

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL
CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE VISITES
COMENTADES I ACTIVITATS EDUCATIVES DEL
MUSEU TÀPIES (MTà)**

Expedient 02/2025

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
1.1 Descripció del servei a contractar	3
1.2 Finalitats i objectius	3
2. DESCRIPCIÓ DEL MUSEU I ESPAIS ON S'EXECUTA EL CONTRACTE	4
2.1 Museu.....	4
2.2 Emplaçament	4
2.3 Quadre de superfícies i volum de visitants	4
3. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	5
3.1 Àmbit d'actuació.....	5
3.2 Horari de prestació del servei	5
3.3 Normativa de funcionament i condicions operatives	6
3.4 Protocols en cas d'incidències (retards, cancel·lacions, modificacions de serveis).....	7
3.5 Mitjans materials	8
3.6 Imatge corporativa	8
4. ORGANITZACIÓ OPERATIVA DEL SERVEI I PLANIFICACIÓ D'ACTIVITATS.....	8
4.1 Tipologia de serveis educatius	8
4.2 Idiomes oferts i condicions d'execució	11
4.3 Assignació de personal.....	11
4.4 Procediment de reserves.....	11
4.5 Comunicació i coordinació	12
5. QUALIFICACIÓ I CONDICIONS DEL PERSONAL	13
6. FORMACIÓ DEL PERSONAL	13
6.1 Formació inicial obligatòria.....	13
6.2 Formació específica a càrrec del Museu Tàpies	14
6.3 Pla de formació continuada i actualització de continguts	14
7. COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI	15
7.1 Interlocució entre l'empresa adjudicatària i el Museu Tàpies	15
7.2 Reunions periòdiques de seguiment i avaluació.....	15
7.3 Control de qualitat i sistemes d'avaluació de la prestació del servei	15
8. OBLIGACIONS ADMINISTRATIVES I DE GESTIÓ	16
8.1 Responsabilitats de l'empresa adjudicatària	16
8.2 Comunicació d'incidències i substitucions de personal	16
8.3 Lliurament de documentació i informes periòdics.....	16
8.4 Gestió de reclamacions	17
9. OBLIGACIONS DE RESERVA I CONFIDENCIALITAT	17
10. TRANSFERÈNCIA DE SERVEIS	18
11. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS (PRL)	18

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1 Descripció del servei a contractar

El present Plec de Prescripcions Tècniques (“**PPT**”) regula la contractació del servei de visites comentades i activitats educatives del Museu Tàpies (“**MTà**”), garantint-ne una prestació de qualitat i ajustada a les necessitats dels diferents públics.

Aquest servei comprèn la conducció de visites comentades en diverses modalitats, tant per a la col·lecció d’Antoni Tàpies com per a les exposicions temporals i altres programes públics del museu. Així mateix, inclou la conceptualització, disseny i implementació de tallers i activitats educatives vinculades als continguts expositius. La prestació del servei comprèn també la gestió de les reserves, en els termes establerts en aquest plec.

L’adjudicatari haurà de garantir un servei de qualitat, a càrrec de personal degudament qualificat amb formació en història de l’art, humanitats o disciplines afins, així com una capacitat específica en els continguts i línies discursives del MTà. A més, haurà d’assegurar la formació continuada del seu equip, amb l’objectiu d’actualitzar coneixements i millorar constantment la transmissió de continguts.

L’empresa adjudicatària assumirà la gestió integral del servei, proporcionant els recursos humans i logístics necessaris per al seu correcte desenvolupament, en estricta coordinació amb el MTà i d’acord amb les seves directrius.

1.2 Finalitats i objectius

El servei objecte d’aquest contracte té com a finalitat principal fomentar el coneixement, la comprensió i la difusió del patrimoni artístic exposat al MTà.

