

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL
CONTRACTE RELATIU AL SERVEI D'ATENCIÓ DE
SALES DEL MUSEU TÀPIES (MTà)**

Expedient 01/2025

ÍNDIX

1.	OBJECTE	3
2.	DESCRIPCIÓ DE L'EDIFICI I ESPAIS	3
3.	GESTIÓ OPERATIVA DEL SERVEI	4
4.	CONDICIONS ESPECÍFIQUES PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI	6
5.	POSICIONS I DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES PER AL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	7
6.	HORARIS I DISTRIBUCIÓ DE LES POSICIONS	8
7.	QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL	10
8.	PLA DE FORMACIÓ	11
9.	COORDINACIÓ INTERNA I SEGUIMENT DEL SERVEI	12
10.	UNIFORMITAT	15
11.	OBLIGACIONS DE RESERVA I CONFIDENCIALITAT	16
12.	VISITA TÈCNICA	16
13.	TRANSFERÈNCIA DE SERVEIS	17
14.	PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS (PRL)	17

1. OBJECTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) té per objecte establir les especificacions tècniques essencials que regiran la prestació dels serveis d'atenció de sales en les instal·lacions del Museu Tàpies (en endavant, MTà).

L'empresa adjudicatària es compromet a complir les condicions establertes en aquest plec, assegurant així la correcta cobertura del servei. Les condicions establertes en el present Plec, pel que fa a la qualitat i quantitat dels serveis, s'han d'entendre com a mínimes i, per tant, podran ser millorades en les ofertes presentades pels licitadors sempre que comportin un benefici per al MTà.

Aquest PPT té caràcter contractual i el seu compliment és obligatori, d'acord amb el que estableix la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

2. DESCRIPCIÓ DE L'EDIFICI I ESPAIS

2.1. Museu

L'any 1984 es va crear la Fundació Antoni Tàpies com a fundació privada sense ànim de lucre, amb la finalitat de promoure l'estudi i el coneixement de l'art modern i contemporani. El 1990 es va inaugurar el museu de la Fundació, que es caracteritza per un enfocament plural i interdisciplinari. Aquest museu treballa per establir col·laboracions amb experts de diversos àmbits, promovent una comprensió més àmplia de l'art i la cultura contemporània. Per aquest motiu, es combina el comissariat d'exposicions temporals, tant centrades en Tàpies com en altres artistes internacionals, amb l'organització de publicacions, programes educatius i programes públics sobre diferents temàtiques i altres activitats.

2.2. Emplaçament

L'execució del contracte es durà a terme a l'edifici del Museu Tàpies, ubicat al carrer Aragó número 255 de Barcelona. Aquest edifici va ser projectat per l'arquitecte Lluís Domènech i Montaner com a seu original de l'editorial Montaner i Simon. La construcció, que data del període comprès entre els anys 1880 i 1881, és reconeguda com una de les primeres manifestacions arquitectòniques del modernisme català.

L'any 1987, l'Ajuntament de Barcelona va adquirir l'edifici i el va cedir a la Fundació Privada Antoni Tàpies, moment en què es van dur a terme les obres de reforma i ampliació pertinents.

En l'actualitat, l'edifici es distribueix en diverses plantes: una planta baixa, dues plantes superiors, una terrassa i dues plantes soterrades. Les àrees destinades a les exposicions del museu es localitzen a les plantes primera, subterrània primera i subterrània segona.

2.3. Quadre de superfícies i volum de visitants

- A continuació s'especifiquen les superfícies que conformen els espais dins del Museu Tàpies.

PLANTES	M2 ÚTILS
Planta -2	837,25
Planta -1	945,30
Planta 0	120,50
Planta 1	567,1
Planta 1.1 i 1.2	497,4
Planta 2	371,15
Terrassa	243,60
TOTAL	3.582,25

- Volum de visitants:
 - o Any 2023: 40.129 persones.
 - o Any 2024: 65.044 persones.

3. **GESTIÓ OPERATIVA DEL SERVEI**

En complement a les obligacions establertes al Plec de Clàusules Administratives Particulars, l'adjudicatari es compromet a complir amb les següents condicions per garantir la correcta prestació del servei:

- a. L'empresa adjudicatària serà responsable de garantir la prestació del servei i l'execució de les tasques establertes en aquesta licitació durant tot el període d'adjudicació. Tot el personal necessari per al correcte desenvolupament del servei serà contractat per l'empresa, i en cap cas mantindrà cap vincle jurídic o laboral amb el Museu Tàpies (MTà).
- b. L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la presència d'un equip estable i un equip de reserva, amb l'objectiu de garantir un coneixement adequat de les instal·lacions i la seva operativa interna. Això es gestionarà seguint els punts següents:
 - i. Es presentarà la relació completa del personal assignat al servei, amb l'obligació d'actualitzar-la immediatament davant qualsevol canvi. També es proporcionarà un llistat del personal de reserva disponible.
 - ii. L'empresa vetllarà per mantenir la màxima estabilitat dels equips encarregats de la prestació dels serveis, tant en serveis ordinaris com en suplències i serveis extraordinaris.

