

EXPEDIENT: D154-2026/118

CONTRACTE: SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC, EXPERIÈNCIA DE VISITA I SERVEIS EDUCATIUS DEL MUSEU NACIONAL D'ART DE CATALUNYA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOCIAL I AMBIENTAL

LOT 1 - SERVEI D'ACOLLIDA I ACOMPANYAMENT INTEGRAL ALS VISITANTS (EXPERIÈNCIA D'USUARI)

LOT 2 - SERVEIS DE IMPLEMENTACIÓ DE VISITES PER A TOTA L'OFERTA D'ACTIVITATS I VISITES DEL MUSEU I SERVEIS COMPLEMENTARIS (PROJECTES, WEBAPPS, CONTINGUTS)

DOCUMENT: MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

### **1.- Objecte del contracte (comú per a ambdós lots)**

El contracte té per objecte els serveis d'atenció al públic, experiència de visita i serveis educatius del Museu Nacional d'Art de Catalunya (d'ara endavant Museu o Museu Nacional).

Aquest contracte es dividirà en lots de la següent manera:

Lot 1 - Servei d'acollida i acompanyament integral als visitants (experiència d'usuari)

Lot 2 - Serveis de implementació de visites per a tota l'oferta d'activitats i visites del Museu i serveis complementaris (projectes, webapps, continguts)

Un mateix candidat o licitador pot presentar-se als dos lots (presentant una proposta separatament per a cadascun d'ells). No es preveu per a aquesta licitació l'opció d'ofertes integradores (art. 99 LCSP).

Els dos lots es podran adjudicar a un mateix licitador, o a diferents licitadors.

Separació efectiva de mitjans en cas d'adjudicació de més d'un lot: En el supòsit que una mateixa empresa resulti adjudicatària de més d'un lot del present contracte, la separació efectiva, estructural i operativa de cadascun d'ells haurà de quedar garantida, de manera obligatòria.

Aquesta separació implica, com a mínim:

- adscripció diferenciada i exclusiva de mitjans humans per a cada lot
- equips de coordinació independents per a cada lot
- sistemes de planificació, assignació i seguiment diferenciats
- prohibició d'utilitzar recursos humans o operatius d'un lot per cobrir necessitats d'un altre, incloses situacions puntuals o sobrevingudes

Es tracta d'una condició especial d'execució del contracte i té la consideració de condició essencial, als efectes previstos en la legislació de contractació pública

Traçabilitat operativa i seguiment del servei: El conjunt dels serveis objecte d'aquesta contractació hauran de garantir la traçabilitat completa de la seva prestació, entesa com la capacitat de registrar, seguir i verificar totes les fases

del servei, des de la planificació fins a l'avaluació final.

Aquesta traçabilitat haurà de permetre:

- el seguiment operatiu en temps real del servei
- la verificació del compliment de les condicions del contracte
- l'anàlisi de dades per a la millora contínua
- la presa de decisions per part del Museu

El sistema de traçabilitat haurà de ser:

- estructurat
- digital
- accessible per al Museu
- auditable en qualsevol moment

Els requisits específics de traçabilitat es desenvolupen en els apartats corresponents de cada lot.

Es tracta d'una condició especial d'execució del contracte.

## **2. Termini d'execució i possibles pròrrogues (comú per a ambdós lots)**

El termini d'execució del contracte per als dos lots serà de dos anys, a comptar des de la data de formalització del contracte, prevista per 13 de setembre de 2026, i fins al 12 de setembre de 2028, ambdós inclosos.

Aquest termini és el mateix per a ambdós lots, atesa la necessitat de garantir

una coherència temporal en la prestació dels serveis i en la seva coordinació funcional dins el funcionament global del Museu.

Un cop finalitzat el termini inicial, es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte per al termini màxim de 2 anys. Les pròrrogues es podran formalitzar pel termini total o en pròrrogues parcials.

*D'acord amb l'establert a l'art. 29.2 de la LCSP: La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, salvo que en el pliego que rija el contrato se establezca uno mayor.*

La decisió de prorrogar un dels lots es podrà adoptar de manera independent respecte de l'altre, en funció de les necessitats del servei i de la valoració del seu funcionament, sense que la pròrroga d'un lot impliqui necessàriament la pròrroga de l'altre.

