



MUSEU  
D'ART CONTEMPORANI  
DE BARCELONA

**PPT**  
**Exp. 2025-05**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI  
D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I SERVEIS COMPLEMENTARIS DEL MUSEU D'ART  
CONTEMPORANI DE BARCELONA AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ SOSTENIBLE**

## ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ .....	3
2.	DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES DEL SERVEI I REQUERIMENTS.....	3
	2.1 Centraleta.....	4
	2.2. Atenció als visitants i a les consultes del públic de manera presencial i telemàtica.....	4
	2.3. Recepció i benvinguda.....	4
	2.4. Reserves.....	5
	2.5. Venda d'entrades .....	7
	2.6. Control de sales .....	7
	2.7. Informació a sales.....	7
	2.8. Visites comentades per part de talleristes (servei a demanda) .....	8
	2.9. Regidoria d'espais (servei a demanda).....	8
	2.10. Coordinació de públics (desenvolupament i manteniment de públics).....	8
	2.11. Recollida i anàlisi feedback.....	9
	2.12. Gestió i manteniment de receptors, audioguies i elements d'accessibilitat .....	9
	2.13. Gestió de la senyalística interna .....	9
3.	ESPAIS I HORARIS.....	9
	3.1. Espais.....	9
	3.2. Horaris.....	10
4.	OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	10
	4.1. Organització del servei.....	10
	4.2. Característiques del servei i formació.....	11
	4.3. Coordinació, seguiment i control de qualitat .....	12
	4.4. Mitjans tècnics necessaris pel servei.....	13
5.	OBLIGACIONS DEL MACBA.....	14
6.	TRACTAMENT DE DADES.....	14
7.	ACCÉS SISTEMES INFORMACIÓ.....	14
	ANNEX A: HORARIS DEL SERVEI ORDINARI PER PUNTS DE SERVEI * .....	16
	ANNEX B COMPUT D'HORES .....	17

## 1. INTRODUCCIÓ

El MACBA Museu d'Art Contemporani de Barcelona, en endavant, MACBA, és l'equipament públic central en la difusió de les arts visuals de creació contemporània a Catalunya. Una plataforma de trobada i experimentació que revisa la història recent; al llarg de la seva trajectòria s'ha situat en un lloc preeminent gràcies a una praxi museística pròpia, singular i sovint innovadora, que actua com a espai de controvèrsia i de debat. Al MACBA conflueixen les veus i els moviments més destacats de la contemporaneïtat, en una tensió sempre equilibrada entre el seu paper institucional i la seva voluntat crítica i transformadora.

EL MACBA és un consorci en el qual participen tres administracions públiques (Ajuntament de Barcelona, Generalitat de Catalunya i el Govern de l'Estat a través del Ministeri de Cultura) i una fundació privada (la Fundació MACBA). D'acord amb els estatuts vigents, el MACBA com a consorci té per objecte:

- La gestió del Museu d'Art Contemporani de Barcelona com a institució dedicada a l'adquisició, la conservació, l'estudi, l'exposició i la interpretació educativa d'obres d'art contemporani, amb una atenció especial a l'obra dels artistes catalans o relacionats amb Catalunya.
- La creació dels fons bibliogràfics i documentals que facilitin el coneixement i la difusió de l'art contemporani.
- L'estímul i la promoció de totes les activitats del Museu d'Art Contemporani de Barcelona com a espai per gaudir de l'art contemporani en les seves diverses manifestacions i, al mateix temps, com a espai per a la formació i l'educació de les persones a través de l'art per desenvolupar el seu esperit crític.

El museu inicia ara a una nova etapa que segons recull la seva estratègia *MACBA Possible*, proposa un procés de desenvolupament i avenç d'acord amb una nova visió i amb noves oportunitats que poden ser de gran importància, especialment pel que fa a l'experiència de l'usuari. Entre els seus reptes estratègics el MACBA vol adreçar-se a audiències diverses, vol ser accessible i posar les persones al centre.

En aquest sentit el MACBA es planteja diversos reptes estratègics amb l'objectiu d'oferir a totes les persones usuàries del museu, una experiència rellevant i significativa, d'accés a l'art contemporani. Una experiència que posa el focus en l'usuari.

## 2. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES DEL SERVEI I REQUERIMENTS

El present contracte de serveis té per objecte la contractació del servei d'atenció al públic, el qual inclou: centraletes, recepció i acollida, orientació i informació al públic, venda d'entrades, gestió de la reserva d'activitats i de grups concertats, el control d'accés, el control dels espais expositius, la informació a sales, la gestió dels públics i el desenvolupament de nous, el suport puntual en la regidoria d'activitats (de forma puntual i a demanda) i el servei talleristes que realitzin visites comentades (de forma puntual i a demanda).

La prestació del servei es regirà pel disposat en el present plec de condicions tècniques així com en el plec de clàusules administratives particulars.

Aquest plec defineix els serveis a realitzar i les hores a cobrir per part de l'empresa adjudicatària segons els horaris i el còmput d' hores definits als annexos A i B d'aquest document.

Tot l'equip assignat per a cobrir les necessitats d'atenció al públic ho ha de fer amb correcció, empatia i sensibilització en temes d'igualtat i accessibilitat.

