

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I GESTIÓ DE LA BOTIGA DEL MUSEU DEL CÀNTIR

1. OBJECTE.

1. L'objecte d'aquesta contractació és el servei d'atenció al públic i de gestió de la botiga del Museu del Càntir d'Argentona per un període de 2 anys amb pròrroga opcional de 2 anys més.

Codi CPV: 79342320-2 "Serveis d'atenció al client"

Aquest objecte compren la totalitat de prestacions necessàries, sense que hagi estat fraccionat o disminuïda la seva quantia, o alterat l'objecte del contracte per a evitar-ne l'aplicació de les regles generals de contractació.

L'objecte de la present licitació inclou els següents serveis:

a) Recepció, informació i atenció a l'usuari.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de l'atenció i informació sobre l'equipament objecte del contracte, i es durà a terme de manera presencial, telefònica, a través del correu electrònic i mitjançant les publicacions i altres elements de difusió facilitats. Així mateix, haurà d'organitzar la circulació del públic i fer l'acollida de grups.

b) Venda d'entrades.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la venda de les entrades per accés al museu i dels tiquets del servei de visites guiades. També serà responsable de la liquidació i ingrés dels ingressos que s'obtinguin per aquests conceptes a l'Ajuntament.

c) Gestió de la botiga del museu.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la gestió integral de la botiga, incloent-hi la compra i venda de productes, inclosos els productes editats pel Museu i l'Ajuntament, com càntrics d'autor, catàlegs, llibres i similars. Els beneficis obtinguts per aquest servei són a risc i ventura de l'empresa adjudicatària.

d) Servei de control de les sales i espais expositius.

Inclou el control de les sales mitjançant un sistema de vídeo-vigilància de les sales, passadissos i exposicions, tenint en compte les directrius de la direcció del museu

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVEIS O PRESTACIONS



2.1. Obligacions de l'empresa adjudicatària

2.1.1. Obligacions Essencials:

- a) Designar un responsable del servei que realitzarà les funcions generals de supervisió en l'execució del contracte.
- b) Posar a disposició de la persona responsable del contracte per part de l'Ajuntament d'Argentona un telèfon per a situacions d'emergència o necessitats de personal imprevistes. Aquest número de telèfon estarà operatiu com a mínim al llarg de tot l'horari de prestació dels serveis adjudicats, tant en dies laborables com en festius, per a notificar incidències de qualsevol tipus.
- c) Mantenir la correcta supervisió del servei i vetllar pel bon ús i la integritat de les instal·lacions, dependències i del personal objecte del contracte.
- d) Organitzar cursos de formació professional, que millori l'ocupació, adaptabilitat, capacitats i qualificació de les persones adscrites a l'execució del contracte.
- e) Afavorir l'estabilitat d'ocupació, la igualtat d'oportunitats entre homes i dones i la integració de col·lectius desfavorits.
 - a. L'empresa haurà de complir amb el codi ètic de l'Ajuntament d'Argentona, accessible al següent enllaç:
<https://seuelectronica.argentona.cat/catala/Externos/Codi%20%C3%A8tic%20i%20bon%20govern%20Definitiu.pdf>
- f) Respondre de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament en els béns, objectes i instal·lacions de les dependències a controlar, produïts pels seus treballadors.
- g) Venda de les entrades per accés al museu i dels tiquets del servei de visites guiades, així com de la liquidació i ingressos dels ingressos que s'obtinguin per aquests conceptes a l'Ajuntament.
- h) Venda dels productes editats pel Museu i per l'Ajuntament d'Argentona, que hauran d'estar situats en un lloc destacat i ben visible de la botiga. Aquests productes es vendran al preu estipulat per les ordenances fiscals aprovades per l'Ajuntament.
- i) Venda de tot tipus de productes vinculats amb el territori i la temàtica del museu, sempre que comptin amb l'autorització de la direcció del museu.

2.1.2. Obligacions laborals:

- a) L'adjudicatari està obligat al compliment de les disposicions legals vigents en matèria laboral, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals.
- b) L'adjudicatari ha de garantir que les persones que destini al servei tinguin la formació i categoria adequada, prenent com a referència el Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya.