### **3. Prescripcions tècniques per lots**

PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

LOT 1 - SERVEI D'ACOLLIDA I ACOMPANYAMENT INTEGRAL ALS VISITANTS  
(EXPERIÈNCIA D'USUARI)

**1. Lot 1 - Objecte de contracte**

És objecte d'aquest contracte el servei d'acollida i acompanyament integral als visitants i comprèn l'atenció a les necessitats generals dels visitants del Museu Nacional d'Art de Catalunya (d'ara endavant Museu o Museu Nacional) i dels assistents a les activitats que el Museu organitzi o aculli, per assolir la màxima qualitat i personalització de l'experiència de la visita, amb mesures de contractació pública social i ambiental.

L'objecte del Lot 1 comprèn:

- La coordinació de l'equip d'informació, acollida i acompanyament dels visitants.
- La informació especialitzada, respectuosa i individualitzada i l'acompanyament del visitant en els punts d'informació, venda d'entrades i acollida de grups, i en l'atenció telefònica del Museu, així com també la informació via correu electrònic a través del correu específic que habiliti el museu.
- El servei d'acompanyament i informació al visitant a través d'un equip d'informadors als diferents espais públics del Museu i a les sales de col·leccions i exposicions temporals.

- El servei de venda d'entrades i la gestió presencial, telemàtica o telefònica de les reserves a les visites i activitats del Museu
- El servei d'acollida, orientació i acompanyament dels assistents a les activitats i esdeveniments que el Museu organitzi o aculli

Dins l'objecte del contracte s'incorporen condicions de contractació pública sostenible amb l'objectiu d'aconseguir una major qualitat, d'acord amb l'article 145.2 i 145.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, i en coherència amb la política de Responsabilitat Social implantada al Museu, que incideix en els diversos àmbits de la seva actuació, entre els quals la contractació administrativa.

En aquest document, les mesures de responsabilitat social es desenvolupen específicament a l'apartat 4. La seva regulació en un apartat específic respon únicament a criteris d'ordenació i de claredat expositiva.

El Museu Nacional treballa sota el marc estratègic que fixa les principals línies d'actuació previstes fins a l'any 2029, amb l'horitzó situat en l'obertura d'un nou espai museístic al Pavelló Victòria Eugènia.

L'activitat del Museu es desplega en cinc àmbits: la dimensió social, la col·lecció, el coneixement, educació i experiències, la rellevància i projecció, i la millora de la governança, l'organització i el finançament.

Actualment, el Museu desenvolupa la seva activitat principal a l'edifici del Palau Nacional, amb una col·lecció distribuïda en aproximadament 13.000 m<sup>2</sup> i 2.300

m<sup>2</sup> dedicats a espais expositius. En el marc del projecte d'ampliació al Pavelló Victòria Eugènia, el servei haurà d'adaptar-se progressivament a la nova configuració d'espais i accessos oberts al públic. El servei d'acompanyament integral als visitants s'haurà de prestar tant en aquests espais com en altres punts oberts al públic, com ara el vestíbul, la Sala Oval, la Sala de la Cúpula, les terrasses-mirador o altres dependències amb activitat pròpia del Museu. Per ampliar la informació sobre el projecte del Nou MNAC es pot consultar el web [noumnac.museunacional.cat](http://noumnac.museunacional.cat).

El públic general, tant individual com en grups escolars o d'adults, accedeix actualment a l'edifici del Palau Nacional per la porta principal situada a l'avinguda de Maria Cristina. En el moment de l'obertura del Pavelló Victòria Eugènia, la porta principal del Museu serà a la plaça de Carles Buigas, tot mantenint també l'accés actual al Palau Nacional.

Les visites o grups especials poden accedir actualment al Palau Nacional des del vestíbul d'oficines situat a la part posterior de l'edifici. Les visites a la biblioteca del Museu també es canalitzen a través d'un segon vestíbul, situat a l'entrada de la biblioteca. La informació corresponent es pot consultar a l'adreça <https://www.museunacional.cat/ca/biblioteca-i-arxiu>

El Museu Nacional és el museu d'art de referència de Catalunya. La xifra anual de visitants l'any 2025 ha estat de 922.249, amb un 18% procedent de Barcelona, un 8% de la resta de Catalunya, un 5% de la resta d'Espanya i un 69% de visitants estrangers. També tenen un pes rellevant els dies de portes obertes, actualment els dissabtes a la tarda, els primers diumenges de mes i altres jornades puntuals. Pel que fa a l'entrada en grup, representa aproximadament un 10% del total de visitants del Museu.