Les persones adscrites al servei han de dominar la llengua catalana i la castellana amb fluïdesa. La llengua anglesa parlada i escrita, serà imprescindible en tots els serveis a excepció del control de sales. Idealment, el personal d'atenció al públic s'haurà de dirigir a les persones visitants en la llengua d'elecció del seu interlocutor en el cas del català i el castellà, i en llengua anglesa en el cas d'interlocutors no nacionals.

NECESSITATS DEL SERVEI:**2.1 Centraletes**

Ubicades a la recepció d'oficines del museu i a la recepció del Centre d'Estudis i Documentació.

**Tasques a realitzar:**

- Atenció personal i telefònica de les consultes externes i internes.
- Control d'entrada i acreditació dels visitants.
- Control d'accés als espais i/o activitats programades.
- Rebuda de correu, paqueteria, gestió de la missatgeria, etc.
- Informar els serveis de seguretat del museu de qualsevol incidència relacionada amb la seguretat del seu àmbit.
- Altres tasques relacionades amb el servei.

**2.2. Atenció als visitants i a les consultes del públic de manera presencial i telemàtica**

**Descripció:** Atendre consultes espais expositius, continguts, activitats i serveis que ofereix el museu. Aquest servei es durà a terme de manera presencial, telefònica, telemàtica i a través dels elements de difusió facilitats pel Museu. L'atenció als visitants inclou el control i organització de la circulació de les persones i l'acollida de grups

L'atenció s'ha de realitzar en català, castellà i anglès de forma fluïda.

**Tasques a realitzar:**

- Atenció telefònica.
  - Respondre i atendre les trucades telefòniques respecte programa, horaris, visites en grup i d'altres consultes que puguin donar-se a través dels telèfons disposats per resoldre aquestes consultes.
- Donar resposta a les consultes per correu electrònic.
  - Gestió (recepció de sol·licituds i resposta) de les consultes i sol·licituds adreçades als correus electrònics: [macba@macba.cat](mailto:macba@macba.cat); [educacio@macba.cat](mailto:educacio@macba.cat); [amics@macba.cat](mailto:amics@macba.cat) i a d'altres correus que es puguin posar a disposició del públic per a preparar la seva visita al museu i resoldre dubtes.
- Atenció a consultes i resposta a comentaris a través de plataformes en línia.
  - Donar resposta a les consultes sobre horaris, preus, exposicions, accessibilitat i activitats, a plataformes no pròpies com Google i TripAdvisor, agraint els comentaris positius i gestionant els comentaris que ofereixen possibilitats de millora amb la persona de referència del museu.

**2.3. Recepció i benvinguda**

**Descripció:** Donar la benvinguda al MACBA, orientant i informant els visitants i grups (escolars i no escolars) proporcionant informació sobre temes relacionats amb el museu, l'activitat programada així com els seus serveis, tarifes, descomptes, promocions, productes turístics, programes de fidelització per tal de que la seva experiència al MACBA sigui el més satisfactòria possible.

L'atenció s'ha de poder realitzar en català, castellà i anglès de forma fluïda.

- Recepció i benvinguda de visitants:
  - Rebre i donar la benvinguda.
  - Informar i proporcionar informació sobre temes relacionats amb les tarifes, descomptes, promocions, productes turístics, programes de fidelització, etc.
  - Proporcionar materials i elements de comunicació i suport.
  - Informar i oferir App i/o audioguies.
  - Informar sobre la programació i els serveis.
  - Atendre les necessitats especials d'accessibilitat.
  - Orientar sobre accessos als espais.
  - Organitzar les circulacions de les persones i la gestió de cues.
  
- Recepció i benvinguda de grups.
  - Atenció als grups amb reserves i gestió de les mateixes al sistema de venda.
  - Lliurar el material complementari necessari, facilitant accés al sistema de guarda-roba, aparells receptors, planells de situació, etc.
  - Proporcionar informació bàsica sobre el Museu i facilitar informació sobre l'App i els elements de comunicació.
  - Considerar les necessitats especials dels visitants i de grups de visitants, oferint i proporcionant els elements d'accessibilitat disponibles.

## 2.4. Reserves

**Descripció:** L'empresa adjudicatària, en coordinació amb la persona o persones designada/es pel Museu, s'encarregarà de la rebuda de les peticions de reserves per a visites individuals, de grups escolars, de grups en visita guiada i/o per lliure i de participació en activitats educatives i visites comentades (peticions externes i gestió de les peticions internes de Relacions Institucionals o d'altres departaments del museu).

Aquest servei ha de comptar amb una persona, de dilluns a divendres de 9.30h a 15h i pot requerir més dedicació en determinats moments del curs escolar. Aquest servei es realitzarà en exclusiva i sense detriment del personal present a la recepció del Museu

### Tasques a realitzar segons les tipologies:

Tipus de visita o taller	Tasques a realitzar per part de l'empresa
Grups escolars amb mediació (hores fixes i sessions predeterminades)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Creació de les sessions disponibles a l'eina de venda d'entrades (actualment Euromus).</li> <li>○ Recepció de les peticions que arribin mitjançant el formulari de reserva corresponent.</li> <li>○ Resposta i informació per poder resoldre dubtes sobre les activitats disponible adequant la resposta a les necessitats de l'interlocutor/a.</li> <li>○ Validació de les reserves.</li> <li>○ Gestió de la reserva fins que s'assigni l'educador/a o educadors/res necessaris.</li> <li>○ Control del pagament i reclamacions si s'escau.</li> <li>○ Introducció de la informació necessària fins a formalitzar la reserva a l'eina de venda</li> </ul>

