



**Ajuntament
de Barcelona**

Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida

Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran

Departament de Promoció de la Gent Gran

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA GESTIÓ DEL SERVEI “ELS MUSEUS T'ESPEREN”, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE



ÍNDEX

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES A REALITZAR	3
2.1 TASQUES DE COORDINACIÓ I ADMINISTRATIVES	3
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE	8
CLÀUSULA 4. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA	8
CLÀUSULA 5. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	9
CLÀUSULA 7. RESPONSABILITAT	9



CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la realització del servei els Museus T'Esperen.

Les tasques per portar a terme el servei els Museus T'Esperen es concreten en la preparació i calanderització, difusió, gestió d'inscripcions, seguiment, resolució d'incidències i avaluació d'un cicle de visites a museus adreçades a les persones grans.

Aquestes visites podran ser presencials o virtuals.

De les 65 activitats de les que com a màxim ha de constar el cicle de visites, el 90% de les mateixes serà presencial i el 10% en línia.

En el cas de les visites presencials la inscripció a aquest cicle de visites podrà realitzar-se tant per part dels Casals i Espais municipals de persones grans com pels ciutadans directament.

Els grups resultants es constituïran amb persones d'un mateix equipament , i/o també seran grups barrejats on s'ajuntaran persones de diferents Casals i persones grans apuntades directament.

En el cas de visites presencials cada grup estarà constituït per un màxim de 25 persones però sempre depenent de les instruccions donades per part de cada museu en particular.

En el cas de visites virtuals la inscripció a aquest cicle de visites només podrà realitzar-se per part dels Casals i Espais municipals de persones grans.

En les visites virtuals assistiran persones d'un sol equipament per facilitar l'acompanyament de dinamització amb els temes tècnics.

En les visites virtuals es garantirà l'assistència a les mateixes a un grup compost com a màxim per a 15 persones per visita.

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES A REALITZAR

L'empresa contractista posarà els mitjans indispensables per dur a terme les tasques necessàries per executar el contracte.

2.1 TASQUES DE COORDINACIÓ I ADMINISTRATIVES

L'empresa contractista ha de designar una persona com a responsable del contracte per tal que exerceixi d'interlocutora tant amb la responsable municipal del contracte com amb els responsables de cada grup participant i els responsables de cada museu participant, de la qual dependran jeràrquicament els altres intervinents.



Aquesta persona serà la responsable d'assistir i aportar la documentació que se li requereixi, si s'escau, en les reunions que la responsable municipal del contracte acordi per conèixer l'evolució del contracte.

Les tasques contingudes en aquesta clàusula i que s'agrupen en tres blocs: preparació i calendarització, gestió de les inscripcions i seguiment són les següents:

A. TASQUES DE PREPARACIÓ I CALENDARITZACIÓ

La contractista ha de:

- Reunir-se amb els museus participants per tal de recollir les seves ofertes en quant a disponibilitat per a que els grups de persones grans realitzin les visites.
- Confeccionar un calendari, amb la informació obtinguda en les reunions, en el que quedi reflectida com a mínim la informació següent:
 - Nom del museu
 - Adreça del museu i com arribar-hi en transport públic.
 - Dia i hora de la visita
 - Format de la visita: Virtual o presencial
 - Preu, si s'escau.
 - Títol i descripció de la proposta, si s'escau.
 - Durada de la visita
 - Número de persones màximes assistents

Aquest calendari podrà ser trimestral o anual, segons indicacions de la responsable municipal del contracte.

Aquest calendari s'haurà d'adaptar a unes plantilles de baners, fulletons i pòsters que prèviament els hi seran facilitats per la tècnica municipal responsable del contracte, sent el producte final validat per la mateixa.

- Realitzar la difusió d'aquest calendari als Casals i Espais Municipals de Persones Grans. Les dades de contacte i adreces dels mateixos seran facilitats a la contractista per la responsable municipal del contracte.

Aquesta difusió es farà de dues maneres:

-De forma telemàtica. Enviant un correu electrònic amb el citat baner i realitzant una reunió virtual conjunta amb totes les representants de cada Casal o Espai Municipal de Persones Grans per donar a conèixer l'inici del cicle de visites.

-Amb elements físics. Produint 100 fulletons i 1 pòster per a distribuir a cada Casal i Espai de Persones grans.



En el cas que el calendari del cicle d'activitats sigui trimestral, caldrà fer la difusió cada trimestre i en cas que sigui anual caldrà fer una primera difusió i posteriorment caldrà fer recordatoris i informar de les places disponibles a indicació de la tècnica municipal responsable del contracte.

- Preparació, contrast i validació dels qüestionaris de satisfacció amb la tècnica municipal responsable del contracte.

