

PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL «SERVEI DE GESTIÓ DE PÚBLICS, ATENCIÓ AL PÚBLIC I INFORMACIÓ TURÍSTICA AL MUSEU DE TORTOSA I ALS JARDINS DEL PRÍncep»

Expedient 2024-IAC-C0204-000005

Assumpte: Contracte del servei de gestió de públics, atenció al públic i informació turística al Museu de Tortosa i als Jardins del Príncep

- 1. Objecte del contracte**
- 2. Durada del contracte**
- 3. Serveis bàsics a contractar**
 - Àmbit 1. Museu de Tortosa**
 - Àmbit 2. Jardins del Príncep**
- 4. Organització del servei**
 - Requisits del personal destinat al servei**
 - Funcionament**
 - Horari**
- 5. Modificació del servei**



1. Objecte del Contracte

L'objecte és la contractació del servei de gestió de públics, atenció al públic i informació turística dels següents àmbits

- Àmbit 1. Museu de Tortosa. Històric i Arqueològic de les Terres de l'Ebre

- Àmbit 2. Jardins del Príncep. Museu d'escultures a l'aire lliure de Santiago de Santiago

Quan les necessitats del servei així ho aconsellin, aquestes tasques de gestió i atenció al públic es portaran a terme en qualsevol dels edificis o instal·lacions municipals.

El contracte cobreix els serveis relatius a les tasques de gestió de públics i atenció al públic, seguiment de vendes, control i arqueig de caixa, control de dades de públics del Museu de Tortosa i dels Jardins del Príncep

El servei també inclou el suport en la producció d'activitats i esdeveniments que es realitzin al Museu de Tortosa i als Jardins del Príncep.

L'empresa adjudicatària garantirà en tot moment la prestació del servei d'acord amb les condicions contractades.

En el supòsit de contradicció entre aquestes clàusules i les contingudes al plec de clàusules administratives particulars del contracte prevaldrà sempre aquest darrer.

2. Durada del contracte

El termini de durada inicial del contracte serà d'un any, prorrogable un any més, fins a un total de 2, inclosa la pròrroga. La data d'execució s'estima del 14 de març de 2025 al 13 de març de 2026, sense perjudici de la pròrroga que, en el seu cas, s'acordi.

3. Serveis bàsics a contractar

El servei de gestió de públics i atenció al públic al Museu de Tortosa i dels Jardins del Príncep, de conformitat amb el Conveni Col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya, (codi de conveni núm. 79002295012003), en el qual es determina que la Categoria i Grup Professional per a la prestació d'aquest servei és el Grup IV, que correspon a Personal d'atenció al públic / Informador/a, durà a terme les següents comeses:

Les tasques a realitzar són les genèriques de gestió de públics, i atenció al públic i informació turística i requereixen de la presència simultània de dues persones durant les hores de servei, una en cadascun dels àmbits que es detallen a continuació i són les següents:

A. Àmbit Museu de Tortosa

A.1. Atenció al públic, orientació del visitant, i informació turística. S'inclou l'atenció i informació telefònica o per qualsevol altre mitjà online sobre el Museu de Tortosa i els serveis i activitats que s'hi organitzen. Inclou l'organització i preparació del material de difusió.

A.2. Recollida de dades de públic així com gestió d'altres mètriques vinculades al Museu de Tortosa. Es seguiran els criteris marcats per la persona responsable de la gestió de públics del Museu de Tortosa,

A.3. Control d'accessos al recinte del Museu de Tortosa i a la seva exposició permanent, així com la cura i custòdia de claus i l'obertura i el tancament de portes. S'inclou tot el protocol de posada en funcionament dels diferents recursos museogràfics, així com l'execució de tasques auxiliars o subordinades d'ajuda o socors, totes elles realitzades a l'interior del recinte.

A.4. Venda d'entrades aplicant les tarifes fixades pels preus públics, control i arqueig de caixa del Museu de Tortosa i de l'espai Cota 0. Inclou la gestió de reserves i altres tasques de gestió de públics.



A.5. Venda dels articles de la botiga i promoció activa dels productes del Museu. S'inclou el control, justificació, i comprovació dels quadrants de caixa.

A.6. Canalització dels suggeriments, reclamacions i incidències, així com presentació del resum d'incidències a la persona responsable del Museu.