	<p>d'entrades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Validació i enviament de la documentació de confirmació de reserva al sol·licitant.</li> <li>○ Introducció de la informació als calendaris de gestió que s'indiquin.</li> <li>○ Seguiment de la reserva fins que s'assigni l'educador/a o educadors/res necessaris.</li> <li>○ Control de qualitat per tal de verificar i confirmar setmanalment que totes les reserves estan tancades, confirmades i amb els corresponents pagaments.</li> </ul>
<p>Grups escolars amb mediació a les exposicions i la col·lecció</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recepció de la petició que arriba a través del formulari de reserva corresponent.</li> <li>○ Resposta i informació per poder resoldre dubtes sobre les activitats disponible adequant la resposta a les necessitats de l'interlocutor/a.</li> <li>○ Validació de les reserves.</li> <li>○ Gestió de la reserva fins que s'assigni l'educador/a o educadors/res necessaris.</li> <li>○ Control del pagament i reclamacions si s'escau.</li> <li>○ Introducció de la informació necessària fins a formalitzar la reserva a l'eina de venda d'entrades.</li> <li>○ Validació i enviament de la documentació de confirmació de reserva al sol·licitant.</li> <li>○ Introducció de la informació als calendaris de gestió que s'indiquin.</li> <li>○ Seguiment de la reserva fins que s'assigni l'educador/a o educadors/res necessaris.</li> <li>○ Control de qualitat i per tal de verificar i confirmar setmanalment que totes les reserves estan tancades i amb els corresponents pagaments.</li> </ul>
<p>Grups escolars sense mediació i d'altres grups per lliure</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recepció de la petició que arriba a través del formulari de reserva corresponent.</li> <li>○ Resposta i informació per poder resoldre dubtes sobre les activitats disponible adequant la resposta a les necessitats de l'interlocutor/a.</li> <li>○ Validació de les reserves.</li> <li>○ Control del pagament i reclamacions si s'escau.</li> <li>○ Introducció de la informació necessària fins a formalitzar la reserva a l'eina de venda d'entrades.</li> <li>○ Introducció de la informació als calendaris de gestió.</li> <li>○ Seguiment la reserva fins que s'hagi tancat la reserva i s'hagi enviat la confirmació al sol·licitant.</li> <li>○ Control de qualitat per tal de verificar i confirmar setmanalment que totes les reserves estan tancades i amb els corresponents pagaments.</li> </ul>
<p>Grups sol·licitats internament (Relacions Institucionals i d'altres departaments del museu)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recepció de la sol·licitud a través de formulari intern.</li> <li>○ Consulta interna per valorar tipus de mediació i si aquesta es fa internament o requereix consultar disponibilitat dels equips habituals.</li> <li>○ Seguiment fins tancar la reserva, l'assignació d'educador/a.</li> <li>○ Gestió de la reserva en la eina de venda corresponent, seguiment del pagament, si s'escau i enviament de confirmació de la reserva.</li> <li>○ Introducció de la informació als calendaris de gestió que s'indiquin.</li> <li>○ Control de qualitat per tal de verificar i confirmar setmanalment que totes les reserves estan tancades i amb els corresponents pagaments.</li> </ul>

## 2.5. Venda d'entrades

Descripció. El personal d'atenció al públic oferirà un servei permanent de taquilles per a la venda d'entrades del museu.

Tasques:

- Posar en marxa les caixes de venda i preparar tot el material necessari per a l'obertura i tancament de caixes diàriament.
- Controlar, justificar i comprovar els quadrants de caixa.
- Oferir les entrades més adequades pel perfil de visitant, ja sigui local o internacional, programa de fidelització, Articket, validació entrada amb durada d'un mes, etc.
- Validar les entrades amb compra anticipada, ocupar les places a l'eina de venda d'entrades.
- Realitzar les enquestes actives al programa de venda.
- Altres tasques relacionades amb el servei

## 2.6. Control de sales

Descripció: Els controladors de sala han de vetllar pel compliment de la normativa de visitants a cada espai expositiu i l'atenció al públic.

Tasques:

- Controlar l'acompliment de les normatives d'ús i visita dels espais sota el seu control segons indicacions rebudes del seu responsable
- Atendre consultes i oferir als visitants informació bàsica d'acompanyament i orientació, de manera que contribueixi al gaudiment de la visita i a que aquesta sigui una experiència còmoda i agradable.
- Informar immediatament al seu responsable de qualsevol incidència que es pugui produir a les sales (incidències relacionades amb el públic, amb les obres i instal·lacions i amb l'edifici)
- Altres tasques relacionades amb el servei.

## 2.7. Informació a sales

Descripció: , S'oferirà un servei d'introducció a les exposicions per contextualitzar el visitant i de forma proactiva resoldran dubtes i oferiran informació bàsica sobre la programació, edifici, els artistes i les obres, adequant el relat a les necessitats dels usuaris.