- c) Tot el personal que executi els serveis objecte del present contracte dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària a tots els efectes, sense que entre dit personal i l'Ajuntament d' Argentona existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

2.1.3. Obligacions relacionades amb la contractació de personal:

- a) Abans d'iniciar el contracte, l'adjudicatari haurà de presentar un llistat de persones que han de prestar els serveis objecte d'aquest contracte, que seran dues com a màxim. Qualsevol variació contractual haurà de ser comunicada a la persona responsable del contracte per part de l'Ajuntament de Argentona.
- b) Cobrir els horaris establerts i les substitucions en cas d'absència, malaltia, vacances o qualsevol altra contingència amb personal instruït per desenvolupar les tasques pròpies del lloc de treball de forma immediata a fi que, en cap cas, el servei quedi sense cobrir, i comunicar les dades del personal de substitució via telefònica o correu electrònic a la direcció del museu, abans de l'inici de la jornada de treball de la substitució a realitzar.
- c) Garantir que el personal disposi del correcte coneixement de les instal·lacions i de les funcions a realitzar, llevat de les substitucions que es puguin produir, les quals seran comunicades prèviament. En aquest cas la persona substituïda haurà de rebre una formació bàsica prèvia al desenvolupament del servei.
- d) Facilitar un seguiment de les hores de servei prestades, per a poder fer el control de l'import mensual a facturar.
- e) Supervisar la prestació del servei periòdicament, disposant d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball, de forma que qualsevol absència sigui detectada d'immediat, i coberta en un termini màxim de 2 hores.
- f) Responsabilitzar-se de l'aplicació de les mesures i de la formació del seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals, atenent les peculiaritats del lloc de treball i en base a l'avaluació de riscos del lloc de treball del qual farà entrega l'Ajuntament de Argentona en el cas que l'activitat ho requereixi.
- g) Realitzar canvis en el personal assignat a petició de l'Ajuntament d'Argentona si no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana o bé no realitza la seva tasca de forma correcta, a criteri de la direcció del museu.
- h) El personal de l'empresa adjudicatària anirà perfectament identificat amb el seu nom i el de l'empresa, mentre prestin els serveis. En el cas de noves incorporacions, la identificació acreditacions s'han de realitzar mínim dos dies abans de l'inici de la seva activitat.



2.2 Obligacions de l'Ajuntament d'Argentona

- Informar a l'empresa adjudicatària de les instal·lacions o espai on es realitza l'activitat, la distribució d'espais i altres característiques de l'edifici del museu que siguin rellevants per a la realització del servei.
- Facilitar un joc de claus de l'equipament i un codi per a desactivació de l'alarma de l'edifici.
- Designar un responsable del contracte, el qual haurà de supervisar l'actuació dels personal, donant les instruccions oportunes, i dirigir l'execució del contracte.
- Facilitar la planificació mensual de necessitats detallades, amb un termini de 10 dies abans de l'activitat.
- Facilitar a l'empresa prestatària l'avaluació de riscos, així com la informació del PAU (Pla d'Autoprotecció) en cas que l'espai o l'activitat ho requereixi.
- Definir les necessitats dels serveis a prestar i el perfil del lloc de treball.

3. HORARIS I LLOC DE TREBALL

L'Ajuntament d'Argentona es reserva el dret d'ampliar, reduir o modificar el servei, sempre dintre del procediment de modificació del contracte legalment establert. Les possibles modificacions es comunicaran a l'empresa adjudicatària amb antelació suficient per garantir la correcta prestació del servei. L'empresa està obligada a acceptar les possibles modificacions que en cap cas afectaran al preu hora ofert per l'adjudicatari. En cas de reduccions en el servei, les hores sobrants passaran a formar part de la borsa d'hores, que només es facturaran si efectivament es realitzen.

La prestació del servei es realitzarà d'acord amb els horaris del museu descrits en aquest plec, tot i que puntualment es podrà requerir la prestació en horaris diferents, per cobrir activitats o serveis extraordinaris.