A.7. Accions de suport en comunicació, actualitzant xarxes socials en base als continguts fixats amb la persona responsable de comunicació del Museu de Tortosa.

A.8. Supervisió i control de les sales i la col·lecció en base als sistemes de seguretat de l'edifici. Activació i comprovació dels sistemes de vigilància i seguretat de l'equipament, i supervisió de les instal·lacions mitjançant el sistema de seguretat.

A.9. Control en base als sistemes de seguretat de l'espai Cota 0. Activació i comprovació dels sistemes de vigilància i seguretat de l'equipament, i supervisió de les instal·lacions mitjançant el sistema de seguretat.

A.10. Coneixement, seguiment i aplicació del pla de seguretat i emergències del Museu de Tortosa. El servei també té com a finalitat assegurar la integritat de les persones que es trobin o accedeixin a l'interior del museu, així com vetllar pels béns mobles que conté l'exposició permanent, i també efectuar les mínimes tasques de manteniment per aconseguir un bon desenvolupament de les activitats.

A.11. En termes generals, supervisió del correcte manteniment i neteja de les instal·lacions, resolució de petites incidències i informació sobre les incidències a la persona responsable del Museu.

A.12. Suport en la producció d'activitats didàctiques i esdeveniments culturals que es realitzin al Museu de Tortosa.

B. Àmbit Jardins del Príncep

B.1. Atenció al públic, informació turística i orientació del visitant adaptada a les seves necessitats, així com informació telefònica o per qualsevol altre mitjà online. S'inclou la recollida de dades de públic així com gestió d'altres mètriques vinculades als Jardins del Príncep. Es seguiran els criteris marcats per la persona responsable del departament de Turisme,

B.2. Control d'accessos al recinte de Jardins del Príncep, així com la cura i custòdia de claus i l'obertura i el tancament de portes. S'inclou tot el protocol de posada en funcionament dels diferents recursos, així com l'execució de tasques auxiliars o subordinades d'ajuda o socors, totes elles realitzades a l'interior del recinte.

B.3. Venda d'entrades i targeta Tortosa Card, aplicant les tarifes fixades pels preus públics, control, justificació i arqueig de caixa sota els criteris marcats per la persona responsable del Departament de Turisme.

B.4. Venda dels articles de la botiga i promoció activa, si s'escau. S'inclou el control, justificació, i comprovació dels quadrants de caixa sota els criteris marcats per la persona responsable del Departament de Turisme.

B.5. Lliurament de material editat informatiu, vetllar que aquest estigui a l'abast del públic, seguiment del seu estoc i reposició. Col·locació de cartelleria així com la seva retirada un cop finalitzades les activitats anunciades.

B.6. Canalització dels suggeriments, reclamacions i incidències, així com presentació del resum d'incidències a la persona responsable del Departament de Turisme.

B.7. Accions de suport en comunicació: actualització de l'agenda web de l'Ajuntament de Tortosa i xarxes socials en base als continguts fixats amb la persona responsable del departament de Turisme.



B.8. Supervisió i control del recinte en base als sistemes de seguretat existents. Activació i comprovació dels sistemes de vigilància i seguretat de l'equipament i supervisió de les instal·lacions mitjançant el sistema de seguretat així vetllar per l'ús correcte de les instal·lacions per part dels visitants i bona conservació.

B.9. Assegurar la integritat de les persones que es trobin o accedeixin a l'interior del recinte, així com vetllar pels béns mobles continents, i també efectuar les mínimes tasques de manteniment per aconseguir un bon desenvolupament de les activitats.

B.10. Manteniment del punt de venda d'entrades i d'informació amb aparença neta, ordenada i estèticament agradable.

B.11. En termes generals, supervisió del correcte manteniment i neteja de les instal·lacions, resolució de petites incidències i informació sobre les incidències a la persona responsable del Departament de Turisme.

B.12. Suport en la producció d'activitats i esdeveniments que es realitzin als Jardins del Príncep.

