

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA DEL SERVEI TAQUILLA/RECEPCIÓ EN HORARI DE DIUMENGES, FESTIUS I FEINERS FORA DE L'HORARI HABITUAL DEL MUSEU DEL CINEMA-COL·LECCIÓ TOMÀS MALLOL

Descripció del contracte	Servei de taquilla/recepció en horari de diumenges i festius i fora de l'horari habitual del Museu del Cinema-Col·lecció Tomàs Mallo
Pressupost base de licitació	21.864,96 € (IVA inclòs)
Tipificació de contracte	Serveis
Codi CPV	92500000-6 Serveis de biblioteques, arxius, museus y altres serveis culturals. 92521000-9 Serveis de museus
Poder adjudicador	Fundació Museu del Cinema-Col·lecció Tomàs Mallo c/ Séquia, 1 – 17001 Girona
Perfil del contractant	http://www.museudelcinema.cat/cat/museu_perfil_contractant.php

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de taquilla/recepció en horari de diumenges, festius i dies feiners fora de l'horari habitual d'obertura del Museu del Cinema i per a necessitats extraordinàries i urgents.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI

2.1. De les característiques del servei

1. OBJECTIU

Servei de recepció i taquilla del Museu del Cinema en horari de diumenges i festius i dies feiners fora de l'horari habitual d'obertura del Museu, d'acord amb les tasques, responsabilitats i característiques que s'especifiquen en aquest document.

2. ÀREES DE TREBALL I RESPONSABILITAT

A nivell general, les tasques i responsabilitats seran les que estan directament relacionades amb l'atenció al públic i/o amb els i les usuaris/àries del Museu del Cinema des del lloc de treball de la recepció en el vestíbul del Museu en base a les directrius donades per la direcció del Museu a l'adjudicatària. En concret, i sense valor exclusiu, les principals tasques i responsabilitats seran les següents:

- Recepció, informació i atenció als visitants i usuaris del Museu del Cinema.
- Orientar i organitzar la circulació dels i les usuaris/àries que volen visitar o participar en una activitat del Museu.
- Venda d'entrades a l'exposició permanent o a altres serveis del Museu, si escau.
- Venda de productes de la botiga del Museu del Cinema.
- Atenció de la centraleta telefònica.
- Servei de guarda-roba dels i les visitants i usuaris/àries del Museu.
- Control dels i les visitants i usuaris/àries a través de les càmeres de videovigilància.
- Engagar i apagar els aparells audiovisuals existents en el vestíbul, la sala d'exposicions temporals i l'espai pròleg de l'exposició permanent.

- En general, el control i la vigilància del vestíbul del Museu i de tots els serveis que s'hi presten.
- Qualsevol altra tasca vinculada a aquest servei que li sigui comunicada pels responsables del Museu del Cinema.

2. IDIOMES

El servei ha de poder ser realitzat com a mínim en llengua catalana i castellana. Es valorarà positivament oferir el servei també en llengua anglesa i francesa.

3. HORARI DEL SERVEI

Aquest servei ha de cobrir els següents horaris del Museu del Cinema:

3.1. Horari d'obertura habitual del Museu del Cinema tots els diumenges i dies festius. Per tant, els dies i horaris habituals que caldrà prestar aquest servei seran els següents:

- Tots els diumenges de l'any de 10.00 a 14.00 h.
- Tots els festius de l'any (inclosos els dilluns festius), excepte el 25 i 26 de desembre i l'1 i 6 de gener. L'horari del servei del dia festiu correspondrà al mateix que tindria si fos laborable, segons l'horari habitual del Museu del Cinema que és el següent:

HIVERN: De setembre a juny:

De dimarts a dissabte de 10.00 a 18.00 h

Diumenge de 10.00 a 14.00 h

ESTIU: Juliol i agost:

De dilluns a dissabte de 10.00 a 19.00 h

Diumenge de 10.00 a 14.00 h.

SETMANA SANTA: Horari especial equivalent a l'horari d'estiu.

Aquest horari s'entén com a servei efectiu. No inclou el temps necessari del personal per a preparar-se pel servei.

El Museu del Cinema es reserva el dret a alterar l'horari del servei. L'ampliació de l'horari, fins el màxim que s'especifica en les clàusules administratives, comportarà el corresponent augment del preu global del contracte. Si l'horari es limita, l'horari del servei es rebaixarà proporcionalment, així com també el preu del contracte en la mateixa proporció. L'ampliació i reducció de l'horari serà d'acord amb el preu pactat. Les modificacions de l'horari no alteren el preu/hora del servei.

3.2. Horari de jornades especials (Nit de Museus, Setmana de Temps de Flors) o per necessitats excepcionals del Museu. L'empresa resta obligada a prestar el servei fora de l'horari estipulat en l'apartat 3.1., amb la corresponent compensació econòmica d'acord amb el preu estipulat en el contracte, ja sigui per jornades d'obertura especials, la Nit dels Museus (el dissabte més proper al 18 de maig), per la Setmana de Temps de Flors (maig) o per necessitats excepcionals del Museu del Cinema.

3.3. Horari d'activitats del Museu del Cinema fora de l'horari habitual d'obertura. Aquest servei ha de cobrir des de mitja hora abans de l'inici de l'activitat fins a la finalització de l'activitat, és a dir, fins al tancament del Museu per part dels responsables. L'horari és fora de l'horari habitual d'obertura al públic del Museu. Generalment és un horari de vespres i, habitualment, a partir de les 18.30 h. (les activitats solen iniciar-se a les 19.00 h.). Malgrat això, poden haver-hi activitats amb una hora d'inici diferent d'aquesta. La durada de les activitats és variable i oscil·la entre una hora i mitja i tres hores i mitja. La comunicació de la programació d'aquestes activitats serà notificada amb una antelació mínima d'una setmana a l'empresa contractada. Qualsevol variació d'aquesta programació es podrà comunicar amb 6 hores d'antelació.