L'horari regular de prestació del servei serà el següent:

CÀLCUL SERVEI ATENCIÓ AL PÚBLIC DURANT UN ANY				
Nombre de setmanes a computar 52				
CÀLCUL HORES OBERTURA MUSEU I BOTIGA				
Dies	Horari	Hores set.	Setmanes	Hores
Dimarts	11 a 14	3	52	156,00
Dimecres a dissabtes	11 a 14 i 17 a 20h	24	52	1.248,00
Diumenges	11 a 14h	3	52	156,00
15 minuts per entrada i sortida museu per obertura x obertures a la setmana		2,5	52	130
Bossa d'hores per a possibles increments en l'horari d'obertura (Argillà Argentona,				25



grups especials,...)	
TOTAL HORES D'OBERTURA MÀXIMA 1 ANY	1.715,00

TOTAL HORES 2 ANYS: 3.430

Lloc de treball: Museu del Càntir. Plaça de l'Església, 9. Argentona.

4. FUNCIONS

Les funcions seran:

a) La recepció, informació i atenció a l'usuari.

- Obertura de les instal·lacions al públic.
- Atenció telefònica i informació de les activitats, accessos, horaris i programació.
- Recollida de dades per al control estadístic dels visitants i usuaris de l'equipament i per als estudis de públic i de satisfacció dels usuaris individuals i grupals i, si s'escau, recollida de les seves valoracions a través dels sistemes determinats pels diferents equipaments.
- Conèixer les característiques bàsiques de l'equipament, les seves activitats i les taxes i preus vigents.
- Atendre el telèfon i el correu electrònic del servei d'informació i venda d'entrades, facilitant la informació sobre l'equipament i les activitats que en depenen.
- Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que el públic pugui realitzar, i comunicar als responsables les incidències que no es puguin solucionar directament.
- En el canvi de torn, si és el cas, informar als/les companys/es de qualsevol aspecte o incidència.
- La llengua d'atenció al visitant serà, de forma prioritària, el català.

b) Venda d'entrades i facturació del servei de visites guiades

- Venda dels tiquets de les entrades i del servei de visites guiades del museu, d'acord amb el que es determini en l'ordenança fiscal vigent, així com la liquidació i ingressos dels ingressos que s'obtinguin per aquests conceptes a l'Ajuntament. Aquesta liquidació es farà mensualment, a mes vençut, excepte el mes de desembre, que es farà abans d'acabar l'any.
- Altres funcions organitzatives en l'àmbit d'aquest servei, d'acord amb les directrius dels responsables de l'equipament.

c) Gestió integral de la botiga





- Gestió integral de la botiga, incloent-hi la compra i venda de productes, inclosos els productes editats pel Museu, com cànirs de la Festa del Càntir, catàlegs i similars. Els beneficis obtinguts per aquest servei són a risc i ventura de l'empresa adjudicatària.
- Venda dels productes editats pel Museu i l'Ajuntament d'Argentona, amb els preus de venda al públic aprovats per les ordenances fiscals vigents: cànirs d'autor i de la Festa del Càntir (edició del càntir de l'any), catàlegs d'exposicions, llibres i altres.
- Els productes no editats per l'Ajuntament i el Museu que estiguin a la venda hauran de ser aprovats per la direcció del museu, per tal de preservar el prestigi i identitat del museu. Es prioritzaran els productes ceràmics tradicionals, de disseny, d'art contemporani i altres que donin valor afegit a la botiga del museu. També productes de marxandatge, publicacions i altres relacionats amb la temàtica del museu i / o del territori on aquest es troba, mantenint sempre un bon nivell de qualitat.
- Revisar diàriament que hi hagi els subministraments necessaris per vendre els articles de la botiga.
- Compliment de les normes internes establertes a l'activitat a la que presten el servei.
- Altres funcions organitzatives en l'àmbit d'aquest servei, d'acord amb les directrius dels responsables de l'equipament.
- Preparació de les comandes rebudes per a clients professionals (botigues de productes de disseny i similars). Les comandes hauran d'estar preparades per al seu transport, protegint al màxim els cànirs de l'interior de les caixes. Les despeses d'enviament són a risc i ventura de l'empresa compradora.
- L'Ajuntament d'Argentona es reserva el dret de fer la venda directa de cànirs editats amb motiu de la Festa del Càntir que tinguin lloc fora de la botiga del museu en dates especials, com la Festa Major o el Festival Internacional de Ceràmica Argillà Argentona.

d) Servei de control de sala i espais expositius.