A tal efecte, es defineixen els següents objectius específics:

- **Garantir una mediació cultural de qualitat** mitjançant la realització de visites comentades i activitats educatives dinàmiques, rigoroses i adaptades als diversos públics.
- **Assegurar una gestió de reserves òptima**, garantint un sistema eficient i estructurat que permeti una planificació fluida de les activitats, una assignació adequada de recursos i una comunicació àgil entre els diferents agents implicats.
- **Fomentar el diàleg i la reflexió crítica** en relació als continguts expositius i la figura d’Antoni Tàpies, establint connexions entre el seu llegat artístic i el context cultural contemporani.
- **Assegurar una atenció inclusiva i accessible**, adaptant els serveis educatius a les necessitats de persones amb diversitat funcional, així com a diferents edats i nivells de coneixement.

- **Proporcionar una experiència enriquidora i participativa**, on els visitants esdevinguin agents actius en la construcció del seu propi coneixement a través de metodologies interactives i innovadores.
- **Mantenir un alt nivell de professionalitat en la prestació del servei**, exigint una formació contínua per als educadors/es, en coherència amb les línies de treball del MTà.
- **Participar en el procés de conceptualització i disseny de les activitats i projectes educatius que impulsa el MTà**, aplicant els mateixos criteris d'inclusió, qualitat i professionalitat descrits anteriorment en l'elaboració de guions d'activitats adreçades a diversos col·lectius.

2. DESCRIPCIÓ DEL MUSEU I ESPAIS ON S'EXECUTA EL CONTRACTE

2.1 Museu

L'any 1984 es va crear la Fundació Privada 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, tan 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'edifici del MTà, ubicat al carrer d'Aragó número 255 de Barcelona, va ser projectat per l'arquitecte Lluís Domenech i Montaner com a seu original de l'editorial Montaner i Simon. Aquesta construcció, que data del període comprès entre els anys 1880 i 1881, és considerada una de les manifestacions arquitectòniques més significatives dels inicis 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 MTà.

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 visitants
 - o Any 2024: 65.044 visitants

3. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

3.1 Àmbit d'actuació

El servei educatiu objecte d'aquest contracte es desenvoluparà tant als espais expositius i àrees habilitades del MTà com, si escau, en entorns externs en el marc d'activitats organitzades o col·laboracions amb altres institucions. La seva prestació es regirà per les directrius establertes pel museu en matèria de gestió de públics i dinamització educativa.

3.2 Horari de prestació del servei

El servei es prestarà dins dels horaris establerts pel MTà i podrà incloure jornades especials o ampliacions horàries segons les necessitats específiques del museu. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal per cobrir les següents franges requerides:

Horaris d'obertura del MTà

- De dimarts a dissabte: de 10:00 h a 19:00 h.
- Diumenges i festius d'obertura: de 10:00 h a 15:00 h.
- Dilluns: tancat, excepte quan el museu realitzi activitats puntuals.

El MTà podrà sol·licitar la realització de serveis educatius fora d'aquests horaris, en casos de visites privades, activitats especials o programes específics. En aquests casos, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura del servei amb un preavís mínim de **72 hores**.

3.3 Normativa de funcionament i condicions operatives

Per garantir un servei eficient i adaptat a les necessitats del MTà, s'estableixen les següents condicions operatives:

a) Capacitat màxima per grups:

- **Visites comentades:** es permetrà un màxim de 25 a 30 persones per grup.
- **Visites escolars o grups amb diversitat funcional:** la capacitat es podrà ajustar segons les necessitats específiques de cada col·lectiu, seguint les indicacions del MTà per garantir l'accessibilitat i el bon desenvolupament de l'activitat.
- **Visites fora de l'horari d'obertura:** es mantindrà el límit de 25 a 30 persones per grup, adaptant l'organització a les condicions específiques de cada activitat.

b) Tipologia i durada de les activitats:

- **Visites comentades a les exposicions:** amb una durada aproximada de 90 minuts, que podrà variar segons la profunditat del contingut i el ritme del grup.
- **Visites dinamitzades:** entre 75 i 120 minuts, amb un enfocament més interactiu i adaptat a la participació del públic.
- **Itineraris i visites combinades:** entre 120 i 150 minuts, integrant recorreguts per diferents espais del MTà i altres ubicacions vinculades als continguts expositius.
- **Activitats per a famílies:** entre 90 i 120 minuts, segons la metodologia i les dinàmiques pròpies de cada activitat.
- **Visites accessibles:** entre 75 i 90 minuts, adaptades a persones amb necessitats específiques de mobilitat o d'aprenentatge.
- **Altres activitats que puguin requerir la participació d'un educador/a.**

c) Idiomes del servei:

