



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE CONTROL D'ACCESOS I ESPAIS DE L'EXPOSICIÓ "MUSEU HABITAT"

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de control d'accessos i espais expositius de l'exposició del programa "Museu Habitat", englobat dins el Programa temporal per al desenvolupament i encaix en el sistema museístic d'art del projecte d'ampliació i impuls del Museu Nacional d'Art de Catalunya, que tindrà lloc entre el 17 de juny i el 5 d'octubre de 2025.

L'objecte del contracte es divideix en dos lots diferenciats per a les dues seus de l'exposició "Museu Habitat":

- Lot 1: Seu Palau Moja: El servei es caracteritzarà per un control d'accés i d'acompanyament del públic, que accedirà a l'espai expositiu en grups reduïts prèvia reserva. En concret les tasques a desenvolupar seran:
 - Controlar l'accés i acollir els grups de visitants, canalitzant-ne l'entrada segons les reserves prèvies.
 - Proporcionar informació i atenció al visitant, acompanyant-los en la visita, proporcionant dades sobre possibles restriccions de pas i altres incidències rellevants, controlar la circulació del públic i vetllar pel compliment de les normes de seguretat del Palau Moja.
 - Vetllar i supervisar els elements expositius, tot oferint orientació als visitants sobre el recorregut.
 - Vetllar pel correcte funcionament de les visites
 - Controlar els espais i la seguretat, detectant i comunicant qualsevol comportament incívic mitjançant els canals establerts, i sempre respectant la normativa de protecció de dades (LOPD).
 - Canalitzar les incidències que es puguin produir durant les visites, informant amb immediatesa a l'ACPC i col·laborant en la resolució de petites incidències.
 - Atendre a les consultes del públic i recollir els suggeriments o queixes que es puguin formular durant la visita.
 - Recollir les dades i enquestes de satisfacció, seguint les directrius establertes per l'ACPC i utilitzant les eines facilitades a aquest efecte.
- Lot 2: Seu pavelló Victòria Eugènia: El servei es caracteritzarà per un control d'accés i d'acompanyament del públic, que accedirà a l'espai expositiu. En concret les tasques a desenvolupar seran:
 - Controlar l'accés dels visitants al recinte expositiu, canalitzant-ne l'entrada.
 - Proporcionar informació i atenció al visitant, proporcionant dades sobre possibles restriccions de pas i altres incidències rellevants, controlar la circulació del públic.
 - Proporcionar informació en general de l'espai i de l'exposició, tot oferint orientació als visitants.



- Canalitzar les incidències que es puguin produir durant les visites, informant amb immediatesa a l'ACPC i col·laborant en la resolució de petites incidències.
- Atendre a les consultes del públic i recollir els suggeriments o queixes que es puguin formular durant la visita.
- Recollir les dades i enquestes de satisfacció, seguint les directrius establertes per l'ACPC i utilitzant les eines facilitades a aquest efecte.
- Altres tasques relacionades amb la gestió de públic.

2. Organització del servei

a. 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'ACPC i haurà de ser proporcionat per l'empresa als seus treballadors amb un mínim de dos per al període de la mostra.

L'empresa adjudicatària distribuirà el seu servei d'acord amb les directrius de l'Agència.

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

Qualsevol modificació de l'organització del servei per part de l'empresa, s'haurà de comunicar amb cinc dies hàbils d'antelació a l'Agència i obtenir la seva aprovació.

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

b. Horari:

Els horaris mínims per a la prestació per cada servei són els que estan ressenyats en l'annex 1 d'aquest Plec. Aquestes hores formen part essencial del contingut del contracte, i l'empresa ha de garantir en tot moment que els serveis es trobin suficientment coberts.

L'empresa organitzarà el servei de manera que doni compliment a totes les obligacions laborals, socials i de descans reglamentari dels seu personal.

L'Agència es reserva el dret de modificar l'horari o la jornada de realització dels diferents serveis, segons les pròpies necessitats, notificant-ho de manera prèvia a l'empresa.



c. Equip de treball:

L'empresa contractista assumeix l'obligació de contractar el personal per dur a terme el servei objecte d'aquest contracte. El contractista ha de complir escrupolosament les obligacions derivades de la legislació laboral i de la Seguretat Social respecte del personal al seu servei, cosa que vol dir que aquest no té cap mena de relació jurídic-laboral amb l'ACPC i que aquesta última es considera exempta de tota responsabilitat derivada de d'incompliment d'aquelles obligacions. No obstant això, l'ACPC pot sol·licitar a l'empresa, quan ho cregui oportú, l'exhibició dels documents acreditatius de la afiliació i la cotització a la Seguretat Social del personal que l'auxiliï en l'execució del servei contractat.