3.4. Per a necessitats excepcionals i urgents. En el cas de necessitar cobrir el servei de taquilla manera excepcional, urgent i puntual, en horari habitual del Museu, i fins que el Museu del Cinema cobreixi el servei amb personal propi.

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatària ha de prendre les mesures necessàries per tal que existeixi la màxima estabilitat possible en els equips de treball i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb l'objectiu d'optimitzar l'experiència i el coneixement de l'espai i de les seves normes de funcionament i de seguretat, i d'alterar el mínim possible el bon funcionament del servei millorant així la seva qualitat i la seva eficiència.

Qualsevol canvi de personal haurà de ser comunicat amb antelació suficient i per escrit a la FMC-CTM, especificant dades d'identificació i currículum vitae del nou empleat.

L'empresa ha d'estar capacitada per respondre a imprevistos en un termini màxim de 12 hores (sense perjudici d'allò compromès en l'oferta efectuada per l'empresa referent al termini màxim de resposta a peticions urgent del servei).

Les dietes i desplaçaments del personal que portarà a terme el servei, aniran a càrrec del l'empresa adjudicatària.

5. ESPAI DE TREBALL

L'espai de treball d'aquest servei serà a l'espai de recepció del Museu del Cinema i en general l'espai del vestíbul i planta baixa del Museu.

6. NORMATIVA

Les persones que realitzin aquest servei compliran en tot moment la normativa de seguretat i de qualsevol altra mena del Museu del Cinema.

7. HORES A CONTRACTAR

- a. El nombre total d'hores anuals a contractar el servei són 500, que es desglossen en:

Servei de taquilla/recepció en horari de diumenges	216 hores anuals
Servei de taquilla/recepció en horari de festius	104 hores anuals
Servei de taquilla/recepció per a necessitats urgents i excepcionals	80 hores anuals
Servei de vigilància del vestíbul en dies feiners fora de l'horari d'obertura habitual del Museu al públic	100 hores anuals

- b. Aquest nombre d'hores té la consideració de màxims i la Fundació no té obligació d'exhaurir-lo. L'empresa adjudicatària facturarà només les unitats reals del servei efectuat.
- c. La convocatòria mínima per al personal del servei serà de 2 hores de servei.
- d. L'empresa haurà de dur un control de les unitats de servei encarregades i treballades per a cada persona contractada.
- e. Totes les factures que presenti l'empresa adjudicatària hauran d'estar desglossades per conceptes indicant els dies i les hores realitzades del servei i el preu per unitat de prestació del servei.

2.2. De les característiques del personal del servei

1. PERSONAL DEL SERVEI:

- a. L'empresa aportarà el personal necessari per atendre les demandes del servei contractat en base amb les condicions d'aquest document. Aquest personal dependrà exclusivament de l'empresa. No hi haurà cap relació de dependència laboral, ni administrativa entre el personal contractat per l'empresa i la FMC-CTM.
- b. El personal haurà de realitzar la seva activitat laboral amb diligència i correcció.
- c. El personal ha d'atendre les normes i controls de seguretat que s'estableixin. Ha de conèixer els espais, els plans d'autoprotecció dels recintes, el protocol i les sortides d'emergència per tal de participar en l'evacuació del públic si fos necessari.
- d. El personal que presti els serveis objecte d'aquest contracte, ha d'anar correctament vestit i sense cap distintiu de l'empresa adjudicatària.
- e. El personal ha de respectar les normes de conducta adequades per a la prestació del servei (no beure, fumar, menjar, mantenir converses per telèfon o presencials no relacionades amb el servei, etc.) i mantindrà una actitud educada i formal amb els visitants, usuaris i personal de la plantilla del Museu del Cinema.
- f. El personal ha d'estar preparat 5 minuts abans de l'hora convocada per iniciar el servei i complir els horaris establerts.
- g. L'empresa adjudicatària disposarà de personal per a garantir possibles ampliacions d'emergència de l'horari inicialment establert.
- h. La FMC-CTM es reserva el dret a sol·licitar la substitució d'alguna de les persones destinades al servei per causes tals com: la falta de puntualitat, falta d'ofici, problemàtica reincident amb els usuaris del Museu o personal de la FMC-CTM, així com qualsevol altra eventualitat que perjudiqui el servei o la imatge del Museu del Cinema.
- i. Quan pertoqui i en funció de la situació sanitària, l'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec de proporcionar al seu personal, que executarà el servei, els EPI's necessaris.

2. FORMACIÓ, CONEIXEMENTS, CAPACITATS I EXPERIÈNCIA:

L'adjudicatària ha de garantir que el personal té un adequat nivell de formació i capacitat específics per desenvolupar el servei en òptimes condicions.

El personal aportat per l'empresa haurà de reunir les següents característiques en quan a la seva formació i experiència, que si escau, s'haurà de poder acreditar convenientment:

- a. Experiència de mínim 100 hores en treballs similars al d'aquesta proposta d'atenció al públic en equipaments culturals.
- b. Coneixement d'idiomes nivell alt de català (disposar de titulació del nivell C de català) i castellà i es valorarà el coneixement de la llengua anglesa i/o francesa.
- c. Coneixement de normes bàsiques d'atenció al públic i Informàtica a nivell d'usuari.

El personal haurà de tenir les següents capacitats i habilitats:

- Simpatia, cordialitat i habilitats comunicatives.
- Bon tracte, educació i amabilitat vers els assistents.
- Professionalitat.
- Capacitat d'adaptació i pro-activitat.
- Capacitat de resolució de problemes.
- Capacitat de treballar en equip.