- Es garantirà la prestació del servei, com a mínim, en català i castellà, que seran els idiomes oficials del servei. Així mateix, s'exigirà la disponibilitat d'educadors per oferir activitats en anglès, francès i italià com a idiomes estrangers mínims requerits.
- Es valorarà la capacitat d'oferir el servei en altres idiomes, com alemany, portuguès, rus, xinès, japonès o àrab, ampliant així l'accessibilitat i l'abast del programa educatiu per a públics internacionals.

d) Gestió de reserves i assignació d'educadors/es:

- L'empresa adjudicatària serà responsable de gestionar les reserves, coordinant amb els grups la programació de les visites, informant sobre l'oferta d'activitats i introduint les reserves al sistema Euromus.

- La planificació de les activitats es realitzarà en coordinació amb el MTà, que comunicarà setmanalment a l'empresa adjudicatària les activitats programades.
- L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari i comunicar abans del dilluns a les 10:00h la relació d'educadors/es assignats a cada servei.
- Qualsevol modificació en les assignacions haurà de ser notificada amb la màxima antelació possible per assegurar una gestió eficient del servei.

3.4 Protocols en cas d'incidències (retards, cancel·lacions, modificacions de serveis)

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de mecanismes àgils per gestionar qualsevol incidència que pugui sorgir en el desenvolupament del servei.

a) Retard dels grups visitants:

- Si el grup arriba amb un retard de fins a 30 minuts, l'educador/a haurà d'adaptar la visita a la durada restant sense modificar el contingut essencial de l'activitat.
- Si el retard supera els 30 minuts, la visita podrà ser cancel·lada sense dret a reemborsament, excepte en casos excepcionals autoritzats pel MTà.

b) Retards del personal de l'empresa adjudicatària:

- Si arriba tard, haurà de dur a terme la visita completa dins del temps que resti, sempre que això no interfereixi amb la visita següent, i garantint en tot moment la qualitat del servei.
- En cas de retards reiterats o sense justificació, el MTà podrà exigir mesures correctores i aplicar penalitzacions per incompliment del servei.

c) Cancel·lacions:

- Si el grup visitant cancel·la la reserva amb menys de 24 hores d'antelació, s'abonarà el 100% de l'import del servei a l'empresa adjudicatària.
- Si la cancel·lació es comunica amb més de 24 hores d'antelació, no es generarà cap obligació de pagament.
- Si la cancel·lació es deu a causes imputables al MTà, el servei es compensarà segons l'acord establert entre el museu i l'empresa adjudicatària.

d) Substitució de personal i reassignació de serveis:

- Qualsevol canvi en el personal haurà de garantir que el substitut compleixi els requisits establerts de formació i experiència.
- Les substitucions s'hauran de comunicar al MTà de manera immediata per assegurar la continuïtat del servei.

e) Altres incidències:

- En cas d'emergències mèdiques, alteracions de l'ordre o incidents dins del museu, el personal de l'empresa haurà d'actuar segons els protocols establerts i informar immediatament el personal del MTà.
- Qualsevol incidència rellevant haurà de ser registrada per escrit i comunicada en un termini màxim de 24 hores, mitjançant un informe detallat que inclogui la descripció de l'incident i les mesures adoptades.

3.5 Mitjans materials

Per a la correcta prestació del servei, el MTà posarà a disposició de l'adjudicatari els següents mitjans materials:

- El programari de gestió de museus i centres culturals *Euromus*, que s'utilitzarà, tal com ja s'ha especificat, per a la gestió de les reserves.
- Material didàctic, tant fungible com no fungible, necessari per al desenvolupament de les activitats.
- Radioguies.
- L'ús de les instal·lacions del MTà i dels dispositius disponibles (ordinadors, projectors, etc.), sempre que sigui necessari per al correcte desenvolupament de les activitats vinculades al servei.