MUSEUS PARTICIPANTS

Els museus i/o institucions culturals participants són membres de la taula de museus i accessibilitat. A la ciutat de Barcelona seran els següents: Museu Nacional d'Art de Catalunya, Recinte Modernista de Sant Pau, El Born Centre de Cultura i Memòria, Museu d'Història de Barcelona, Museu Etnològic i de Cultures del Món, Monestir de Pedralbes, Museu de la Música, Castell de Montjuïc, Museu del Disseny, Museu Frederic Marès, Palau Güell, Museu Marítim de Barcelona, Fundació Miró, Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, Fundació Museu Picasso, Fundació Suñol, Fundació Tàpies, Museu Olímpic i de l'Esport. Estan inclosos els 12 museus de la Xarxa de Museus Locals de la Diputació de Barcelona: Museu del Càntir d'Argentona, Centre d'interpretació i jaciment El Camp de les Lloses de Tona, Museu de les Mines de Cercs, Museu Marès de la Punta d'Arenys de Mar, Museu de Granollers, Museu Arxiu Municipal de Calella, Museu Municipal de Montcada, Casa Museu Verdaguer de Folgueroles, Museus de Sitges, Museu de Terrassa, Museu Torre Balldovina de Santa Coloma de Gramenet i Museu l'Enrajolada de Martorell; i també aquests 3 museus: Museu Episcopal Vic, Museu del Ferrocarril de Catalunya i el Museu Centre del Romànic de la Vall de Boí.

En cas de produir-se alguna baixa dels museus participants, el Departament de Promoció de la Gent Gran podrà incloure altres museus que també estiguin interessats en participar en el projecte.

Els museus tindran present temes d'accessibilitat facilitant elements com les cadires portàtils o els auriculars per garantir l'accessibilitat total de les persones participants.

B. GESTIÓ DE LES INSCRIPCIONS

La contractista és l'encarregada de gestionar les inscripcions a aquest cicle de visites que podran realitzar-se tant per part dels Casals i Espais municipals de persones grans com per la ciutadania directament.

La contractista facilitarà un correu electrònic del servei Els Museus T'Esperen.

Casals i Espais municipals de persones grans



La contractista indicarà el mecanisme pel que els Casals i Espais municipals de persones grans demanaran les places per a cada visita, que prèviament haurà estat validat per part de la tècnica municipal responsable del contracte.

També indicarà als citats Casals l'organització de les inscripcions, és a dir el nombre de visites que pot demanar cadascun d'ells i el temps i la forma de la confirmació tant de la reserva com de la visita, enviant un protocol que prèviament haurà estat validat per la tècnica responsable del contracte.

Persones grans directament

La informació del cicle de visites i el correu de contacte de la contractista figurarà a la pàgina web de persones grans.

Les demandes es realitzaran enviant un correu electrònic a la contractista sol·licitant la inscripció, indicant nom i cognoms, edat, telèfon i codi postal.

La contractista gestionarà totes aquestes demandes, seguint les instruccions de la tècnica municipal responsable del contracte, i donarà resposta per correu electrònic a totes les peticions bé confirmant la visita o bé informant si no hi ha plaça.

Un cop finalitzat el període d'inscripcions de cada visita, la contractista mitjançant correu electrònic comunicarà tant als Casals i Espais municipals de persones grans i a les persones grans que han efectuat una demanda directa les visites i nombre de places que tenen assignades, alhora comunicarà a la tècnica municipal responsable del contracte aquesta informació.

C. SEGUIMENT DE LA REALITZACIÓ DEL CICLE DE VISITES

Seguiment respecte a les visites presencials:

La contractista ha d'enviar per correu electrònic un recordatori 10 dies abans de la **visita presencial** als Casals o Espais municipals de persones grans i a les persones grans inscrites directament per recordar la visita (el dia i lloc de trobada i els telèfons de contacte dels museus per possibles incidències).

Alhora, la contractista ha d'enviar per correu electrònic un recordatori als museus sobre l'obligació de facilitar els qüestionaris de satisfacció a cada participant al finalitzar la visita presencial per tal que els responguin in situ.

Aquesta qüestionaris de satisfacció hauran estat prèviament validats per part de la tècnica municipal responsable del contracte.

Seguiment respecte a les visites virtuals:

La contractista facilitarà, tant al museu que realitza la visita online com els Casals o Espais de les persones grans, l'enllaç a una plataforma de videoconferència i reunió virtual en la que es realitzarà la visita, assegurant que permet la connexió d'un grup de 30 persones durant un període de 3 h seguides.



Així mateix la contractista ha d'estar present en les sessions online per proporcionar suport tècnic per poder resoldre al moment les incidències que hi puguin ocórrer en el seu desenvolupament.

La contractista ha de comunicar 10 dies abans de la visita online amb els Casals i Espais de les persones grans i el museu que ofereix la visita online per recordar la visita (el dia, lloc i l'enllaç on es connectaran).

La contractista ha de facilitar per correu electrònic els qüestionaris de satisfacció a cada Casal o Espai de Persones Grans participant per tal que els hi retornin degudament omplerts per cada participant.

Aquests qüestionaris de satisfacció hauran estat prèviament validats per part de la tècnica municipal responsable del contracte.

