuficient, que presenti una actitud incorrecta o per qualsevol altra causa incompatible amb la correcta prestació del servei. La Fundació es reserva el dret, per tant, a exigir el canvi de la persona destinada a un servei, en cas que no compleixi els criteris requerits, o presenti un comportament incorrecte.
- L'empresa adjudicatària i la Fundació realitzaran reunions periòdiques de revisió, planificació, coordinació i actualització de continguts de les activitats, sens perjudici d'altres formes de planificació o seguiment que es puguin proposar per part dels licitadors a les seves ofertes. Les referides reunions es celebraren, com a mínim, cada tres mesos.

- Totes les activitats i materials de suport creats, modificats o adoptats per encàrrec en virtut d'aquest contracte, seran propietat de la Fundació i no es podran utilitzar fora del seu àmbit d'actuació sense previ permís exprés de la Fundació.

En el moment de finalització del contracte, l'adjudicatari ha de retornar tot el material a la Fundació.

B.6 Condicions específiques relatives a l'avaluació de les activitats programades i del servei

L'empresa adjudicatària es compromet, seguint les directius que indiqui la Fundació, a dur a terme enquestes de satisfacció després de la realització de les activitats i programes, per tal de poder reconduir continguts, metodologies i dissenyar estratègies d'intervenció en cas de necessitat. Els educadors hauran de distribuir i recollir les fitxes d'avaluació d'usuaris a tots els participants i orientar-los en la seva complementació.

També haurà de presentar una memòria d'avaluació al finalitzar l'any acadèmic per les activitats educatives i anual per a la resta d'activitats. La memòria haurà d'incloure: nombre d'activitats realitzades, nombre d'usuaris i un balanç: punts forts i punts dèbils, incidències i propostes de millora.

La Fundació podrà realitzar el seu projecte propi d'avaluació de les activitats en coordinació amb l'empresa adjudicatària. En aquest cas, l'empresa haurà de facilitar l'accés a les activitats al personal designat per la Fundació, per tal de fer un seguiment acurat de l'activitat. Igualment, els educadors adscrits a les activitats hauran de col·laborar en l'avaluació.

B.7 Condicions i obligacions relatives a la preparació específica dels educadors/es, monitors/es i guies

Per a qualsevol nova activitat que s'implementi, el personal de la Fundació farà una sessió informativa específica dels nous continguts a aquells educadors adscrits al servei que l'empresa determini per a la preparació de la mateixa.

La formació de nous educadors sobre una activitat que ja està funcionant anirà a càrrec de l'empresa en els següents termes:

- Tindrà l'obligació de formar als nous educadors/es, monitors/es i guies que s'adscriuin a la prestació del servei.
- Caldrà que els nous educadors/es, monitors/es i guies hagin assistit, com a mínim, a una activitat abans d'assumir la seva impartició.

C) Lot 2 – Serveis d'atenció al públic

C.1 Posicions que conformen el servei objecte d'aquesta licitació

A continuació es defineixen les posicions que conformen els serveis objecte d'aquest lot:

Recepcionista

Les funcions del recepcionista es concreten en les següents:

- Obertura i tancament de les instal·lacions.
- Informació i atenció al públic, tant *in situ* com per telèfon.
- Tasques administratives (mailing, enquestes als visitants, gestió de xarxes socials...).
- Atenció telefònica -informació- i control de centraleta.
- Venda d'entrades del Museu, així com venda i control d'estoc dels articles de la botiga.
- Recepció i distribució de correspondència i paqueteria, de procedència interna i externa.
- Control de càrrega i descàrrega de mercaderies diverses.
- Rondes de manteniment (enllumenat, equips d'aire condicionat, temperatures, etc.) i seguretat.
- Tasques auxiliars en els serveis de missatgeria interna i externa.
- Efectuar controls d'identitat en l'accés a l'interior, sense que en cap cas puguin retenir la documentació personal.
- Control i lliurament de claus.
- Control de béns i objectes.
- Supervisió d'espais.
- Fer informes d'incidències (supervisió de les instal·lacions, entrades i sortides del personal, control de claus, vehicles i seguretat de les instal·lacions).
- Actuar en casos d'emergència i primers auxilis, segons protocol.
- Tancament i conciliació de caixa diària.
- Informació turística de la vila i de la comarca.
- Funcions d'informació i acompanyament del Museu.
- Altres funcions pròpies del lloc de treball que li puguin ser encomanades per la Direcció de la Fundació.