3.6 Imatge corporativa

No serà necessari que el personal de l'empresa adjudicatària vagi uniformat ni vesteixi amb una imatge estrictament corporativa; es considerarà adequada la roba de carrer sempre que es mantingui una aparença professional i coherent amb la imatge de la institució. En tot cas, el MTà facilitarà una identificació visible que haurà de portar-se durant tota la prestació del servei, tant a les seves instal·lacions com en qualsevol activitat en representació del Museu.

4. ORGANITZACIÓ OPERATIVA DEL SERVEI I PLANIFICACIÓ D'ACTIVITATS

4.1 Tipologia de serveis educatius

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei educatiu de qualitat, alineat amb les línies pedagògiques i metodològiques del MTà. Per a totes les activitats esmentades a continuació, només serà necessari un/a educador/a per activitat, llevat que s'indiqui expressament el contrari. En cas que una activitat habitualment prevista per a un/a sol/a educador/a requereixi la participació de més personal, el MTà n'informarà amb un mínim de 48 hores d'antelació i s'adaptarà el preu unitari corresponent.

El servei s'estructurarà en les següents tipologies generals, dins de les quals s'especificaran els diferents tipus d'activitats que es prestaran, cadascun amb el seu corresponent preu unitari.

a) Visites comentades a les exposicions

- **Durada:** 90 min.
- **Idiomes disponibles:** català, castellà, anglès, francès i italià.
- **Públic destinatari:** adults.
- **Característiques:** visites centrades en les exposicions en curs, incloent una introducció a la història de l'edifici. Segons la demanda del grup, la visita es pot especialitzar en una exposició concreta o en la història arquitectònica del museu. Es poden utilitzar materials de suport com imatges. Aquestes visites s'ofereixen tant en dates programades pel museu com sota demanda per a grups concertats.
- **Tipus:**
 - Visita comentada entre setmana
 - Visita comentada cap de setmana/festiu
 - Visita comentada en idioma entre setmana
 - Visita comentada en idioma cap de setmana/festiu
 - Visita comentada de protocol
 - Visita comentada de protocol en idioma
 - Visita comentada per a lloguer d'espais

b) Visites dinamitzades

- **Durada:** entre 75 minuts i 120 minuts.
- **Idiomes disponibles:** català i castellà.
- **Públic destinatari:** infants a partir dels 3 anys.
- **Característiques:** recorreguts participatius que fomenten el diàleg a partir de l'obra exposada. Mitjançant dinàmiques específiques, es treballen aspectes com la subjectivitat, la consciència corporal i valors com el respecte i la cooperació. Actualment s'ofereixen dues modalitats: una visita curta i una altra més extensa que inclou una pràctica gestual.
- **Tipus:**
 - Visita dinamitzada curta (75-90 mins)
 - Visita dinamitzada llarga (120 mins)

c) Itineraris i visites combinades

- **Durada:** 120-150 min.
- **Idiomes disponibles:** català, castellà, anglès, francès i italià.
- **Públic destinatari:** adults.

Característiques: recorreguts temàtics centrats en la història de l'edifici o en l'obra pública d'Antoni Tàpies. Aquestes activitats poden incloure visites combinades amb altres espais rellevants. Es programen en dates concretes pel MTà o es poden concertar per a grups.

- **Tipus:**
 - Itinerari entre setmana
 - Itinerari en cap de setmana

d) Activitats per a famílies

- **Durada:** 90 min.
- **Idiomes disponibles:** català i castellà
- **Públic destinatari:** infants a partir dels 3 anys amb els seus acompanyants.
- **Característiques:** activitats que combinen una visita dinamitzada amb una pràctica creativa, centrades en les exposicions en curs o en la història de l'edifici. La sessió està conduïda per dos educadors/es.
- **Tipus:**
 - Activitat familiar amb un educador/a
 - Activitat familiar amb dos educadors/es