- iii. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació adequada i suficient per a la prestació correcta del servei, en funció de les categories professionals assignades. Aquesta formació inclourà l'obligació d'informar i formar en matèria de prevenció de riscos laborals, d'acord amb la normativa vigent i el Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i Sociocultural de Catalunya.
- c. L'empresa adjudicatària es compromet a garantir la disponibilitat de recursos suficients per atendre la demanda de serveis extraordinaris que puguin sorgir com a conseqüència de la celebració d'esdeveniments puntuals o per gestionar qualsevol incidència. Aquests serveis hauran de ser sol·licitats pel MTà amb un preavís mínim de 24 hores, i sempre respectant els límits establerts en aquest contracte.
- d. L'empresa haurà de comptar amb personal substituït degudament preparat i equivalent per cobrir les absències dels treballadors titulars del servei en qualsevol situació d'inassistència (per exemple, baixa mèdica). La substitució dels treballadors absents s'haurà d'efectuar en un termini màxim de dues (2) hores des de la notificació de la incidència, sense que això impliqui cap cost addicional pel MTà.
- e. Els períodes de vacances o permisos dels treballadors, tal com estipulen els convenis laborals aplicables, no alliberen l'empresa adjudicatària de l'obligació de garantir la continuïtat del servei. Així doncs, l'empresa es compromet a gestionar les absències per vacances o altres motius, assegurant que es comuniqui als centres afectats segons el que estableixi el conveni pertinent.
- f. El MTà es reserva el dret de modificar, ampliar o reduir les condicions del servei objecte de la licitació, incloent horaris, nombre d'efectius i altres aspectes relacionats amb el dispositiu assignat. Aquestes modificacions es duran a terme dins dels límits legals establerts i en cap cas afectaran el preu unitari ofert per l'empresa adjudicatària.
- g. En cas que l'empresa adjudicatària decideixi substituir qualsevol membre del personal assignat al servei, haurà de notificar-ho formalment per escrit al MTà amb un preavís mínim de 24 hores. Aquest canvi només es podrà dur a terme amb l'aprovació prèvia del responsable del contracte del MTà.
- h. L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives detallades dels serveis referits en el present Plec, així com els derivats d'actes no previstos i/o de variacions del servei. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb els responsables del MTà i seran d'obligat compliment durant la prestació del servei per part de tot el personal.
- i. L'empresa haurà de garantir que tots els punts de la prestació del servei estiguin coberts en tot moment en el cas d'incidències ordinàries o extraordinàries, tant pel que fa als serveis fixos com als serveis variables, sense cap cost addicional.

4. CONDICIONS ESPECÍFIQUES PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

- a. L'adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte, operatiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per tal que el MTà pugui notificar qualsevol tipus d'incidència.

A més, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir el servei dotant-lo del suport tècnic i l'equipament necessari per assegurar la coordinació eficient i el correcte funcionament del servei.

- b. L'empresa adjudicatària proporcionarà el següent equipament mínim per assegurar el correcte desenvolupament d'aquesta funció:

- Un (1) telèfon mòbil que estarà a disposició del responsable assignat com a cap d'equip del personal d'atenció de sales durant l'horari de prestació dels serveis.
- Un (1) *walkie-talkie* amb micròfon i auricular (o equivalent) per a cada membre de l'equip que realitzi el servei, amb l'objectiu de garantir una comunicació fluida i constant entre tots els integrants durant l'execució del servei.
- Els accessoris necessaris que es considerin indispensables per assegurar la qualitat òptima de les comunicacions.

L'equip destinat a la prestació del servei tindrà la responsabilitat de vetllar per la correcta conservació del material utilitzat. Això inclou assegurar-ne una manipulació adequada i l'ús responsable per garantir que es mantingui en bon estat i operatiu en tot moment.

- c. L'empresa adjudicatària haurà de designar un coordinador del servei, que actuarà com a interlocutor principal entre el responsable designat pel MTà i el personal de l'empresa adjudicatària assignat al servei.