A l'adreça <https://www.museunacional.cat/ca/memoria-dactivitats-i-informacio-estadistica> es poden consultar les memòries d'activitats i de públics del Museu.

En el marc del procés d'ampliació del Museu Nacional, el servei objecte d'aquesta contractació s'inscriu en una transformació estructural del model de museu, tant en termes espacials com conceptuals. L'ampliació, que integra el Palau Nacional i el Pavelló Victòria Eugènia en un únic dispositiu museístic, respon a la voluntat de desplegar plenament la missió del Museu com a institució pública de referència, i de garantir l'accés permanent i en les millors condicions possibles a la creació artística a Catalunya al llarg de tota la seva història.

Aquest procés comporta una evolució cap a un model centrat en la persona, en què l'experiència de visita, l'acollida, l'accessibilitat i la relació amb els públics esdevenen elements estructurals del funcionament del Museu. El Museu es concep com un espai d'ús públic intensiu, obert, permeable i connectat amb la ciutat, que ha de facilitar múltiples formes d'accés, participació i apropiació per part de la ciutadania, atenent la diversitat de perfils, necessitats i expectatives.

En aquest context, els serveis vinculats a l'atenció, l'orientació i l'acompanyament dels visitants adquireixen un paper estratègic. Formen part de la construcció de l'experiència global de visita i de la qualitat relacional del Museu. Això exigeix capacitat d'adaptació a entorns canviants, a una nova configuració d'accessos i circulacions i a una major complexitat d'usos dels espais, així com una atenció especial als criteris d'inclusió, equitat i hospitalitat.

Així mateix, el projecte d'ampliació s'articula sobre principis de servei públic, sostenibilitat ambiental, col·laboració institucional i projecció internacional, que han d'informar el conjunt de les prestacions del contracte. Els licitadors hauran de tenir en compte aquest marc per garantir una prestació del servei coherent amb el posicionament del Museu i amb les exigències pròpies d'un equipament cultural de referència europea en procés de transformació.

En la seva dimensió social, el Museu Nacional té l'accessibilitat i la inclusió com a eixos estratègics fonamentals que vertebraran tant els seus programes com el seu funcionament ordinari. En aquest sentit, es demana que tot el personal adscrit al contracte tingui una sensibilitat especial cap a les persones amb necessitats específiques, així com cap als col·lectius en risc d'exclusió social. Cal gestionar la diferència com un valor i crear les condicions necessàries perquè totes les persones se sentin ben vingudes i ben acollides.

## **2. Lot 1 - Model operatiu i flux de prestació del servei**

La prestació del servei objecte d'aquest lot es desenvoluparà d'acord amb un model operatiu estructurat en les fases següents:

### **1<sup>a</sup>. Planificació del servei (Museu + empresa)**

El Museu defineix els criteris generals de servei, els volums previstos de visitants, les necessitats operatives i els dispositius específics vinculats a l'activitat.

L'empresa, a partir d'aquesta informació, planifica l'assignació d'equips, cobertures i dispositius operatius.

2<sup>a</sup>. Preparació operativa (empresa)

L'empresa organitza els equips, valida la cobertura dels punts de servei, prepara els dispositius d'atenció i assegura la disponibilitat de recursos materials i tecnològics.

Aquesta fase inclou la verificació dels punts crítics del servei abans de l'obertura al públic.

3<sup>a</sup>. Execució del servei (empresa)

L'empresa desenvolupa les funcions d'acollida, informació, orientació, control de fluxos i suport a la visita en tots els punts definits en el plec.

4<sup>a</sup>. Gestió operativa en temps real (empresa amb coordinació amb el Museu)

L'empresa gestiona:

- cues i fluxos de visitants
- incidències operatives
- adaptacions del servei en funció de l'afluència
- coordinació amb seguretat i altres serveis

Les incidències rellevants hauran de ser comunicades immediatament al Museu.

5<sup>a</sup>. Tancament operatiu diari (empresa)

L'empresa registra:

- incidències
- dades de fluxos
- serveis prestats
- desviacions operatives

6<sup>a</sup>. Seguiment i avaluació (empresa + Museu)

Es realitza l'anàlisi periòdica del servei a partir dels indicadors definits, incidències i dades registrades.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la traçabilitat completa del servei en totes les fases descrites.