e) Visites accessibles

- **Durada:** 75-90 min.
- **Idiomes disponibles:** català i castellà.
- **Públic destinatari:** persones amb necessitats especials de mobilitat o aprenentatge.
- **Característiques:** visites adaptades que incorporen materials tàctils i visuals per facilitar la comprensió i l'experiència de l'exposició. Aquestes activitats es gestionen a través de la plataforma amb la que treballa o pugui treballar en un futur el MTà.
- **Tipus:**
 - Visita dinamitzada accessibilitat
 - Visita dinamitzada accessibilitat cap de setmana

f) Activitats específiques

El MTà podrà sol·licitar activitats dissenyades per a col·lectius específics o en col·laboració amb institucions educatives i culturals. L'empresa adjudicatària haurà de ser capaç d'adaptar-se a aquestes necessitats i coordinar-se amb el departament d'educació del museu per garantir-ne la qualitat i adequació.

El disseny pedagògic i la definició metodològica de totes les activitats descrites aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, en estreta coordinació amb el Departament

d'Educació del MTà. Aquesta tasca inclou la proposta de formats, estructures i dinàmiques específiques per a cada activitat, vetllant per l'adequació dels continguts als públics destinataris, així com per la coherència amb les línies discursives i educatives del museu.

4.2 Idiomes oferts i condicions d'execució

El servei es prestarà, com a mínim, en els idiomes especificats en el punt anterior, tot i que es valorarà la possibilitat d'ampliar l'oferta lingüística en funció de la demanda.

Totes les activitats es desenvoluparan assegurant estàndards de qualitat, rigor metodològic i capacitat d'adaptació als diferents perfils de visitants.

4.3 Assignació de personal

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per a la correcta prestació del servei durant tota la vigència del contracte, assegurant que compleixi els requisits de qualificació establerts.

En cada franja horària establerta, s'haurà de garantir la disponibilitat operativa d'un mínim de tres (3) educadors/es per a la cobertura de les activitats programades. Aquest requisit fa referència al nombre de professionals que han d'estar disponibles per assumir els serveis previstos en cada moment, sense que això impliqui necessàriament la seva presència física continuada al museu.

Aquest lliniar mínim no limita el nombre total de professionals adscrits al contracte, sinó que defineix la capacitat de resposta simultània que l'empresa haurà de garantir en tot moment.

Amb l'objectiu d'assegurar la continuïtat i la qualitat del servei, l'empresa haurà de preveure un equip de referència estable assignat al MTà, amb la finalitat d'afavorir el coneixement específic dels espais, les dinàmiques de treball i la programació del museu. Així mateix, haurà de disposar d'un nombre suficient de professionals formats per cobrir eventuais baixes o absències, de manera que aquestes no interfereixin en el desenvolupament correcte de les activitats.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de vetllar pel compliment de la normativa laboral vigent i d'assegurar que el seu personal treballa en condicions legals. Així mateix, haurà de garantir que compta amb recursos suficients per cobrir serveis extraordinaris o imprevistos, incloent activitats addicionals o esdeveniments puntuals que requereixin reforç de personal.

4.4 Procediment de reserves

La gestió de les reserves anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, que s'encarregarà de coordinar directament amb els grups la planificació de les visites i activitats

educatives. Això inclou la gestió de les dates, la informació sobre l'oferta disponible i la tramitació de les reserves mitjançant el sistema Euromus, que el Museu posa a disposició.

L'empresa haurà d'assumir la gestió de les reserves per a escoles, visites comentades per a grups, visites lliures, activitats familiars, itineraris i altres activitats conduïdes per un educador/a. Qualsevol altra activitat que quedi fora d'aquestes categories serà gestionada directament pel Departament d'Educació o per la Llibreria del MTà, segons correspongui.

Per garantir una correcta planificació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de seguir els procediments establerts pel MTà:

- Gestió setmanal del calendari: l'empresa organitzarà les activitats en funció de les reserves rebudes i comunicarà al MTà la programació prevista, especificant dates, horaris, tipus d'activitat i requisits específics.
- Assignació del personal: haurà d'assignar els educadors/es corresponents i confirmar-ne la disponibilitat abans del dilluns a les 10:00 h, assegurant que compleixen els requisits exigits.
- Modificacions i canvis: qualsevol alteració en les reserves, canvis en el personal assignat o incidències en la programació hauran de ser notificats immediatament al MTà, que tindrà l'última paraula en l'organització del servei.
- Bloquejar els dies en els quals no es podran acceptar reserves per a esdeveniments específics del museu o per tancaments per canvis d'exposició o altres circumstàncies. El MTà es compromet a informar amb antelació dels dies que s'hauran de bloquejar.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar les reserves seguint els criteris establerts pel museu, garantint la coherència amb la seva programació i objectius institucionals.