Aquesta informació s'oferirà segons els guions establerts per part de l'equip d'educació i d'acord amb els procediments indicats pel departament de Públics, que seran posats a disposició de l'empresa adjudicatària

Els informadors hauran de poder oferir aquesta informació indistintament en català, castellà i anglès de forma fluida. Aquest servei estarà disponible de manera permanent durant l'horari d'obertura del museu així com a les inauguracions i jornades especials.

Tasques:

- Diàriament, al matí i a la tarda, els/les informadors/es oferiran informació de context: introduccions de les exposicions i activitats vigents, en català, castellà i anglès i durant franges horàries de 10-15 minuts.
- Oferir als visitants la possibilitat de resoldre dubtes, i facilitar informació bàsica, assegurant-se de que els visitants tinguin accés a la informació necessària, en paper o en digital (com ara fulls de mà, audioguies i App) i als elements d'accessibilitat o suport.

- Altres tasques relacionades amb el servei.

## 2.8. Visites comentades per part de talleristes (servei a demanda)

Descripció: Es podrà sol·licitar algunes propostes de visites comentades: Visites a espais no oberts al públic de forma habitual, visites a mida per compromisos institucionals; Visites amb llengua de signes i per persones amb baixa visió, entre d'altres.

Tasques:

- Rebuda i acollida als grups.
- Oferir visites comentades adaptades a les peticions del MACBA, amb guions definits pel Departament d'Educació i adequant el relat a les necessitats del grup. Aquests guions seran posats a disposició de l'empresa adjudicatària
- Resoldre dubtes.
- Oferir informació addicional necessària (en paper o digital).
- Conèixer els elements d'accessibilitat disponibles i oferir-los si s'escau, d'acord amb les necessitats dels usuaris.
- Altres tasques relacionades amb el servei.

## 2.9. Regidoria d'espais (servei a demanda)

Descripció: Si el MACBA ho requereix, l'empresa encarregada ha d'aportar personal per la preparació dels espais i l'equipament i material necessari per al desenvolupament de les activitats i tallers i per la celebració d'actes, així com l'atenció als participants durant el desenvolupament de l'activitat ó activitats.

Tasques:

- Revisió prèvia de les necessitats segons indicacions rebudes per part del seu responsable.
- Atenció a les necessitats que requereixin els equips i el públic.
- Control i seguiment de la programació horària prevista de muntatge, inici i finalització de l'activitat, desmuntatge.
- Realització del corresponent informe de regidoria recollint incidències, total participants i d'altra informació rellevant i enviament al seu responsable.

## 2.10. Coordinació de públics (desenvolupament i manteniment de públics)

Descripció: L'empresa adjudicatària, , incorporarà una figura que amb experiència en màrqueting, desenvolupament d'audiències i fidelització de públics. Les seves funcions inclouran la identificació de nous públics, l'activació d'acords i el manteniment dels acords vigents, el suport al programa d'Amics del MACBA; i tasques relacionades amb la transformació digital per la comunicació d'activitats i venda d'entrades en línia (activació d'activitats a Euromus - Millora de la experiència de l'usuari i de la imatge de les comunicacions).

Aquesta figura ha de poder comunicar-se en català, castellà i anglès de forma fluïda.

Tasques:

- Proposar accions per atreure nous públics al museu.



- Identificar col·lectius o entitats afins a la programació expositiva i establir vincles de col·laboració.
- Establir contacte i dinamitzar acords i convenis de col·laboració amb entitats i col·lectius locals.
- Proposar millores per a l'ampliació del públic no local.
- Donar suport en la programació exclusiva pels amics, gestionar les comunicacions i proposar millores en l'atenció i manteniment de la comunitat.
- Creació d'activitats al programa de venda amb objectius de millora de la conversió.
- Proposar i gestionar millores que es puguin desenvolupar al programa de venda.
- Altres accions relacionades amb el servei.

### 2.11. Recollida i anàlisi feedback

Descripció: Recopilació i anàlisi de dades del grau de satisfacció dels visitants per a la millora de la seva experiència, a partir d'enquestes i d'altres fonts de dades, actualment d'Euromus, Dispositius "RateNow", App del museu.

Tasques:

- Anàlisi de dades dels dispositius de recollida d'informació sobre grau de satisfacció del visitant.
- Realització i anàlisi d'altres enquestes presencials que es puguin realitzar als visitants.
- Elaboració d'informes periòdics a partir de les dades recollides
- Altres tasques relacionades amb el servei.

### 2.12. Gestió i manteniment de receptors, audioguies i elements d'accessibilitat

Descripció: Gestionar i tenir cura d'aquests materials de suport i d'accessibilitat per a la millora de l'atenció al públic i de l'experiència del visitant.

Tasques:

- Mantenir els receptors endreçats i carregats.
- Revisar el correcte funcionament dels receptors, emissors i auriculars.
- Revisar i tenir cura dels materials i elements d'accessibilitat disponibles.

### 2.13. Gestió de la senyalització per al públic

Descripció: Gestionar la senyalística interna de suport a l'orientació al visitant a partir de les plantilles realitzades amb Powerpoint, Word, Canva o similar. Realització dels materials, impressió, col·locació i recollida als espais que la requereixin.