Aquest paper de coordinador forma part integral dels serveis contemplats en aquest contracte, independentment del personal assignat a cada espai, i tindrà les funcions següents:

- Actuarà com a interlocutor oficial entre el responsable del contracte designat pel MTà i l'empresa adjudicatària.
- Serà responsable de realitzar un seguiment continu de la prestació del servei, tant en termes quantitatius com qualitatius. Els resultats d'aquest seguiment es recolliran en un informe semestral durant el primer any d'execució del contracte i anual en cas de pròrroques posteriors. Aquest informe inclourà indicadors que permetin una anàlisi rigorosa del servei.
- Vetllarà per assegurar la coherència i l'execució correcta de les tasques assignades, garantint una prestació uniforme del servei.
- Supervisarà i solucionarà qualsevol incidència o deficiència que pugui sorgir en els processos de treball o en els canals de comunicació.

5. POSICIONS I DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES PER AL FUNCIONAMENT DEL SERVEI

El personal assignat haurà de familiaritzar-se amb els aspectes fonamentals del MTà, incloent la seva programació d'exposicions i activitats complementàries, a més de complir les funcions associades al pla de seguretat del museu. Això inclou la participació activa en els protocols d'evacuació i emergència, així com garantir que els visitants segueixin les normes de conducta establertes al centre.

A l'hora de canviar de torn o finalitzar-lo, serà obligatori comunicar verbalment i/o per escrit als relleus qualsevol informació rellevant que pugui contribuir al bon funcionament del servei.

A més de complir amb les normatives específiques del centre, i d'acord amb el Conveni de Lleure Educatiu i Sociocultural, s'establiran les funcions concretes per a cada categoria professional inclosa en el servei vinculat a aquest contracte.

5.1 Servei d'atenció de sala:

- Atendre i donar resposta a les consultes formulades pels visitants, quan així ho sol·licitin, facilitant informació sobre les característiques del MTà, els seus espais, serveis i el contingut de les exposicions vigents.
- Vetllar per l'estat de conservació de les instal·lacions i de les obres d'art, assegurant-se de que els visitants no arribin a tocar les obres ni apropar-se excessivament.
- Seguir el protocol operatiu de seguretat i d'atenció de sales establert per a cada exposició i les seves obres.
- Controlar l'entrada i sortida dels visitants a les sales d'exposicions i altres dependències del Museu.
- Adreçar-se als visitants amb cura, educació i amabilitat en recordar les normes del Museu, garantint una atenció adequada i respectuosa a tots els públics.
- Col·laborar amb el personal del MTà per garantir el correcte desenvolupament de les activitats programades.
- Garantir que les obres audiovisuals, els aparells electrònics i qualsevol altre element que requereixi activació estiguin en ple funcionament en el moment d'obertura del Museu al públic, informant immediatament la persona responsable del MTà de qualsevol incidència detectada.
- Organitzar, si s'escau, les cues del públic general i coordinar el flux de visitants, així com la conducció de grups, seguint les normes establertes de seguretat i aforament.
- Recollir i transmetre suggeriments i queixes dels visitants seguint les directrius del MTà.
- Garantir que les sales estiguin en ordre i netes abans i durant l'obertura al públic, revisant l'estat del material, la il·luminació, els mitjans audiovisuals i altres aspectes tècnics.

- Recollir els objectes extraviats a les sales expositives i avisar el personal de seguretat perquè els reculli i els traslladi al punt d'objectes perduts.

5.2 Servei de cap d'equip

L'empresa adjudicatària haurà de designar un cap d'equip per a cada torn laboral. Aquestes persones serviran com a intermediari directe entre el personal d'atenció de sales i els responsables designats pel MTà, assegurant la correcta execució del servei i gestionant qualsevol incidència que es presenti durant el desenvolupament de les activitats diàries.

Aquest durà a terme les següents funcions:

- Coordinar l'equip d'atenció de sales, assegurant que es manté la coherència en la prestació del servei i la qualitat en totes les àrees.
- Col·laborar activament en la formació de nou personal, assegurant que rebin la informació proporcionada pel MTà sobre les instal·lacions i serveis.
- Realitzar una supervisió constant de la qualitat del servei, revisant els procediments de treball i els canals de comunicació, amb l'objectiu de detectar possibles errades o mancances.
- Mantenir un diàleg constant amb el responsable del contracte designat pel MTà, comunicant qualsevol informació rellevant sobre la gestió del museu o les activitats programades.
- Informar als usuaris i visitants que ho sol·licitin respecte els serveis i característiques del MTà, proporcionant un suport adequat i responent a les seves consultes.
- Mantenir l'espai d'informació proveït diàriament dels materials publicitaris i altres suports de difusió que es determinin.
- Notificar immediatament als responsables del MTà sobre qualsevol incidència que es detecti durant el control diari de les sales.
- Coordinar la transmissió d'informació relativa a les activitats del MTà, tant a nivell intern com amb altres membres de l'equip.
- Les funcions pròpies del servei d'atenció de sales.