4.5 Comunicació i coordinació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema de comunicació eficient per a la gestió diària del servei, assegurant tant la coordinació interna del seu personal com una interlocució fluida amb el MTà. Totes les indicacions operatives relatives a la programació d'activitats, l'assignació de personal i la resolució d'incidències hauran de ser ateses amb la màxima celeritat, seguint els procediments establerts en el punt 7 d'aquest plec, on es defineix la figura de l'interlocutor.

Per garantir el correcte desenvolupament del servei, l'adjudicatari haurà de disposar de canals de comunicació operatius les 24 hores, facilitant així una gestió fluida i eficient. Així mateix, haurà de comptar amb un responsable encarregat d'atendre qualsevol requeriment del MTà durant l'horari laboral. Qualsevol modificació en la planificació prevista haurà de ser comunicada amb la màxima celeritat possible, seguint els protocols establerts pel museu, per assegurar una coordinació òptima.

A més, l'empresa adjudicatària haurà de garantir una organització interna que permeti una distribució eficient del personal, vetllant perquè les tasques es desenvolupin segons les necessitats del MTà i sense afectar la qualitat del servei. En cas de canvis en les condicions del servei o requeriments específics, l'adjudicatari haurà d'actuar amb la flexibilitat necessària per adaptar-se a les directrius del museu.

5. QUALIFICACIÓ I CONDICIONS DEL PERSONAL

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal adscrit a la prestació del servei educatiu del MTà compleixi els requisits acadèmics i professionals establerts en aquest plec.

Els educadors/es hauran de disposar d'una titulació universitària o grau superior en Història de l'Art, Humanitats, Belles Arts, Educació o disciplines afins. En el procés d'adjudicació, es valorarà com a mèrit rellevant l'experiència professional en tasques de guia o mediació cultural. Així mateix, tal com s'establirà en els criteris d'adjudicació, es prioritzaran els professionals amb experiència en art contemporani català i, especialment, en el coneixement de la figura i obra d'Antoni Tàpies.

El personal haurà de tenir un domini oral i escrit nadiu tant en català com en castellà. A més, s'exigirà que una part de l'equip disposi d'un nivell mínim de C1 en anglès, francès o italià, que garanteixi la seva capacitat per conduir activitats amb fluïdesa en aquests idiomes.

Com a criteri addicional, es valorarà la disponibilitat de professionals capaços d'oferir visites en altres llengües, com alemany, portuguès, xinès, rus, japonès o àrab, així com en qualsevol altre idioma segons les necessitats del MTà.

Els perfils professionals hauran de demostrar habilitats de comunicació i capacitat d'adaptació a diferents tipus de públic, fomentant la participació i el diàleg.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal adscrit al contracte disposi de coneixements actualitzats sobre la programació expositiva del MTà i del propi museu.

El MTà es reserva el dret d'avaluar la idoneïtat del personal assignat i requerir la seva substitució si considera que no compleix amb els estàndards de qualitat exigits.

6. FORMACIÓ DEL PERSONAL

6.1 Formació inicial obligatòria

L'empresa adjudicatària garantirà que tot el personal assignat al servei educatiu del MTà rebi una formació inicial obligatòria abans d'iniciar la seva activitat. Aquesta formació tindrà com a objectiu assegurar que els professionals coneixen a fons la col·lecció, les

exposicions temporals, els criteris pedagògics del museu i els protocols interns establerts pel MTà per a la prestació del servei.

Aquesta formació haurà de ser impartida pel personal del MTà en coordinació amb l'adjudicatari, que es farà responsable d'assegurar que tots els seus professionals l'han completada satisfactòriament abans d'iniciar qualsevol activitat amb públic.