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar l'execució del servei a aquest model sense perjudici de les instruccions específiques que pugui dictar el Museu en relació amb dispositius concrets, activitats singulars, variacions d'afluència o necessitats sobrevingudes. Aquesta adaptació no podrà alterar l'objecte del contracte ni suposar una modificació unilateral de les condicions essencials del servei.

### **3. Lot 1 - Condicions generals de la prestació del servei**

#### **3.1 Lot 1 - Característiques tècniques, tipologia de serveis, tasques a realitzar, equip de treball i formació de l'equip de treball**

El servei a contractar ha d'incloure les següents actuacions:

A continuació es defineixen les posicions que conformen el servei objecte

d'aquesta licitació, distribuïts per àmbits, i les tasques a realitzar en cada una de les posicions:

Les funcions descrites per a cada posició tenen caràcter mínim i obligatori. La seva prestació s'haurà de desenvolupar sempre d'acord amb les directrius del Museu i sense que el personal adscrit assumeixi funcions estructurals, directives o de decisió estratègica pròpies del personal del Museu.

#### Àmbit Vestíbul, Sala Oval i Sala de la Cúpula

Totes les posicions de l'àmbit vestíbul seran polivalents dintre d'aquests espais, i es podran moure segons les necessitats del servei.

Totes les posicions hauran d'estar degudament formades i preparades per atendre les necessitats que pugin sorgir d'accessibilitat i inclusió dels visitants.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la cobertura efectiva dels punts de servei previstos, la continuïtat operativa davant absències, incidències o puntes d'afluència, i la disponibilitat de perfils substituïts degudament formats.

Per tal de garantir la màxim excel·lència en l'atenció al visitant, el personal designat per l'empresa en aquest àmbit, només podrà utilitzar el telèfon mòbil d'ús personal en els moments de descans.

a) Coordinació (categoria professional: *Coordinador de projectes socioculturals*)

Descripció: Gestionar conjuntament amb el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat del Museu les necessitats diàries per al servei amb una

reunió diària de planificació i control, i una reunió mensual d'anàlisi i valoració d'incidències en el servei, i exercir la interlocució principal amb el museu i els diferents serveis relacionats amb la gestió de públics en l'àmbit del Vestíbul, la Sala Oval i la Sala de la Cúpula. Aquesta figura haurà de vetllar, també, perquè les funcions d'accessibilitat i inclusió sempre estiguin cobertes. És la posició referent d'Accessibilitat i Inclusió en el vestíbul i les zones del museu adscrites a aquest espai.

Tasques a realitzar:

- Informar sobre el Museu, els seus serveis i la seva programació.
- Actuar de mediador entre el personal adscrit al servei i els visitants, en cas de malentesos o incidències.
- Informar al Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat de qualsevol incidència greu de manera immediata.
- Elaborar un informe diari amb el recull de qualsevol tipus d'incidència del servei per al Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat, que reculli també qualsevol incidència a sales: problemes informàtics, desquadrament de caixes, incidències amb grups de visitants...
- Vetllar per l'adequada presència, en termes de qualitat i aspecte, dels materials de difusió, informatius i de senyalètica (fulleteria impresa, plafons, retroil·luminats, pantalles informatives, etc.) en els punts establerts.
- Mantenir els espais físics ocupats pel personal de l'empresa en aquests

àmbits d'actuació amb l'endreça i pulcritud que es requereix de cara als visitants, i informar puntualment al museu de les incidències o desperfectes que s'hi puguin produir.

- Vetllar perquè el maquinari proporcionat pel museu per al bon funcionament de les àrees públiques es mantingui en bon estat.
- Recollir i canalitzar les queixes, els suggeriments i les preguntes més freqüents dels visitants, i traslladar-los al Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat perquè pugui avaluar-los i gestionar-los com cregui més convenient.
- Gestionar, en coordinació amb el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat, les cues i les entrades preferents dels membres de la comunitat del museu.
- Gestionar, en coordinació amb el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat, les cues i els desplaçaments que es puguin generar els dies amb molta afluència de visitants.
- Coordinar els processos de recepció i atenció de grups de visitants amb el museu i els interlocutors que aquest designi.
- Coordinar la venda d'entrades a les taquilles del museu.
- Vetllar per la correcta coordinació de tot l'equip adscrit al contracte per garantir una visita segura en termes d'accessibilitat i inclusió.
- Establir la comunicació necessària amb el servei de seguretat del museu per les possibles incidències que hi pugui haver durant el servei i pels

possibles casos de pèrdua o oblit d'objectes dins el seu àmbit que es puguin produir.