## 3. ESPAIS I HORARIS

### 3.1. Espais

El Museu d'Art Contemporani de Barcelona disposa de tres grans complexos, tots ells situats a la Plaça dels Àngels de Barcelona: Edifici Meier, Convent dels Àngels i Centre d'Estudis i Documentació (CED). L'Edifici Meier és l'espai expositiu obert al públic de forma permanent. Els altres dos espais es poden obrir com a espai expositiu o com a espai on es realitzen exposicions o activitats puntuals.

L'edifici Meier inclou l'espai d'exposicions, la botiga-llibreria, el bar, l'espai multifuncional "Aula 0", l'Auditori Meier i les oficines.

L'espai del Convent dels Àngels inclou la Capella, el fòrum, la sala gòtica i el Jardí Ambulant.

L'edifici CED alberga el Centre d'Estudis i Documentació (Biblioteca i Arxiu), tallers de Restauració i Conservació i l'Auditori del Convent, l'Espai de lectura i familiar (refugi climàtic) i Aules.

### 3.2. Horaris

Els horaris mínims per a cada servei són els que estan indicats a l'ANNEX A d'aquest Plec. Aquests horaris formen part essencial del contingut del contracte. En aquests sentit, l'empresa ha de garantir que durant l'horari establert els serveis han d'estar sempre coberts.

L'empresa organitzarà el servei de manera que doni compliment a totes les obligacions laborals, socials i de descans reglamentari del seu personal, d'acord amb la legislació vigent i a les condicions establertes en el Conveni Col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya.

Els descansos del personal assignat al servei durant el desenvolupament de la seva jornada, no podran afectar a la distribució i cobertura de llocs de treball.

El contractista haurà de presentar una proposta de planificació de descansos del personal durant les jornades de treball, identificant el procediment de cobertura i relleus que s'executarà, per tal de garantir la cobertura de tots els llocs de treball.

El Museu es reserva el dret de modificar l'horari o la jornada de realització dels diferents serveis, segons les pròpies necessitats, amb prèvia notificació a l'empresa.

## 4. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

### 4.1. Organització del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei i el desenvolupament de les tasques objecte d'aquesta adjudicació durant tot el període contractat. Així mateix, disposarà del personal necessari i qualificat per cobrir les diferents tasques, incloent-hi la substitució en casos d'incidències (baixa mèdica, indisposició, vacances, etc.), que s'hauran de resoldre en un termini màxim de dues hores, a partir del moment en què es produeixi la incidència. En cap cas aquest personal tindrà vinculació laboral ni jurídica amb el MACBA.

L'empresa adjudicatària disposarà dels recursos suficients per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos, així com per a cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquest cas es sol·licitaran els serveis necessaris amb la suficient anticipació i sempre dins l'establert en el contracte.

El servei es distribuirà segons els punts recollits a l'ANNEX A, i la previsió d'hores extraordinàries es detalla a l'ANNEX B.

Per raons de seguretat, en cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir l'efectiu/s destinat /s al servei, ho

comunicarà per escrit al MACBA, amb la suficient anticipació.

L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives 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 el Responsable del contracte i seran d'obligat compliment durant la prestació del servei.

Qualsevol modificació en l'organització del servei haurà de comunicar-se amb cinc dies hàbils d'antelació i obtenir l'aprovació del Museu. Així mateix, qualsevol canvi en el personal destinat al servei haurà de ser notificat per escrit amb cinc dies hàbils al Museu.

L'empresa adjudicatària distribuirà el seu servei d'acord amb els punts de servei recollits a l'ANNEX A.

Davant la previsió de puntes d'afluència de públic, reforços específics per exposicions, jornades de portes obertes o altres esdeveniments extraordinaris com poden ser lloguer d'espais o activitat pròpia del Museu (veure la previsió d'hores d'assistència a activitats a l'ANNEX B), l'empresa adjudicatària haurà d'adaptar el servei d'acord amb aquestes necessitats.

L'empresa adjudicatària, mantindrà un contacte assidu amb els responsables de la unitat de Públics i de Serveis Generals del Museu, així com, periòdicament, amb la Gerència per tal de treballar conjuntament aspectes que millorin el servei. A tal efecte, es convocaran per part del MACBA reunions amb una periodicitat mínima mensual amb les persones responsables de les unitats de Públics i Serveis Generals i amb una periodicitat trimestral amb la Gerència, aquestes reunions tindran com a finalitat l'avaluació de l'execució del contracte i la proposta de millores.

L'empresa adjudicatària realitzarà visites al MACBA, amb una periodicitat mínima quinzenal, per tal de supervisar i garantir el compliment del servei i la qualitat del mateix per part dels equips. S'efectuarà la liquidació de la recaptació amb el departament de Gestió Econòmica del MACBA amb la periodicitat que s'estableixi.

Aquesta liquidació es farà contrastant la informació que proporcioni el programa informàtic expedidor de les entrades i el terminal de venda electrònica/telefònica.

Els desquadraments en les liquidacions de la recaptació respecte a la informació que proporcioni l'ordinador aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Serà obligació de l'empresa adjudicatària disposar de canvi per a fer front a les necessitats que es derivin de la venda d'entrades. En cap cas no existirà vincle econòmic entre la caixa dels punts de venda d'entrades del Museu i el departament de Comptabilitat del MACBA, fora del de la liquidació de la recaptació.