6.2 Formació específica a càrrec del Museu Tàpies

El MTà impartirà sessions de formació específica o facilitarà material pedagògic, segons es consideri necessari, per garantir que el personal educatiu estigui preparat per dur a terme les visites guiades i les activitats educatives d'acord amb els estàndards del museu. Aquesta formació inclourà continguts sobre la figura d'Antoni Tàpies, la col·lecció del MTà, la història i les instal·lacions del museu, així com les seves exposicions temporals.

A més, el personal adscrit al servei restarà obligat a rebre formació per part del MTà en els següents punts:

- Pla d'Emergència del MTà
- Protocols de funcionament establerts pel MTà.

6.3 Pla de formació continuada i actualització de continguts

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació contínua del seu personal durant tota la vigència del contracte, assegurant la seva actualització en relació amb els nous continguts expositius, així com en història de l'art, metodologies educatives, protocols de servei i altres àmbits rellevants per al desenvolupament de les seves funcions. Aquesta formació serà especialment rellevant en els següents casos:

- Canvis en la programació expositiva: abans de la inauguració d'una nova exposició temporal, l'empresa haurà de garantir que els seus educadors/es han rebut la formació corresponent
- Adaptació a noves metodologies educatives: sessions d'actualització sobre innovacions en la mediació cultural i l'educació en museus.
- Nous protocols institucionals: formació específica en cas de canvis en polítiques d'atenció al visitant, seguretat o accessibilitat del MTà.

Els costos associats a la formació continuada aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària que haurà de garantir la participació efectiva en totes les sessions formatives requerides pel MTà.

En cas de substitució del personal adscrit, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de formar al personal substituït.

7. COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI

7.1 Interlocució entre l'empresa adjudicatària i el Museu Tàpies

L'empresa adjudicatària haurà de designar un interlocutor únic responsable de la gestió del servei, que actuarà com a punt de contacte directe amb el MTà. Aquesta persona serà responsable de la planificació operativa, la gestió d'incidències i la coordinació del personal assignat, garantint en tot moment el compliment de les condicions establertes en els Plecs.

Aquest responsable haurà de mantenir reunions diàries amb el personal de guies per coordinar les activitats i setmanals amb el responsable del MTà per ajustar la programació i millorar l'eficiència dels recursos.

El MTà comunicarà directament a l'interlocutor qualsevol modificació en la programació, requeriments especials o incidències detectades en la prestació del servei. L'empresa adjudicatària haurà de garantir una resposta àgil i eficient, adaptant-se a les necessitats del museu i proposant solucions immediates davant de possibles inconvenients.

7.2 Reunions periòdiques de seguiment i avaluació

Per tal d'assegurar la correcta execució del servei i la millora contínua, es realitzaran reunions periòdiques entre els responsables del MTà i l'empresa adjudicatària. La freqüència d'aquestes trobades serà determinada pel museu en funció de les necessitats del servei.

Aquestes reunions tindran com a objectiu:

- Revisar el desenvolupament del servei i la adequació als estàndards de qualitat establerts.
- Analitzar les possibles incidències i definir mesures correctores.
- Ajustar la planificació en funció de la programació expositiva i dels fluxos de visitants.
- Valorar l'eficiència de la formació del personal i establir possibles actualitzacions.

7.3 Control de qualitat i sistemes d'avaluació de la prestació del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'implementar mecanismes de control intern per garantir que el servei es presta amb els estàndards de qualitat requerits. Aquest sistema d'avaluació haurà d'incloure:

- Supervisió regular de les activitats per part de l'interlocutor designat, per detectar possibles desviacions en la prestació del servei.
- Registre d'incidències, on es detallin els problemes detectats, les accions correctores adoptades i les mesures preventives aplicades per evitar recurrències.

- Enquestes de satisfacció per part dels visitants i dels grups escolars, per recollir informació sobre l'experiència del públic i proposar millores en la dinamització de les activitats.

El MTà es reserva el dret de dur a terme auditories internes o revisions del servei en qualsevol moment, per verificar el compliment de les obligacions contractuals. En cas de detectar deficiències en la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'aplicar mesures correctores immediates, sense que això comporti cap cost addicional per al museu.