Controlador de sales

Les funcions del controlador de sales es concreten en les següents:

- Informació, acollida i atenció al públic a les sales d'exposicions.
- Acollida / informació al visitant.
- Obertura, si s'escau, tancament de l'equipament i supervisió d'espais.
- Vetllar per la conservació i respecte cap a les obres exposades a les sales.
- Complir i recordar en tot moment les normatives d'higiene i seguretat tant dels usuaris com dels espais.

- Control de públics i accessos en esdeveniments / actes que tinguin lloc a la Fundació.
- Comunicar incidències de forma immediata al càrrec superior (segons les circumstàncies).
- Rondes de manteniment (enllumenat, equips d'aire condicionat, temperatures, etc.) i seguretat.
- Conèixer el fons de la col·lecció i les figures de Josep Palau i Oller i Josep Palau i Fabre.
- Assegurar l'excel·lència en l'atenció al públic i coneixements del fons de la col·lecció per oferir respostes adequades als possibles dubtes dels usuaris.
- Mostrar implicació, destresa i formalitat màxima en el desenvolupament de les tasques assignades quan no hi hagi visitants a les sales.
- Actuar en casos d'emergència i primers auxilis, segons protocol.
- Altres funcions pròpies del lloc de treball que li puguin ser encomanades per la Direcció de la Fundació.

C.2 Organització operativa del servei

C.2.1 Lloc de prestació dels serveis: la seu de la Fundació, ubicada al Carrer La Riera nº5, Caldes d'Estrac (08393).

C.2.2 Horaris: El servei objecte del lot, en el cas de la posició de recepcionista, es prestarà en l'horari següent:

Horaris abril-juny	Dies de la setmana
10:30 a 14h	Dimarts
17 a 19h	Dijous
17 a 19h	Divendres
10:30 a 14h / 17 a 19h	Dissabte*
10:30 a 14h	Diumenge*

*Únicament caps de setmana alterns

Horaris juliol-setembre	Dies de la setmana
11 a 14h / 17 a 20h	Dimarts
17 a 20h	Dimecres
17 a 20h	Dijous
17 a 20h	Divendres
11 a 14h / 17 a 20h	Dissabte*
11 a 14h	Diumenge*

*Únicament caps de setmana alterns

Horaris octubre-març	Dies de la setmana
10.30 a 14	Dimarts
10.30 a 14	Dimecres
10.30 a 14 / 17 a 19h	Dijous
10.30 a 14 / 17 a 19h	Divendres
10.30 a 14 / 17 a 19h	Dissabte
10.30 a 14h	Diumenge

En el cas de la posició de controlador/a de sales, es prestarà en l'horari següent:

Horaris hivern (1 d'octubre - 31 de maig)	Dies de la setmana
10.30 a 14	dimarts
10.30 a 14	dimecres
10.30 a 14 / 17 a 19h	dijous
10.30 a 14 / 17 a 19h	divendres
10.30 a 14 / 17 a 19h	dissabte
10.30 a 14h	diumenge

Horaris estiu (1 de juny - 30 de setembre)	Dies de la setmana
11 a 14 / 17 a 20h	Dimarts
11 a 14 / 17 a 20h	Dimecres
11 a 14 / 17 a 20h	Dijous
11 a 14 / 17 a 20h	Divendres
11 a 14 / 17 a 20h	Dissabte
17 a 20h	Diumenge

C.2.3 En relació al personal adscrit a l'execució del contracte, que en cap cas tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb la Fundació, l'adjudicatari haurà:

- De mantenir l'estabilitat de l'equip adscrit a l'execució del contracte, en els termes i límits previstos al PCAP.
- De garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, durant el temps que duri la contractació.

L'empresa lliurarà a la responsable del contracte, abans de l'inici del servei i després, mensualment amb set (7) dies d'antelació a la seva vigència, un quadrant d'horari

diari nominal i individual referit a un mes de servei, on hi constaran els horaris dels efectius previstos per a la realització del servei.

La Fundació es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada al servei, en cas que aquesta no compleixi els criteris definits en el present Plec.

C.2.4 El personal destinat al servei haurà d'estar dotat, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic necessari per tal de garantir la correcta coordinació i funcionament del servei així com el compliment de la normativa que resulti d'aplicació (per exemple, caldrà que l'adjudicatària proveeixi els elements de control d'inici i finalització dels diferents llocs de treball).