- Fer d'interlocutor amb els responsables del Departament d'Acció Educativa i Inclusió i amb els de l'Àrea de Desenvolupament Estratègic de Negoci del museu, i, excepcionalment, amb proveïdors externs, per tal de resoldre problemes puntuals que requereixin promptitud per garantir la qualitat del servei als visitants.
- Mantenir informat al personal de l'empresa adjudicatària de les activitats, visites i exposicions que diàriament es fan al museu, i dels canvis que hi pugui haver en les col·leccions. En aquest sentit, des del museu s'habilitarà un accés a eines compartides d'agenda, calendari i gestor de col·leccions, en maquinari proporcionat pel museu, a partir de les quals aquesta posició disposarà d'informació de primera mà i puntual de l'activitat diària del Museu.
- Proporcionar al personal de l'empresa adjudicatària protocols d'actuació diversos i altre tipus de material informatiu lliurat pel Museu que afectin la bona execució i la qualitat del servei, i vetllar pel seu compliment.
- Donar a conèixer al personal de l'empresa adjudicatària els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació
- Coordinar el servei de suport d'activitats i altres serveis que es puguin requerir amb la planificació de les activitats i els esdeveniments programats pel Museu

Com a referent d'Accessibilitat i Inclusió, aquesta posició haurà de:

- Tenir coneixement de tots els recursos d'accessibilitat de què disposa el Museu, del seu ús i funcionament.
- Orientar al visitant en l'ús dels millors recursos, itineraris i serveis per fer que la seva visita sigui rellevant, profitosa i còmoda.
- Donar suport i/o acompanyament personalitzat a les persones que ho requereixin.
- Conèixer els sistemes de protecció i informar del seu funcionament si és necessari.

Quan aquesta posició no pugui exercir aquestes funcions, l'empresa haurà de garantir que aquestes funcions estiguin cobertes per altres posicions d'aquest àmbit.

*b) Venda d'entrades (categoria: informador patrimonial)*

Descripció: taulell amb dues taquilles per a la venda d'entrades.

Tasques a realitzar:

- Informar sobre el Museu, els seus serveis i la seva programació.
- Proporcionar informació bàsica sobre el museu i les tarifes corresponents.
- Organitzar, preparar, fer funcionar i tenir cura del material i el maquinari necessari per a la venda d'entrades proporcionat pel museu.

- Vendre entrades i conèixer els procediments i protocols relacionats.
- Controlar, justificar i comprovar els quadrants de caixa.
- Orientar els visitants un cop han comprat l'entrada segons les necessitats que hagin identificat i/o en resposta a les necessitats que els visitants els hagin plantejat.
- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari.
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte

*c) Acollida de visitants amb venda anticipada (categoria: informador patrimonial)*

Descripció: taulell d'informació.

Tasques a realitzar:

- Informar sobre el Museu, els seus serveis i la seva programació.
- Informar personal i telefònicament sobre el museu, els serveis i l'agenda d'activitats diàriament programades de caràcter propi del museu, o en col·laboració amb tercers, i altres temes relacionats amb el museu i el seu entorn.
- Organitzar i preparar el material de difusió.

- Canalitzar els suggeriments, les reclamacions, les preguntes freqüents i les incidències del servei.
- Validar entrades de venda anticipada i orientar els visitants un cop han comprat l'entrada segons les necessitats que hagin identificat i/o en resposta a les necessitats que els visitants els hagin plantejat.
- Fer promoció activa de les ofertes del museu del mateix dia o futures.
- Organitzar, preparar, fer funcionar i tenir cura del material i el maquinari necessari per a la venda d'entrades proporcionat pel museu.
- Controlar, justificar i comprovar els quadrants de caixa.
- En cas de necessitat, acollir els visitants en grup: control i modificació de les reserves, control de l'assignació del servei de monitoratge, control del pagament del servei.
- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte.

d) Acollida de grups (categoria: *informador patrimonial*)

Descripció: taulell d'informació

Tasques a realitzar:

- Informar sobre el Museu, els seus serveis i la seva programació.
- Acollir els visitants en grup: control i modificació de les reserves, control de l'assignació del servei de monitoratge, control del pagament del servei.
- Validar entrades de venda anticipada i orientar els visitants un cop han comprat l'entrada segons les necessitats que hagin identificat i/o en resposta a les necessitats que els visitants els hagin plantejat.
- Proporcionar material imprès o materials de suport a la visita per a grups i per a persones amb necessitats especials
- Lliurar ràdioguies
- Organitzar, preparar, fer funcionar i tenir cura del material i el maquinari necessari per a la venda d'entrades proporcionat pel museu.
- Controlar, justificar i comprovar els quadrants de caixa.
- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte.