#### **4.2. Característiques del servei i formació**

L'empresa adjudicatària haurà de formar al seu personal d'acord amb la legislació vigent així com s'estableix en el Conveni Col·lectiu del sector del lleure i sociocultural de Catalunya.

L'empresa adjudicatària ha de garantir la formació adequada i suficient per a la prestació del servei, de manera que el servei es pugui desenvolupar correctament i d'acord amb les recomanacions del MACBA. Per aquest motiu l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i presentar al MACBA, en el termini d'un mes a partir de la data d'adjudicació, la corresponent al manual de formació que inclogui tota la informació necessària al centre i al servei de consulta en relació als procediments, normes, eines i equips de treball, circuits de consulta, localització de la documentació i totes aquelles altres informacions necessàries per a la correcta realització del servei. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

El servei s'haurà de prestar garantint un tracte correcte i amable amb el públic, els companys i el personal del MACBA.

Tot el personal que executi les prestacions depèn exclusivament de l'empresa adjudicatària i haurà de treballar uniformat i identificat amb el seu nom i el de l'empresa. El model d'uniforme proposat haurà de ser autoritzat prèviament pel MACBA, i haurà de ser proporcionat per l'empresa en un mínim de dos per temporada (roba d'abric

i d'estiu). Qualsevol canvi en la uniformitat requerirà l'autorització prèvia del Museu. El vestuari ha de ser proporcionat per l'empresa adjudicatària, sense que suposi cap despesa pel MACBA.

El personal de l'empresa adjudicatària anirà perfectament identificat amb el seu nom i el de l'empresa, mentre prestin serveis al MACBA. En el cas de noves incorporacions, la identificació i acreditacions s'han de realitzar amb un mínim dos dies abans de l'inici de la seva activitat al MACBA. En cas de noves incorporacions, la identificació i acreditació del personal haurà de realitzar-se amb un mínim de dos dies abans de l'inici de la seva activitat al MACBA.

#### 4.3. Coordinació, seguiment i control de qualitat

L'empresa adjudicatària designarà un coordinador/a d'activitats que treballarà amb l'horari d'obertura i tancament del Museu. El coordinador/a serà el interlocutor immediat entre l'empresa adjudicatària i la persona Responsable del contracte del Museu per tal de garantir el funcionament idoni i resoldre les incidències derivades de la seva gestió diària, a través de la qual es canalitzaran les necessitats diàries a cobrir pels equips. L'empresa haurà de garantir que tots els punts de prestació del servei estiguin coberts en tot moment en el cas d'incidències ordinàries o extraordinàries referit tant als serveis fixos com als serveis variables, sense cap cost addicional.

Aquesta figura serà la que realitzarà la distribució de tasques i establirà els processos de funcionament dels equips, vetllarà pel compliment de les directrius i normatives d'acord amb les indicacions del museu, gestionarà la formació continuada dels equips, revisarà setmanalment amb la persona de Gestió Econòmica que el museu designi l'estat de les liquidacions de la setmana anterior, realitzarà els informes de control d'incidències i de qualitat dels serveis, així com els indicadors necessaris, vetllarà per la correcta introducció de dades al programa de venda d'entrades, establirà els mecanismes necessaris pel control de qualitat dels serveis, farà d'interlocutor entre els diferents serveis d'atenció al públic i la unitat de públics i serveis generals, participarà en les reunions diàries i/o setmanals de revisió de necessitats i seguiment d'incidències i analitzarà i farà propostes de millora dels serveis.

Es designaran 15h setmanals d'una persona d'algun dels àmbits dels serveis d'atenció al públic (àmbit de vestíbuls, accessos i sales) per a la realització de tasques de més responsabilitat, pròpies d'un cap d'equip, enteses com a tasques de suport al coordinador/a d'activitats, pel correcte desenvolupament de les diferents posicions. Les hores estipulades com a cap d'equip es remuneraran tal i com estableix el Conveni sectorial d'aplicació.

En concret haurà de:

- Vetllar per l'adequat funcionament dels diferents equips.
- Recollir i canalitzar els suggeriments i queixes dels visitants.
- Vetllar pel compliment dels processos de funcionament marcats pel coordinador.
- Comunicar diàriament al coordinador les incidències dels serveis.
- Donar suport als equips d'atenció i venda d'entrades.
- Introduir dades d'assistència a les activitats al programa de venda, d'acord amb les indicacions rebudes del seu responsable.
- Actuar com a interlocutor amb la persona Responsable del contracte en cas d'absència del coordinador.
- Portar el control d'existències del material de difusió.
- Supervisar les liquidacions diàries.
- Elaborar o supervisar els informes sol·licitats.
- Gestionar i supervisar la senyalització necessària d'acord amb la programació diària del museu.
- Informar al seu responsable i a la persona Responsable del contracte del museu de qualsevol incidència relacionada amb la seguretat del museu.
- Altres tasques que li puguin ser delegades pel coordinador.

El cost d'aquestes figures es considera dins de les despeses d'estructura de l'empresa adjudicatària.

la persona Responsable del contracte, juntament amb les persones que designi en funció dels temes a tractar,, realitzaran reunions periòdiques amb el coordinador per traslladar informació sobre la programació d'exposicions i activitats i el seguiment del control de qualitat. Aquestes sessions tindran una durada aproximada de 60 minuts.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte a disposició del MACBA per a notificar incidències de qualsevol tipus, amb operativa durant les 24h del dia. També haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic que permeti vehicular les comunicacions derivades del contracte.