6. HORARIS I DISTRIBUCIÓ DE LES POSICIONS

6.1 Horari ordinari

Els horaris i el nombre de persones necessàries per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte es determinaran de la següent manera: el servei d'atenció de sales es dividirà en dos torns. Per tant, tot el personal d'atenció de sales realitzaran una jornada partida, distribuïda entre el torn de matí i el torn de tarda, garantint sempre el compliment dels descansos establerts pel conveni.

- Torn de matí: de dimarts a dissabte, de 10:00h a 15:00h.

- Torn de tarda: de dimarts a dissabte, de 15:00h a 19:00h.
- Diumenges: de 10:00 a 15:00h.

Els horaris indicats corresponen al període d'obertura del MTà al públic, durant el qual el servei haurà d'estar plenament operatiu. Per tant, totes les posicions d'atenció de sales han d'estar degudament cobertes durant aquest període. Amb l'objectiu de garantir l'eficiència i el correcte funcionament del servei, el personal assignat haurà d'estar present al MTà com a mínim 15 minuts abans de l'inici del torn corresponent, de manera que a l'hora d'obertura al públic tots els professionals es trobin ja ubicats a les seves posicions.

Els dies en què no es requereix la prestació del servei són: l'1 i el 6 de gener, el 25 i el 26 de desembre, així com els dilluns no festius i els dies de tancament per canvi d'exposició.

L'horari concret diari del servei podrà ser modificat per necessitats justificades del MTà, les quals seran comunicades a l'entitat adjudicatària amb una antelació mínima de una setmana, per garantir la seva correcta cobertura i organització.

6.2 Horari extraordinari o especial

Aquest apartat fa referència a totes aquelles activitats o esdeveniments de caràcter extraordinari que, tot i no formar part de l'activitat ordinària del MTà, requeriran la prestació del servei inclòs en aquest contracte. Les hores de servei vinculades a aquests actes, que poden tenir lloc fora de l'horari habitual d'obertura al públic, corresponen principalment a activitats del programa educatiu, dels programes públics i a lloguers d'espais.

Aquestes hores extraordinàries formen part del còmput total d'hores previstes per al servei i han estat degudament contemplades en el càlcul del pressupost base de licitació, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat C del Quadre de Característiques del PCAP. Algunes, tot i que poques d'aquestes hores es realitzaran dins la franja horària compresa entre les 22.00h i les 6.00h.

Les jornades i horaris no inclosos en la programació habitual seran notificats a l'empresa adjudicatària amb un mínim de 24 hores d'antelació. Així mateix, el MTà es reserva el dret de modificar tant el nombre de persones assignades al servei com l'horari de prestació, sempre que es justifiquin les necessitats que ho facin necessari.

El còmput d'hores es realitzarà mensualment, considerant-se extraordinàries aquelles hores que excedeixin les previstes en l'horari ordinari.

6.3 Posicions per espai

Durant l'horari d'obertura al públic del MTà (clàusula 6.1 del PPT), les següents posicions hauran d'estar cobertes en tot moment:

- Sala d'exposicions planta 1 (planta biblioteca): 1 posició amb la categoria d'atenció de sales.
- Sala d'exposicions planta -1 (sala principal): 2 posicions amb la categoria d'atenció de sales, una de les quals assumirà les funcions de cap d'equip.
- Sala d'exposicions planta -2: 1 posicions amb la categoria d'atenció de sales.

El MTà es reserva el dret de modificar el nombre de personal d'atenció de sales, ja sigui incrementant-lo o reduint-lo, en funció de les necessitats específiques de cada exposició. Aquests ajustos, quan siguin necessaris, es contemplaran com a modificacions del contracte en els termes establerts per la normativa aplicable.