Gestió de les incidències:

La contractista s'ha d'encarregar de resoldre les possibles incidències que se'n derivin de la realització del cicle d'activitats.

Si alguna activitat s'ha d'anul·lar per causa justificada (per exemple malaltia de la persona encarregada per part del museu de realitzar la visita guiada o de la persona del Casal o Espai de persones grans que acompanya al grup, si s'escau) la contractista ha de mirar de re programar la mateixa, d'acord amb la tècnica municipal responsable del contracte.

També ha de comunicar si ha fallat algun tema d'accessibilitat o incidència tècnica en les visites online.

Totes les incidències seran comunicades a la tècnica municipal responsable del contracte per al seu coneixement.

Avaluació del servei i presentació de la memòria anual final:

L'empresa contractista haurà de dissenyar, en els primers 15 dies d'execució del contracte, un informe d'avaluació de cada visita que haurà de ser validat per la tècnica municipal responsable del contracte.

Aquest informe d'avaluació inclourà obligatòriament les dades d'inscripció i d'assistència desglossades per homes i dones i els qüestionaris de satisfacció on necessàriament s'hauran d'incloure els suggeriments expressats per les persones participants i les possibles incidències ocorregudes en el seu desenvolupament.

Memòria anual final:

Aquesta memòria serà redactada per la contractista, i recollirà tant els informes d'avaluació de cada visita, com les dades globals de tot el cicle i individuals de cada museu participant, incloent les propostes de millora del projecte que la contractista consideri destacar.



En aquesta memòria final la informació presentada haurà d'estar desglossada entre activitats presencials i online i entre les demanades des de Casals i Espais municipals de persones grans i les demanades directament per les persones grans.

L'empresa contractista lliurarà aquesta memòria final, un cop realitzat tot el cicle de visites i abans de la finalització del contracte, a la tècnica municipal responsable del contracte.

Un cop validada per la tècnica municipal responsable del contracte la farà arribar als Casals i Espais municipals de persones grans participants.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE

L'empresa contractista haurà de:

- Comunicar immediatament per escrit a la persona responsable del contracte de qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament del servei.
- Assistir a les reunions que la responsable municipal del contracte consideri adients, per tal de revisar l'execució del contracte.

CLÀUSULA 4. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència, organitzarà el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes al contracte i en els terminis assenyalats, amb les obligacions següents:

Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de gestió adequada per dur a terme amb eficàcia i eficiència la prestació objecte del contracte. El personal de l'empresa contractista que executarà el servei ha de tenir la formació adequada a les activitats incloses en aquest Plec.

Per al desenvolupament correcte de l'activitat i per tal de garantir un nivell òptim d'eficàcia i qualitat del servei, l'empresa contractista haurà de comptar per a l'execució del contracte, com a mínim, amb el personal per realitzar les tasques descrites a la clàusula 2.

Garantir el normal funcionament i la prestació del servei amb continuïtat i en les condicions pactades en el present plec, tot complint amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i disposicions legals que li són aplicables.

Adequar al llarg de la vigència del contracte les funcions i l'organització dels serveis a les necessitats i modificacions que puguin produir-se durant l'execució del servei.

Tenir cura del bon ordre del servei, dictant les instruccions oportunes, sense perjudici de les facultats que la normativa vigent atorga actualment, i les que pugués atorgar en un futur, a l'Ajuntament de Barcelona.



CLÀUSULA 5. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

L'empresa contractista haurà de:

No fer difusió del servei els Museus T'Esperen, ni representació del mateix, si no té una autorització prèvia de l'Ajuntament de Barcelona.

Proporcionar la informació i les dades necessàries cada vegada que l'Ajuntament vulgui fer difusió del servei.

Col·laborar en tot moment amb l'Ajuntament, i si s'escau, elaborar la documentació que es pugui requerir relacionada amb la prestació d'aquest servei.

Aplicar sempre la normativa gràfica corporativa de l'Ajuntament de Barcelona en qualsevol document, material o publicació.

En cas que hi hagi comunicats als mitjans, cal acordar-ho amb la responsable municipal del contracte per part de l'Ajuntament de Barcelona, per tal de preservar-ne la imatge corporativa.

Garantir que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge ni imatges sexistes.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte hi constarà la titularitat municipal del servei.

CLÀUSULA 7. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

A més del control de la correcta execució de les prestacions del contracte, la persona municipal responsable del contracte podrà, en qualsevol moment de l'execució del contracte, sol·licitar a l'empresa contractista aquella informació addicional que consideri adient i/o la substitució de les persones que executin el contracte si comprova que aquestes no realitzen la prestació amb la qualitat necessària tenint en compte el grup de persones al que va destinat i tot per al bon funcionament de l'execució del contracte.

El tècnic del Departament
de Promoció de la Gent Gran

Vist i plau,
El Cap del Departament de
Promoció de la Gent Gran

Luis Martorell Crespo

Enrique Cano Gil