- Controlar l'obertura i tancament de l'equipament, inclosa l'encesa i el tancament d'aparells expositius i llums, i la connexió i desconnexió d'alarmes.
- Custòdia de les claus.
- Ronda de vigilància per comprovar que tot és correcte (abans d'obrir al públic i després de tancar) en cada sessió de matí o tarda.
- Coneixement i aplicació protocols que es derivin del Pla d'Autoprotecció en cas que sigui necessari i n'hi hagi.
- Coneixement dels sistemes d'alarmes de robatori i d'incendi.
- Garantir que tots els espais de l'equipament, així com els elements expositius, si s'escau, estiguin operatius prèviament a l'obertura de l'equipament.
- Repartiment i distribució d'opuscles informatius o de difusió, de material pedagògic



- Col·locació dels programes d'informació als espais definits i assegurar-ne la dotació.
- Assegurar que no hi hagi obstacles als passadissos i vies d'evacuació.
- Coneixement i aplicació dels protocols de funcions i d'accessibilitat.
- Controlar l'accés general del públic al museu.
- Controlar la sortida ordenada del públic, prestant una especial atenció a les persones amb altres capacitats.
- Atenció i informació al públic de l'activitat programada
- Acompanyar, informar, i acomodar i/o orientar el públic dins de l'espai.
- Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i les activitats que es realitzen a l'equipament.
- Control dels elements prohibits a l'espai per normativa.
- Repartiment, distribució i recollida d'aparells receptors, emissors, de traducció simultània, audio-guies, si s'escau.

5. QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL

L'empresa adjudicatària disposarà d'un període transitori de 2 mesos per tal de que el personal s'adeqüi a les condicions següents:

- Tenir la formació i categoria adequada prenent com a referència al conveni col·lectiu del sector de lleure educatiu i sociocultural de Catalunya, conveni número 79002295012003).
- Disposar de com a mínim del nivell B2 de català i castellà.
- Acreditar que tinguin coneixements d'informàtica a nivell d'usuari (Word, Excel i Internet).
- Disposar d'aptituds per desenvolupar tasques d'atenció al públic, informació, suport a l'organització d'esdeveniments i activitats culturals, i altres tasques relacionades amb l'objecte del contracte.
- Els treballadors hauran de presentar el certificat d'absència d'antecedents per delictes penals.

6. DATA D'INICI PREVISTA I DURADA DEL CONTRACTE:

Durada: 2 anys a partir de l'inici de la prestació, amb possibilitat de pròrroga durant dos anys més.

7. ALTRES CONSIDERACIONS SOBRE CONDICIONS TÈCNIQUES I ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE

7.1. Perspectiva de gènere: L'empresa contractista, en l'elaboració i presentació de l'objecte del contracte, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge.



7.2 Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte. L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el Conveni col·lectiu del sector del lleure i sociocultural de Catalunya. Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

7.3 Indicadors i mecanismes de control a l'empresa:

- Semestralment, els tècnics responsables de l'Ajuntament d'Argentona realitzaran una avaluació dels aspectes que considerin rellevants per tal de verificar que es compleixen els requisits del personal adscrit al contracte.
- L'equipament podrà tenir a disposició del públic i usuaris enquestes de satisfacció de la prestació dels serveis.

8. Dades i procediment de facturació

Ajuntament d'Argentona

Carrer Gran, 59 - 08310 Argentona (Barcelona)

NIF: P0800900C

FACTURA ELECTRÒNICA: Totes les factures s'han de presentar mitjançant la plataforma online següent i en format e-factura:

Bústia AOC (Administració Oberta de Catalunya) per al lliurament de factures:
<https://efact.eacat.cat/bustia/?emisorId=163>

Codi DIR3 (únic per a tots els casos): L01080095

A la factura ha de constar la referència: CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MUSEU DEL CÀNTIR, amb el Número d'Operació que tingui assignat aquest contracte.

Argentona, a data de la signatura digital