6.4 Directrius horàries

- a. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura contínua dels serveis durant l'horari establert.
- b. El personal d'atenció de sales hauran de presentar-se amb prou antelació per garantir un relleu de torns fluid i efectiu.
- c. El torn no podrà començar fins que el personal d'atenció de sales estigui correctament uniformat.
- d. Els treballadors que estiguin en horari laboral no podran abandonar el seu lloc de treball en cap moment, excepte en els casos autoritzats pels responsables operatius de l'empresa adjudicatària.
- e. L'empresa adjudicatària organitzarà el servei assegurant el compliment de totes les obligacions laborals, socials, i de descans reglamentari del seu personal, d'acord amb la legislació vigent i les condicions establertes en el Conveni Col·lectiu del sector del lleure i sociocultural de Catalunya.
- f. En cas que es consideri necessari establir períodes de descans durant la prestació del servei objecte d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta de planificació dels descansos del personal, detallant el procediment de cobertura i els relleus que s'executaran per garantir la continuïtat del servei.

7. QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL

El personal designat per l'empresa adjudicatària per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte haurà de complir amb els requisits següents:

- El personal assignat per a les tasques d'atenció de sales, així com els caps d'equip, haurà d'estar en possessió, com a requisit mínim, d'un títol de Batxillerat o equivalent, o bé d'una titulació de Cicle Formatiu de Grau Mitjà vinculat a l'àmbit

dels serveis culturals, atenció al públic, activitats socioculturals, turisme o similar, sempre que estigui relacionat amb les funcions previstes en aquest contracte.

Mitjans d'acreditació: aquest requisit es podrà acreditar mitjançant còpia del títol corresponent o, si escau, certificat d'homologació oficial. També serà admissible la presentació d'una declaració responsable de l'empresa adjudicatària amb compromís de lliurar la documentació acreditativa si és requerida.

- En els criteris d'adjudicació d'aquest contracte, es valorarà com a mèrit rellevant la formació prèvia en àmbits vinculats a l'art, la cultura, la comunicació, la història o altres disciplines afins.
- El personal haurà de tenir un domini oral i escrit de nivell nadiu tant en català com en castellà (C1 del Marc europeu comú de referència per a les llengües o equivalent), així com d'un nivell d'anglès suficient per atendre els requeriments dels visitants (B2). El coneixement d'altres idiomes o un nivell superior d'anglès es considerarà un valor afegit i serà objecte de valoració com a criteri d'adjudicació d'acord amb allò previst en el PCAP.

Mitjans d'acreditació: el domini de les llengües oficials i de l'anglès es podrà acreditar mitjançant certificats oficials (EOI, universitats, organismes homologats), títols acadèmics cursats en aquestes llengües, o bé mitjançant declaració responsable.

- Es valorarà com a criteri d'adjudicació aquella experiència desenvolupada en entorns culturals, museístics, patrimonials o en serveis auxiliars similars que impliquin contacte directe amb visitants o usuaris.

Mitjans d'acreditació: aquesta experiència s'haurà d'acreditat mitjançant certificat de vida laboral i/o certificats d'empresa on constin les funcions realitzades, o bé contractes laborals que permetin verificar les tasques desenvolupades.

- El personal adscrit al contracte haurà de demostrar un tracte correcte, respectuós i professional amb el públic, mostrant una actitud proactiva i cordial, així com una bona presència, educació i una capacitat de comunicació eficaç amb les persones, en concordança amb les necessitats del servei.

8. PLA DE FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària serà responsable de proporcionar la formació adequada i suficient per garantir la correcta prestació del servei, d'acord amb les funcions i responsabilitats de les categories laborals ocupades pel personal de sala (cap d'equip i personal d'atenció de sales). Aquesta formació haurà d'assegurar que el treball es desenvolupi de manera efectiva i conforme al que estableix el Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i Sociocultural de Catalunya, així com a les recomanacions

específiques del MTà. A més, aquesta obligació inclou la formació i informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals, conforme a la normativa legal vigent.

La formació del personal destinat a la prestació del servei ha de contemplar la dinàmica de funcionament de l'equipament. En conseqüència, es poden ocasionar necessitats formatives específiques i temporals.

Les sessions de formació es duren a terme fora dels horaris ordinaris de treball. En cas que, excepcionalment, no sigui possible dur-les a terme fora d'aquest horari, l'empresa garantirà la correcta cobertura dels llocs de servei durant la formació.

Qualsevol despesa derivada de la impartició d'aquestes sessions serà assumida per l'empresa adjudicatària.

Formació a càrrec de l'adjudicatari inclou:

- La formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals, tal com estableix la normativa vigent i el pla d'autoprotecció del MTà.
- La formació específica per a l'atenció a diferents tipologies de públic (edats, grups, diversitat funcional, idiomes, etc.).
- Altres continguts formatius relacionats amb les tasques específiques del lloc de treball i/o amb l'empresa.