4. Organització del servei

4.1 Requisits del personal destinat al servei

4.2. Funcionament

4.3. Horari

4.1 Requisits del personal destinat a la realització d'aquestes tasques

Donat que el nivell de formació i experiència del personal assignat a l'execució del contracte incideix de forma notòria en la qualitat de la prestació del servei que es objecte de contracte es valora com a criteri d'adjudicació l'assumpció pel licitadors de compromisos vinculants mínims de qualitat en relació amb el personal que s'assignarà a l'execució del contracte.

L'acceptació d'aquests compromisos vinculants comporta la seva consideració de condició especial d'execució, l'obligació de l'adjudicatari d'acreditar el seu compliment en el moment de l'inici de la prestació, així com en el moment en què hi hagi qualsevol variació o substitució de personal i en qualsevol moment que li pugui ser requerit per l'Ajuntament, i el seu incompliment tindrà el caràcter clàusula resolutòria del contracte.

Aquest criteri d'adjudicació inclou els següents cinc subcriteris, corresponents als diferents compromisos vinculats de qualitat, amb la ponderació de cadascun d'ells d'un 5% de la ponderació del conjunt del criteri:

a) Compromís vinculant de que tot el personal adscrit a l'execució del contracte estarà en condicions d'acreditar un nivell de coneixements i domini de les llengües catalana i castellana de nivell C1 o superior, en base al marc comú europeu de referència per a l'aprenentatge, ensenyament i avaluació de les llengües, o de disposar d'una certificació d'aptitud o titulació acadèmica que comporti un nivell d'equivalència demostrable.

b) Compromís vinculant de que tot el personal adscrit a l'execució del contracte estarà en condicions d'acreditar un nivell de coneixement i domini de la llengua anglesa o, alternativament o conjuntament, de la llengua francesa, de nivell B1 o superior, en base al marc comú europeu de referència per a l'aprenentatge, ensenyament i avaluació de les llengües, o de disposar d'una certificació d'aptitud o titulació acadèmica que comporti un nivell d'equivalència demostrable.

c) Compromís vinculant de que tot el personal adscrit al contracte estarà en disposició, com a mínim, d'un certificat de nivell 2 o superior de L'ACTIC (Acreditació de Competències en Tecnologies de la Informació i la Comunicació) o algun certificat d'aptitud o titulació acadèmica que comporti un nivell d'equivalència demostrable, que permeti acreditar de forma fefaent la disposició de les referides competències.

d) Compromís vinculant de que tot el personal adscrit al contracte estarà en disposició d'acreditar, com a mínim, un nivell suficient de formació (i en el seu cas experiència) en habilitats d'atenció al públic.



e) Compromís vinculant de que tot el personal adscrit al contracte tindrà un coneixement mínim sobre els actius turístics i culturals i el marc geogràfic, històric, econòmic i social de Tortosa i de les Terres de l'Ebre.

En cas que el personal que s'hagi d'adscriure al contracte no disposi de les habilitats o coneixements que es preveuen en els apartats d) i e) el licitador que resulti adjudicatari s'obliga, en cas d'assumir els referits compromisos vinculants, a realitzar pel seu compte i càrrec i de forma que aquesta realització resulti totalment demostrable, un curs bàsic al personal, d'una durada mínima de 20 hores per a cadascun dels referits apartats, perquè aquest pugui assolir i estar en condicions d'acreditar, amb caràcter previ o simultani a la seva incorporació al lloc de treball, la disposició d'aquestes habilitats i competències.

4.2 Funcionament

L'empresa adjudicatària realitzarà el seu servei mitjançant personal uniformat per tal que sigui fàcilment identificable. El model d'uniforme proposat haurà d'ésser autoritzat prèviament per l'Ajuntament de Tortosa i haurà de ser proporcionat per l'empresa als seus treballadors.

Quan es donin situacions en les que l'empresa adjudicatària no compleixi les obligacions establertes en aquest plec, l'empresa adjudicatària haurà de resoldre aquest dèficit en el termini de tres dies hàbils des del requeriment.

L'empresa adjudicatària es compromet a tenir permanentment format i qualificat el seu personal, que ha de tenir preparació suficient.

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

En el cas que alguna de les persones adscrites al servei no mantingui el nivell mínim de rendiment que l'Ajuntament de Tortosa consideri necessari o el comportament adient a la prestació contractada, l'empresa serà informada per escrit, i haurà de presentar el/la possible substitut/a, en un termini màxim de tres dies hàbils.