C.2.5 Identificació i uniforme: Tot el personal contractat per la prestació del servei durant la realització del mateix haurà d'anar acreditat amb la identificació de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària realitzarà el seu servei mitjançant personal uniformat, per tal que sigui fàcilment identificable. El model d'uniforme proposat haurà de ser d'estil formal i autoritzat prèviament pel Museu i haurà de ser proporcionat per l'empresa als seus treballadors. La Fundació subministrarà una samarreta de màniga curta personalitzada amb el logotip de la Fundació, sent obligació de l'empresa adjudicatària i del seu personal la seva utilització durant la impartició de les activitats.

C.3 Coordinació, seguiment i control de l'execució del servei

C.3.1 L'empresa adjudicatària ha de garantir que el tracte amb el públic compleix amb el següent:

- Bona presència, amabilitat i educació
- Capacitat de comunicació i pro activitat

En aquesta línia, l'empresa adjudicatària haurà de garantir amb l'establiment de sistemes d'avaluació del servei que, en tot moment, el personal tingui una actitud correcta i amable amb els visitants i companys de feina.

C.3.2 Inspecció del servei. Responsable del contracte. Conforme al previst a la clàusula vint (20) del Plec de Clàusules Administratives Particulars l'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable del contracte integrat en la pròpia plantilla que actuarà com a únic interlocutor de l'entitat contractant, sense règim d'exclusivitat per la prestació del servei. La designació serà comunicada a l'entitat contractant en el moment de la formalització del contracte. Li corresponen les següents funcions:

- La distribució del treball entre el personal adscrit a l'execució del contracte.
- Impartir les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries al personal de l'empresa adscrit a l'execució del contracte.
- Supervisar el correcte exercici de les tasques encomanades al personal de l'empresa adscrit a l'execució del contracte, així com controlar l'assistència del mencionat personal al seu lloc de treball.

- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, a efectes de no afectar el bon funcionament del servei.
- Passar comunicat de les incidències en cadascun dels diferents torns de servei i a la interlocució amb la responsable de la Fundació.

C.3.3 L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un número de telèfon de contacte durant les 24 hores/365 dies de 3l'any a disposició de la Fundació per a notificar incidències de qualsevol tipus.

C.4 Característiques, qualificació i formació del personal

C.4.1 El personal ha de tenir la següent formació:

- Perfil d'auxiliar administratiu, amb inquietuds culturals, coneixements d'ofimàtica i com a mínim els següents idiomes: català, castellà i anglès.

C.4.2 L'empresa adjudicatària ha de garantir que totes les persones que prestin els serveis coneguin la història i les característiques bàsiques de la Fundació, el seu programa d'activitats, els serveis que s'ofereixen pels visitants i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes. També hauran de conèixer les taxes i preus vigents. A tal fi, tot el personal que s'incorpori al servei haurà de seguir un curs de formació a càrrec de l'Empresa adjudicatària. Aquesta formació es farà al marge de l'horari i anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

C.4.3 El personal restarà obligat a rebre formació per part de la Fundació en els següents punts i en aquells que puguin ser d'interès pel mateix. Les hores de formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària:

- El Pla d'emergència de la Fundació.
- Formació continuada en accessibilitat.

C.4.4 La formació bàsica per part de l'empresa adjudicatària, anirà al seu càrrec, tant pel que fa als recursos humans com econòmics, i inclourà com a mínim:

- La formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.
- La formació en primers auxilis i extinció d'incendis.
- La formació continuada sobre els programes de vendes que determini la Fundació.
- La formació en DEA (Desfibril·lació Externa Automàtica).
- La formació continuada en perspectiva de gènere.
- La formació continuada en tècniques i gestió de vendes.

C.5 Condicions generals per a la prestació del servei

- L'empresa adjudicatària haurà d'informar de les incidències derivades de la prestació de serveis, les observacions que es creguin convenientes i la solució adoptada a la Fundació.
- La Fundació durà a terme el seguiment de la correcta realització del servei per part de l'empresa adjudicatària. En aquest sentit, la Fundació es reserva el

dret de recusar, per escrit i de forma motivada el personal de l'empresa adjudicatària amb formació manifestament insuficient, que presenti una actitud incorrecta o per qualsevol altra causa incompatible amb la correcta prestació del servei. La Fundació es reserva el dret, per tant, a exigir el canvi de la persona destinada a un servei, en cas que no compleixi els criteris requerits, o presenti un comportament incorrecte.

- L'empresa adjudicatària respondrà del bon estat i correcta conservació de l'equipament i material propietat de la Fundació que aquesta assigni a la realització del servei. La Fundació demanarà el rescabament dels costos produïts per actuacions negligents, cas que així es demostrï.
- 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