Formació a càrrec del MTà:

- La formació sobre les instal·lacions i la dinàmica interna de l'equipament.
- La formació de les feines específiques de la posició que ocuparà el treballador.
- La formació inclourà els programes d'activitats, els serveis que el centre ofereix als usuaris, així com els continguts generals de les exposicions específiques i les activitats en curs. Aquesta formació podrà incorporar un pla de seguretat específic per a cada exposició, tenint en compte que, segons el contingut i les obres que s'hi exposin, poden ser necessàries diferents formes d'actuació dins l'espai.
- Fer un seguiment de la formació continuada en relació a les novetats de la programació del centre.

9. COORDINACIÓ INTERNA I SEGUIMENT DEL SERVEI

9.1 Coordinació entre el MTà i l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de coordinació que expliqui com es durà a terme la gestió del servei amb el responsable del contracte del MTà. Aquest pla haurà d'especificar els canals de comunicació que s'utilitzaran, agafant aquests punts com a referència;

- a. L'empresa adjudicatària haurà de designar de manera fixa a un interlocutor que s'encarregarà del seguiment del servei i de la facturació, i ho comunicarà per escrit al MTà. Per part del MTà, aquesta interlocució serà gestionada per la persona responsable del contracte.
- b. Qualsevol deficiència en el servei detectada pel MTà serà notificada a l'empresa adjudicatària, especialment en relació amb el compliment dels requisits establerts en aquest plec. L'empresa haurà de prendre les mesures correctives necessàries i informar al responsable del contracte del MTà.
- c. L'empresa adjudicatària coordinarà les seves activitats amb el personal del MTà i amb altres empreses que prestin serveis en el mateix lloc de treball, seguint les indicacions del Museu Tàpies.
- d. L'empresa adjudicatària es compromet a proporcionar un número de telèfon de contacte per a la gestió d'urgències durant l'horari laboral del seu personal al MTà.
- e. El MTà es reserva el dret de no acceptar el personal que desenvolupi la seva tasca amb una capacitat insuficient o amb un comportament incorrecte, segons el criteri del MTà.
- f. L'empresa adjudicatària no podrà substituir o incorporar personal d'atenció de sales sense l'autorització prèvia del MTà, llevat causa justificada. Per qualsevol nova incorporació, l'empresa haurà de presentar la fitxa amb les dades professionals i el currículum del candidat, almenys quinze (15) dies abans de l'inici del servei.
- g. L'empresa adjudicatària, si és necessari, haurà de solapar les seves operacions amb l'actual adjudicatària del contracte durant un període de 48 hores. També haurà de dur a terme els estudis i visites necessàries per garantir que la prestació del servei contractat comenci amb la màxima eficàcia.

9.2 Seguiment del servei

El seguiment de l'execució del servei es durà a terme mitjançant reunions periòdiques amb el personal assignat per l'empresa adjudicatària, amb la freqüència que estableixin els responsables del MTà.

Així mateix, l'empresa adjudicatària es compromet a exercir les funcions de seguiment del contracte i de coordinació que s'especifiquen a continuació, amb la finalitat de garantir la correcta prestació del servei en tot moment.

- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema informatitzat de control de presència del personal i de qualitat en l'execució del treball.

- Haurà de supervisar i fer el seguiment de la qualitat de la prestació del servei amb la periodicitat establerta, identificant qualsevol incidència o mancança en els procediments de treball i canals de comunicació detectats durant el servei.
- S'haurà de comunicar per escrit qualsevol incidència que es produeixi durant els diferents torns laborals, utilitzant els formats i fulls d'incidències proporcionats pel MTà, seguint sempre les indicacions específiques de l'equipament.
- Es garantirà que hi hagi una comunicació clara i fluïda entre els efectius de personal de servei, especialment pel que fa a les incidències i aspectes rellevants que sorgeixin entre els diferents torns laborals.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de la formació del nou personal en totes les posicions incloses en plec de prescripcions tècniques.
- Es donarà a conèixer i s'assegurarà el compliment per part de tot el personal del pla d'emergència i dels protocols de funcionament de l'equipament.
- L'empresa adjudicatària haurà de coordinar-se amb el responsable de seguretat de l'equipament en tot el que es refereixi a la seguretat de les persones i dels espais, complint en tot moment amb les seves indicacions. Així mateix, s'haurà de coordinar amb la resta de personal que presti serveis en el mateix espai, sota la supervisió i les directrius dels responsables de l'equipament i seguint els criteris establerts per la direcció.

9.3 Control de qualitat

L'empresa adjudicatària col·laborarà en les revisions de qualitat que es realitzaran de manera inesperada i acompanyades pel responsable designat pel MTà.