L'empresa adjudicatària presentarà informes setmanals, mensuals i anuals de vendes, incidències, visitants, grau de satisfacció del visitants i d'altres estudis estadístics que es requereixin.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la caixa que es produeixi en el marc del servei, sense cap mena d'excepció, hauran de ser registrades pel sistema de vendes proporcionat pel MACBA (en aquest cas EUROMUS). Els registres informàtics seran la base del càlcul de les caixes diàries de les quals l'empresa de adjudicatària serà responsable.

A l'inici del servei, l'empresa adjudicatària proveirà, en règim de dipòsit, la quantitat de 200 euros en efectiu i garantint disposar de canvi.

Les diferències en les liquidacions aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics i notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels quals hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte. També guardarà la deguda confidencialitat respecte a la informació obtinguda i la documentació elaborada per raó de l'execució del contracte. Aquesta documentació no podrà ser reproduïda, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot una vegada extingit el contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir la responsabilitat directa i el cost dels danys materials que el seu personal pugui ocasionar al patrimoni, instal·lacions i material del museu, sempre que es derivin d'un ús inadequat.

L'empresa adjudicatària facilitarà els mitjans necessaris de control de qualitat del servei, de manera que permetin fer seguiment diari, setmanal i mensual.

L'empresa adjudicatària ha de garantir la qualitat del servei i que el tracte amb el públic compleixi amb el següent:

Bona presència, amabilitat i educació en el tracte, capacitat de comunicació, actitud col·laboradora i d'ajut als visitants, fluïdesa i correcció en la utilització dels idiomes requerits a cada servei, empatia, formació en temes d'accessibilitat i sensibilització en temes d'igualtat. Garantint, en tot moment, que el personal tingui una actitud correcta i amable amb els visitants i companys, han d'anar degudament uniformats i polits, siguin puntuals i mantinguin l'ordre i l'estètica dels llocs on presten servei.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que totes les persones que prestin serveis coneguin amb detall les instal·lacions, els procediments i la programació, els serveis que el MACBA ofereix als visitants i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes pels propers mesos. Això afecta tant el personal habitual com al personal que presti serveis de forma esporàdica i que hagi de prestar serveis on aquesta informació sigui necessària.

L'empresa adjudicatària implantarà, d'acord amb les directrius de la persona responsable del contracte, els sistemes de seguiment dels controls de qualitat necessaris (diaris, setmanals i mensuals), de manera que es pugui fer un seguiment acurat i es puguin minimitzar les possibilitats d'incidències.

#### 4.4. Mitjans tècnics necessaris pel servei

L'empresa adjudicatària ha de proveir els suports tècnics i de l'equipament necessaris per garantir el correcte desenvolupament del servei:

- Dispositius Rate Now, o similar.
- Telèfon mòbil. amb connexió a internet
- Aparells d'intercomunicació (walkies amb microauricular).

- Accessoris per a garantir la intercomunicació.
- Compta persones.

## 5. OBLIGACIONS DEL MACBA

El MACBA supervisarà, com a titular del servei, la qualitat en el prestació del mateix, i informarà a l'empresa adjudicatària de les incidències que puguin afectar al seu correcte desenvolupament i realitzarà el seguiment de les mesures acordades en les reunions de coordinació amb l'empresa. A tal efecte el MACBA farà seguiment i podrà comprovar el compliment de les prescripcions tècniques del contracte i podrà iniciar un procés sancionador a l'adjudicatari, per incompliment de contracte, d'acord amb el règim establert al Plec de clàusules Administratives Particulars.

Facilitarà a l'empresa adjudicatària a l'inici de la prestació del servei, tota la informació necessària per a la gestió del servei, com ara:

- Dades de contacte de la persona responsable del contracte (adreça de correu electrònic i telèfon).
- Manual de prevenció i seguretat per a les empreses externes.
- Pla d'emergència.
- Normativa i procediments a aplicar.
- Informació sobre les tarifes vigents.
- Informació sobre la programació anual prevista.
- Protocols, guies o indicacions sobre comunicació inclusiva, intercultural, no sexista i d'altres que es considerin necessàries per a la prestació adequada del servei.

També facilitarà el programari i els equips necessaris per a la utilització del sistema informàtic de venda, així com els ordinadors, impressores, datàfons, etc., així com el material d'oficina necessari pel funcionament del servei.

Serà responsabilitat del MACBA sol·licitar a l'empresa adjudicatària, amb la suficient anticipació, els efectius necessaris per a cobrir esdeveniments puntuals i reforços en jornades especials. Per a la cobertura d'aquestes posicions s'utilitzarà la bossa d'hores prevista a tal efecte.

Assistirà a les reunions programades de seguiment amb l'empresa adjudicatària.

Aplicarà pautes i protocols d'actuació aprovades pel MACBA en el cas que es produeixin casos de discriminació i/o assetjament que afectin a les persones adscrites al servei i en els que estiguin implicades persones alienes a l'empresa adjudicatària.