El servei es prestarà amb continuïtat i regularitat, donant resposta al llarg de tot l'any, sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similar. El contractista és responsable que en el cas d'absències per malaltia, vacances, baixes o qualsevol altra causa d'absentisme els llocs de treball siguin sempre coberts amb personal suplent que disposi de formació i experiència suficients.

4.3. Horari

L'Ajuntament de Tortosa es reserva el dret a modificar els horaris d'obertura de les instal·lacions i en conseqüència modificar la jornada de prestació del servei amb la notificació prèvia a l'empresa.

Àmbit. Museu de Tortosa

L'horari d'obertura al públic del Museu de Tortosa és el següent:

De l'1 d'octubre al 30 d'abril

De dimarts a dissabte de 10.00 a 13.30 h i de 16.30 a 18.30 h

Els diumenges d'11 a 13.30 h

De l'1 de maig al 30 de setembre

De dimarts a dissabte de 10.00 a 13.30 h i de 17.30 a 19.30 h

Els diumenges d'11 a 13.30 h

El Museu de Tortosa romandrà tancat: tots els dilluns, l'1 i el 6 de gener, el primer diumenge de setembre i el 25 i 26 de desembre.

El còmput horari del servei de recepció del Museu de Tortosa es calcula a partir de l'horari d'obertura del Museu de Tortosa, afegint-hi 15 minuts abans de l'obertura i 15 minuts després del tancament al públic, amb la finalitat de garantir que es compleixin correctament els protocols d'obertura i tancament que s'han de seguir. També s'inclouen les hores previstes en els horaris especials del motiu amb motiu del Dia i la Nit Internacional dels Museus al maig, les Jornades Europees del Patrimoni a l'octubre, i la Setmana de la Ciència al novembre.



Àmbit. Jardins del Príncep

De l'1 d'octubre al 30 d'abril

De dimarts a dissabte de 10.00 a 13.30 h i de 15.30 a 18.30 h

Els diumenges de 9.30 h a 13.30 h

De l'1 de maig al 30 de setembre

De dimarts a dissabte de 10.00 a 14.00 h i de 16.00 a 19.00 h

Els diumenges de 9.30 h a 13.30 h

Els Jardins del Príncep romandran tancats: tots els dilluns, l'1 i el 6 de gener, dilluns de Pasqua, el primer diumenge de setembre i el 25 i 26 de desembre.

Horaris especials d'obertura. Per tal d'adaptar el servei a la demanda, el dies festius (a excepció dels anteriorment exposats) i els laborables previs o posteriors a festius, seguiran de manera general el següent criteri:

- Festiu: Si cau en dilluns, dimarts, dimecres o diumenge, horari de 9.30 a 13.30 h. Si cau en dijous, divendres o dissabte, horari de matí i tarda del període de l'any que correspongui. El 24 de juny es realitzarà horari de 9.30 a 13.30 h. Si el dia 6 de desembre caigués en dilluns o dimecres, es seguiria l'horari de matí i tarda.
- Diumenges i dilluns previs de festiu, horari de matí i tarda del període de l'any que correspongui.
- El 24 i 31 de desembre l'horari serà de 9.30 a 13.30 h.

El còmput horari del servei de recepció dels Jardins del Príncep es calcula a partir del seu horari d'obertura, afegint-hi 15 minuts abans de la primera obertura del dia i 15 minuts després del darrer tancament al públic del dia, amb la finalitat de garantir que es compleixin correctament els protocols d'obertura i tancament que s'han de seguir. Es preveu una borsa de 25 hores per obrir els Jardins del Príncep en qualsevol moment del dia fora de l'horari anteriorment esmentat. Els horaris d'obertura fora de l'horari habitual s'avisaran amb un mínim d'antelació de 24 hores.

5. Modificació del servei

Els horaris de prestació del servei, el nombre total d'hores i les activitats a realitzar poden experimentar variacions en funció del canvis en la programació.

Aquests canvis no requeriran la tramitació d'una modificació del contracte, si no incrementen les hores de prestació del servei, únicament de la notificació per escrit a l'adjudicatari que està obligat a acceptar-los.

Tortosa, a la data de la signatura electrònica

La cap del Departament de Cultura