Després de cada revisió, es redactarà un informe que haurà de ser signat per totes les persones presents. Aquest informe recollirà tant les incidències com les observacions fetes durant la inspecció, així com una valoració del nivell de qualitat assolida.

L'interlocutor de l'empresa adjudicatària mantindrà reunions amb el responsable del contracte del MTà per avaluar els resultats de les revisions i, si és necessari, plantejar les mesures correctores o de millora adequades.

- El contingut mínim que es revisarà inclourà els següents aspectes:
 - a. Execució de les tasques assignades, que tindrà un pes del 45% en l'avaluació.
 - b. Recursos humans i tècnics disponibles, amb una ponderació del 35%.
 - c. Compliment de la normativa de Prevenció de Riscos Laborals, amb un pes del 20%.
- La valoració global es farà sobre una escala de 0 a 1, amb la següent interpretació dels resultats:
 - a. Una puntuació igual o superior a 0,80 es considerarà un servei BO.
 - b. Una puntuació igual o superior a 0,66 es considerarà un servei CORRECTE.
 - c. Una puntuació igual o superior a 0,51 es considerarà un servei ACCEPTABLE.

- d. Una puntuació igual o superior a 0,26 es considerarà un servei DOLENT
 - e. Una puntuació inferior a 0,26 es considerarà un servei MOLT DEFICIENT.
- Les penalitzacions estipulades per resultats insatisfactoris de les revisions esmentades seran les següents:
- a. L'acumulació de 2 actes amb un resultat de servei MOLT DEFICIENT en un període de 4 mesos comportarà una penalització del 5% en la facturació del mes immediatament posterior a la data de l'última acta.
 - b. L'acumulació de 4 actes amb un resultat de servei DOLENT en un període de 6 mesos comportarà una penalització del 5% en la facturació del mes immediatament posterior a la data de l'última acta.
 - c. L'acumulació de 4 actes amb resultat de servei MOLT DEFICIENT en un període de 8 mesos podrà ser causa de rescissió del contracte.

10. UNIFORMITAT

Tot el personal assignat al servei haurà de portar l'uniforme establert de manera correcta i en tot moment durant l'exercici de les seves funcions.

L'empresa adjudicatària serà responsable de proporcionar al seu personal l'equipament i vestuari adequat per a cada temporada, assegurant que aquest permeti el desenvolupament òptim de les activitats i s'ajusti a les necessitats específiques del servei al MTà.

L'uniforme haurà de ser sobri i funcional, format per samarreta i pantalons negres. El personal de d'atenció de sales també haurà de disposar d'una jaqueta negra, que podrà utilitzar segons el seu criteri. A més, serà obligatori portar un cordó identificatiu amb el logotip del MTà, que haurà de ser clarament visible en tot moment.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar al MTà un catàleg detallat amb les diferents peces d'uniformitat destinades al personal d'atenció de sales. El MTà es reserva el dret de proposar ajustaments o modificacions sobre la uniformitat, sense que això impliqui cap cost addicional per a l'ens contractant.

Els uniformes i materials necessaris per al correcte desenvolupament de les tasques seran proveïts íntegrament per l'empresa adjudicatària i tindran una durada màxima d'una temporada. A més, l'empresa haurà de mantenir un estoc d'uniformes suficient per cobrir qualsevol incidència. Aquest estoc s'haurà d'emmagatzemar al lloc designat pel MTà i mantenir-se en condicions òptimes de neteja i ordre.

Qualsevol modificació en la uniformitat o en els seus complements requerirà l'autorització prèvia del MTà.

Atesa l'exposició constant del personal de l'empresa adjudicatària davant el públic i amb l'objectiu de garantir una imatge adequada del servei d'atenció de sales, es podrà dur a

terme una inspecció visual diària de la uniformitat i la presentació general del personal abans de l'inici del servei. Així mateix, el MTà es reserva el dret de valorar la idoneïtat de la imatge de qualsevol membre de l'equip per a la prestació del servei.

11. OBLIGACIONS DE RESERVA I CONFIDENCIALITAT

La informació, dades o especificacions proporcionades per al MTà a l'empresa adjudicatària i al seu personal, així com a aquells que hi hagin tingut accés en l'execució del contracte, hauran de ser tractats com a confidencials. Aquesta informació no podrà ser publicada, copiada, utilitzada, cedida ni prestada a tercers, total o parcialment, sota cap concepte.

L'empresa adjudicatària i el seu personal assumeixen l'obligació de custodiar amb la màxima fidelitat i cura la informació, documentació i dades que els siguin lliurats per a la realització dels treballs objecte del servei. Així mateix, es comprometen a garantir que aquesta informació, no arribi sota cap circumstància, a mans de persones diferents de les designades pel MTà.