El contractista és responsable del treball realitzat pels seus col·laboradors, executarà el contracte a risc i ventura seu i estarà obligat a indemnitzar de tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

L'empresa contractista destinarà el personal necessari per a realitzar l'encàrrec amb les titulacions adients, sent del tot imprescindible el coneixement de les llengües catalana i castellana.

Aquesta haurà de conformar un equip de treball amb les següents funcions:

Lot 1: Seu Palau Moja:

L'empresa contractista destinarà un equip responsable del servei que haurà de tenir la formació i experiència idònia per garantir el perfecte funcionament de tots els programes, serveis i gestió equips humans.

És imprescindible el coneixement de les llengües catalana i castellana i es valorarà el coneixement de l'anglès, el francès i l'italià .

El personal ha de ser capaç de treballar en equip de forma coordinada amb els serveis de seguretat, i el personal propi de l'Agència.

Durant el temps en què es realitzin els serveis esmentats en aquest Plec, incloent dies festius amb activitats divulgatives o educatives, sempre hi haurà localitzable un monitor/informador de l'empresa contractista, de manera que es garanteixi el bon funcionament i la resolució dels problemes que puguin originar-se. Per aquest motiu, l'empresa contractista lliurarà les dades del personal adscrit al contracte per tal de poder-lo localitzar en cas d'urgència.

Lot 2: Pavelló Victòria Eugènia:

L'empresa contractista destinarà un equip responsable del servei que haurà de tenir la formació i experiència idònia per garantir el perfecte funcionament de tots els programes, serveis i gestió equips humans.

És imprescindible el coneixement de les llengües catalana i castellana i es



valorarà el coneixement de l'anglès, el francès i l'italià.

El personal ha de ser capaç de treballar en equip de forma coordinada amb els serveis de seguretat, els monitors de visites guiades i el personal propi del museu.

Durant el temps en què es realitzin els serveis esmentats en aquest plec, incloent dies festius amb activitats divulgatives o educatives, sempre hi haurà localitzable el monitor/informador de l'empresa contractista, de manera que es garanteixi el bon funcionament i la resolució dels problemes que puguin originar-se. Per aquest motiu, l'empresa contractista lliurarà les dades del personal adscrit al contracte per tal de poder-lo localitzar en cas d'urgència.

L'empresa, presentarà un informe mensual, on deixarà constància de l'acompliment de les directrius que li hagi indicat l'ACPC, i que haurà d'incloure, com a mínim, una relació de les hores realment efectuades per cadascun dels serveis i un llistat d'incidències de cada servei.

L'empresa contractista a través de la persona designada com a coordinador mantindrà un contacte assidu amb el responsable de l'ACPC per tal de treballar conjuntament aspectes que millorin el servei.

El responsable del contracte, podrà adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada.

d. Condicions especials respecte del personal de l'empresa contractista

Correspon al contractista:

- El contractista està obligat a aportar, per a la correcta execució dels serveis oferts, els mitjans personals que siguin necessaris.
- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint d'experiència exigides, formi part de l'equip adscrit a la execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'ACPC.
- El contractista exerceix el poder de direcció sobre el personal adscrit a l'execució del contracte. En particular assumirà la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos i vacances, la substitució de treballadors en cas de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i pagament de prestacions, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com tots els drets i obligacions que derivin de la relació contractual entre treballador i empresari.
- L'empresa contractista designarà un coordinador tècnic o responsable, integrat en la pròpia plantilla, que assumirà les obligacions següents:
 - o Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'ACPC, canalitzant la comunicació amb el personal integrant de l'equip de treball adscrit, en totes les qüestions derivades de l'execució del contracte
 - o Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, donant les ordres i instruccions de treball que siguin



necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

o Supervisar la correcta prestació del servei per part del personal integrant de l'equip de treball, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.

o Informar l'ACPC sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

3. CONDICIONS ESPECÍFIQUES

L'ACPC es farà càrrec de les despeses de les línies telefòniques i informàtiques destinades al correcte funcionament del servei, a més de la subministració de tablets o altre material de suport digital per al correcte desenvolupament de les tasques a desenvolupar.

ANNEX 1. HORARIS:

L'execució del servei començarà el 17 de juny i finalitzarà el 5 d'octubre de 2025.
Els horaris són:

Lot 1: Palau Moja:

- De dimarts a divendres de 16h a 19h
- Dissabtes d'11h a 14h i de 16h a 19h
- Diumenges d'11h a 14h

El personal haurà d'estar present 15 minuts abans de l'horari d'atenció al visitant i fins a 15 minuts després de la finalització de l'horari d'atenció al visitant.

Lot 2: Pavelló Victòria Eugènia:

- De dimecres a divendres d'10:30 h a 19:30h
- Cap de setmana i festius de 10:30h a 19:30h

El personal haurà d'estar present 15 minuts abans de l'horari d'atenció al visitant i fins a 15 minuts després de la finalització de l'horari d'atenció al visitant.