8. OBLIGACIONS ADMINISTRATIVES I DE GESTIÓ

8.1 Responsabilitats de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la correcta prestació del servei educatiu, garantint el compliment de les condicions establertes en els Plecs. Això inclou la gestió de la contractació, retribució i assegurances del personal assignat, així com el compliment de la normativa vigent en matèria laboral i de seguretat social.

El MTà no mantindrà cap relació laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària, sent aquesta l'única responsable de qualsevol qüestió derivada de la seva gestió interna. Així mateix, l'empresa haurà de garantir el respecte a polítiques institucionals del museu, adaptant-se a les seves necessitats i requeriments sense alterar-ne el funcionament.

8.2 Comunicació d'incidències i substitucions de personal

L'empresa adjudicatària haurà d'informar al MTà de qualsevol incidència que pugui afectar la prestació del servei, especialment en cas d'absències de personal o modificacions dels educadors/es. Qualsevol substitució haurà de ser comunicada amb antelació suficient i garantir que el nou professional compleix els requisits establert en aquest plec. El MTà es reserva el dret d'oposar-se a aquesta substitució si considera que el professional substituït no reuneix les condicions mínimes estipulades en el PPT o els aspectes inclosos en l'oferta del licitador.

En situacions excepcionals en què no sigui possible cobrir una activitat programada, l'empresa haurà de proposar una solució alternativa, que haurà de ser validada pel MTà. En cas d'incompliment en la cobertura del servei, el museu podrà aplicar mesures correctores o penalitzacions.

8.3 Lliurament de documentació i informes periòdics

L'empresa adjudicatària estarà obligada a proporcionar al MTà la documentació necessària per garantir un seguiment adequat del servei. Aquesta documentació inclourà:

- Informes periòdics d'execució del servei, on es detallin les activitats realitzades, les incidències detectades i les mesures correctores aplicades.
- Registre de personal assignat, amb la relació actualitzada dels professionals que presten el servei i la seva formació específica.
- Documentació acreditativa de la formació rebuda, tant la impartida per l'empresa com la proporcionada pel MTà, assegurant que tot el personal compleix els requisits exigits.
- Preguntes més freqüents rebudes dels visitants.

El MTà podrà sol·licitar informació addicional en qualsevol moment per garantir la transparència i el control de la qualitat del servei. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar aquesta informació en els terminis establerts, sense que això comporti cap cost addicional per al MTà.

8.4 Gestió de reclamacions

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir un registre detallat de totes les reclamacions que puguin presentar els usuaris dels serveis educatius del MTà. Aquest registre haurà d'incloure, com a mínim, les següents dades:

1. Data de la reclamació.
2. Identificació de l'usuari (nom i/o grup, si escau).
3. Descripció detallada de la reclamació presentada.
4. Mesures adoptades per resoldre la reclamació o la resposta donada a l'usuari.
5. Temps de resposta i estat de resolució (en curs, resolta, tancada, etc.).
6. Còpia de la comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'usuari, si escau.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les reclamacions siguin gestionades de manera eficaç i resolta en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la seva recepció. En el cas que no sigui possible resoldre la reclamació en aquest termini, l'empresa haurà de comunicar a l'usuari l'estat del procés i el temps estimat per a la seva resolució.

L'empresa també haurà de facilitar l'accés al registre de reclamacions al personal del museu i presentar informes periòdics al MTà, en què es detallin el nombre de reclamacions rebudes, les categories temàtiques i l'estat de resolució de les mateixes.

Aquest registre haurà de ser conservat durant un període mínim de 1 any després de l'última modificació o resolució de la reclamació, i el MTà podrà realitzar auditories o revisions del mateix per garantir el compliment de les condicions establertes.

9. 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 el 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.

10. 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.

11. 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 prestar, 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.

Tot el personal assignat al contracte haurà de disposar d'una 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) necessàries 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, 03 de juny de 2025



Susana Galindo Agustín

Cap de Gestió de Recursos i Administració del MTà