Per complir amb aquesta obligació, l'empresa adjudicatària adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries, incloent-hi la signatura d'una declaració individual de confidencialitat per part de cada treballador. Aquesta declaració s'haurà de lliurar al responsable del contracte designat pel MTà. El compromís de confidencialitat tant de l'empresa com dels seus treballadors es mantindrà vigent fins i tot després de la finalització del contracte.

L'incompliment de les disposicions establertes en aquesta clàusula per part del contractista i/o el seu personal, sense perjudici de les responsabilitats penals que puguin ser exigibles segons l'article 199 del Codi Penal, així com altres responsabilitats derivades de l'exigència de responsabilitat contractual, donarà lloc a la imposició de penalitats.

12. VISITA TÈCNICA

Únicament podran presentar oferta aquelles empreses licitadores que hagin realitzat una visita prèvia a l'edifici del MTà. A aquest efecte, les empreses interessades hauran de sol·licitar la concertació de la visita enviant un correu electrònic a les adreces següents: victor.baraldes@museutapies.org i susana.galindo@museutapies.org.

Les sol·licituds de visita s'hauran de formalitzar durant el període comprès entre el 29 de maig de 2025 i el 16 de juny de 2025 a les 17:00 h. No s'atendran peticions rebudes fora d'aquest termini.

S'habiliten com a possibles dates per efectuar la visita:

- el 10/06/2025
- el 11/06/2025

- el 17/06/2025
- el 18/06/2025

No obstant això, i de manera excepcional, es podrà valorar la possibilitat de programar una visita fora d'aquestes dates, sempre que l'empresa licitadora acrediti l'existència d'una causa degudament justificada que li hagi impedit assistir-hi en els dies previstos.

13. TRANSFERÈNCIA DE SERVEIS

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta detallada per a la transició dels serveis amb una antelació mínima de dos mesos abans de la finalització del període contractual. Aquesta proposta haurà d'incloure un pla específic per al traspàs de serveis, garantint la continuïtat del servei durant el període de transició entre l'actual adjudicatari i el nou adjudicatari.

El procés de traspàs haurà de dur-se a terme de manera que es garanteixi el funcionament ininterromput dels serveis, assegurant-se que totes les dades gestionades per l'empresa adjudicatària, que són propietat del MTà, es transfereixin de forma segura i eficient.

14. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS (PRL)

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei de prevenció de riscos laborals, ja sigui propi, aliè o mancomanat, mitjançant una empresa autoritzada. Així mateix, haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal, i aquest haurà de complir en tot moment amb les normatives de Prevenció de Riscos Laborals (PRL). Per garantir aquest compliment, s'aplicaran les mesures de Coordinació d'Activitats Empresariales previstes per la normativa vigent (RD 171/2004).

A més, l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir totes les disposicions vigents en matèria de Seguretat i Salut en el Treball, d'acord amb la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i la normativa complementària. Haurà d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la integritat, salubritat i seguretat en l'execució de les tasques relacionades amb el servei contractat, així com prevenir qualsevol accident derivat de l'execució d'aquests treballs, independentment de la seva causa.

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de presentar, en un termini màxim d'un mes des de la formalització de l'adjudicació, l'Avaluació de Riscos de les activitats adjudicades. Aquesta documentació haurà de ser lliurada abans de l'inici de l'activitat, segons s'especifica en el document de Coordinació d'Activitats Empresariales que serà facilitat a l'adjudicatari, així com els procediments de seguretat previstos per a l'execució de les seves funcions.

Tot el personal assignat al contracte haurà de disposar de la formació i informació necessària i obligatòria en matèria de prevenció de riscos laborals, així com de l'aptitud mèdica requerida per a l'acompliment de les seves tasques. El personal també haurà de

disposar i utilitzar els equips de protecció individual (EPI) necessaris per a la correcta execució de les seves funcions. L'empresa adjudicatària estarà obligada a proporcionar la documentació acreditativa del compliment d'aquestes condicions si els Serveis Tècnics del MTà o qualsevol altra entitat delegada ho sol·liciten.

L'empresa adjudicatària serà responsable d'assegurar que totes les activitats es realitzin en conformitat amb les reglamentacions i disposicions legals, així com amb la normativa vigent en matèria de Prevenció, Higiene i Seguretat en el treball.

Signatura

Barcelona, 26 de maig de 2025



Susana Galindo
Cap de Gestió de Recursos