## 6. TRACTAMENT DE DADES

Les dades tractades s'integren dins de la tipologia següent:

Altres dades (nivell baix)

- Identificatives: DNI/NIF/NIE/Passaport, nom i cognoms, adreça postal, adreça de correu electrònic, telèfon.
- Personals: Edat, sexe.

La finalitat del tractament serà únicament per exigència de la prestació del servei.

## 7. ACCÉS SISTEMES INFORMACIÓ

Atesa la naturalesa dels servei a desenvolupar, l'adjudicatari ha de realitzar els treballs a les dependències del MACBA, utilitzant ordinadors corporatius i amb accés al programa de gestió de venda del MACBA pels serveis d'informació, venda

d'entrades, reserves i coordinació de públics. També disposaran d'una adreça de correu per poder realitzar les comunicacions necessàries.

Barcelona, a la data de signatures

Carla Ventosa  
Directora de l'àrea de Comunicació i Públics

Alberto Santos  
Cap d'Arquitectura i Serveis Generals

**ANNEX A: HORARIS DEL SERVEI ORDINARI PER PUNTS DE SERVEI \***

<b>ÀMBIT ACESSOS</b>			
<b>Lloc</b>	<b>Horari d'hivern (**)</b>	<b>Horari d'estiu (***)</b>	<b>Dies setmana</b>
<u>Informació i venda d'entrades</u>	<u>de 9:30 a 20h</u>	<u>de 9:30 a 20:30h</u>	<u>Dilluns, dimecres, dijous i divendres</u>
	<u>de 9:30 a 20:30h</u>	<u>de 9:30 a 20:30h</u>	<u>Dissabtes</u>
	<u>de 9:30 a 15:30h</u>	<u>de 9:30 a 15:30h</u>	<u>Diumenges i festius</u>
<b>ÀMBIT SALES</b>			
<b>Lloc</b>	<b>Horari d'hivern (**)</b>	<b>Horari d'estiu (***)</b>	<b>Dies setmana</b>
<u>Sales d'exposicions</u>	<u>de 11 a 19:30h</u>	<u>de 10 a 20h</u>	<u>Dilluns, dimecres, dijous i divendres</u>
	<u>de 10 a 20h</u>	<u>de 10 a 20h</u>	<u>Dissabtes</u>
	<u>de 10 a 15h</u>	<u>de 10 a 15h</u>	<u>Diumenges i festius</u>
<b>ÀMBIT CENTRALETES</b>			
<b>Lloc</b>	<b>Horari d'hivern (**)</b>	<b>Horari d'estiu (***)</b>	<b>Dies setmana</b>
<u>Recepció d'oficines Meier</u>	<u>de 9 a 18h</u>	<u>de 9 a 18h</u>	<u>De dilluns a divendres</u>
<u>Recepció CED</u>	<u>de 8 a 20h</u>	<u>de 8 a 20h</u>	<u>De dilluns a divendres</u>
<b>ALTRES ÀMBITS</b>			
<b>Lloc</b>	<b>Horari d'hivern (**)</b>	<b>Horari d'estiu (***)</b>	<b>Dies setmana</b>
<u>Reserves de grups</u>	<u>09,30 a 15,00 h</u>		<u>Dilluns i divendres</u>
<u>Tècnic de gestió A (suport públics)</u>	<u>09,00 a 14,00 i de 15,00 a 17,30h</u>		<u>Dilluns i divendres</u>
<u>Coordinador</u>	<u>de 9 a 20h</u>	<u>de 9 a 20h</u>	<u>Dilluns, dimecres, dijous, divendres i dissabtes</u>
	<u>de 9 a 13h</u>	<u>de 9 a 13h</u>	<u>Dimarts</u>
	<u>de 9:30 a 15:30h</u>	<u>de 9:30 a 15:30h</u>	<u>Diumenges i festius</u>
(*) el nombre de persones per horari i àmbit restarà pendent de definir en funció de les necessitats del servei			
(*) del 25 de setembre al 24 de juny			
(**) del 25 de juny al 24 de setembre			



**ANNEX B COMPUT D'HORES**

<b>Periode</b>	<b>Categoria</b>	<b>Hores estimades estructura fixe</b>	<b>Hores estimades estructura variable</b>	<b>Total hores estimades</b>
1nov25-31des25	Informador	2.373,00	1.269,20	3.642,20
	Controlador	910,00	2.370,86	3.280,86
	Recepcionista	840,00	0,00	840,00
	Tècnic de gestió A	300,00	0,00	300,00
	Regidor	0,00	15,00	15,00
	Tallerista	0,00	15,00	15,00
1gen26-31Ago26	Informador	10.038,00	4.572,80	14.610,80
	Controlador	3.678,00	8.437,94	12.115,94
	Recepcionista	3.549,00	0,00	3.549,00
	Tècnic de gestió A	1.267,50	0,00	1.267,50
	Regidor	0,00	70,00	70,00
	Tallerista	0,00	70,00	70,00
1set26-31Oct26	Informador	2.514,50	1.003,20	3.517,70
	Controlador	931,50	1.622,86	2.554,36
	Recepcionista	861,00	0,00	861,00
	Tècnic de gestió A	307,50	0,00	307,50
	Regidor	0,00	15,00	15,00
	Tallerista	0,00	15,00	15,00
<b>Total hores</b>		<b>27.570,00</b>	<b>19.476,86</b>	<b>47.046,86</b>