e) Acollida de membres de la Comunitat del museu/Amics (categoria: *informador patrimonial*)

Descripció: taulell d'informació

Tasques a realitzar:

- Informar sobre el Museu, els seus serveis i la seva programació.
- Acollir els membres de la Comunitat del Museu: control i modificació de les reserves, control de l'assignació del servei de monitoratge, control del pagament del servei.
- Validar els carnets dels membres de la Comunitat i els orienta
- Lliurar radioguies.
- Proporcionar material imprès o materials de suport a la visita
- Promocionar entre els visitants la Comunitat del museu i emplenar la fitxa dels nous membres
- Organitzar, preparar, fer funcionar i tenir cura del material i el maquinari necessari per a la venda d'entrades proporcionat pel museu.
- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte.

f) *"Welcome"* (categoria: *informador patrimonial*)

Descripció: punt d'informació mòbil.

Tasques a realitzar:

- Donar la benvinguda a tots els usuaris del museu i oferir una primera orientació sobre els diferents recursos que existeixen, segons el seu interès.
- Proporcionar informació sobre exposicions, activitats, serveis i programació del museu amb l'objectiu de dinamitzar els públics dins de les diferents activitats que es porten a terme al museu.
- Tenir un ampli coneixement de l'activitat del museu tant fixa com variable.
- Promoure la participació a les activitats del museu així com fer venda creuada d'activitats que puguin ser de l'interès del públic.
- Facilitar una experiència de visita accessible i participativa.
- Responsable de fer enquestes de satisfacció i recollida de dades segons els objectius que estableixi el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat.
- Ajudar el coordinador a canalitzar les diferents cues a l'exterior de l'edifici, tant per afluència de visitants com per entrades preferents
- Canalitzar les consultes provinents dels visitants que no siguin habituals.

- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari
- Fer funcions d'acompanyament a persones amb mobilitat reduïda o baixa visió als accessos a escales, sales, plataformes elevadores, ascensors...
- Fer funcions d'acompanyament a persones amb algun tipus d'indisposició fins a l'arribada de les ambulàncies o a la infermeria
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte.

*g) Atenció personalitzada i promoció (categoria: informador patrimonial)*

Descripció: taulell d'informació.

Tasques a realitzar:

- Informar sobre el Museu, els seus serveis i la seva programació.
- Convidar-los a conèixer l'edifici, les col·leccions, les exposicions o participar a les activitats programades per aquell dia, en base als plans de promoció dissenyats pel museu.
- Guiar els visitants en les eines de mediació i recursos per a la visita de què disposa el museu
- Promocionar i repartir materials de suport a les visites

- Respondre i recollir les preguntes més habitual dels visitants
- Canalitzar les consultes provinents dels visitants que no siguin habituals
- Realitzar les enquestes quantitatives i entrevistes qualitatives que defineixi i dissenyi el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat o d'altres més generals en què el museu participi, tant al vestíbul, com a les sales d'exposicions temporals o a les sales de col·lecció.
- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte.

*h) Informació a la Sala Cúpula (categoria: informador patrimonial)*

Descripció: taulell d'informació.

Tasques a realitzar:

- Informar sobre el Museu, els seus serveis i la seva programació.
- Organitzar i preparar el material del taulell.
- Proporcionar informació general i orientar els visitants.
- Canalitzar els suggeriments, les reclamacions, les preguntes freqüents i les incidències.

- Facilitar la circulació dels visitants i gestionar les cues en cas de necessitat.
- Realitzar les enquestes quantitatives i entrevistes qualitatives que defineixi i dissenyi el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat o d'altres més generals en què el museu participi
- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte.

*i) Guarda-roba (categoria: informador patrimonial)*

Descripció: punt d'informació i guarda-roba.

- Informar sobre temes relacionats amb la temàtica específica del museu i els seus serveis.
- Gestionar i atendre el guarda-roba supervisat.
- Ajudar els visitants en la gestió de les taquilles en el guarda-roba autònom
- Recollir, custodiar i lliurar els objectes dipositats i controlar que s'hi guardin els objectes que no es poden introduir a les dependències del museu.
- Gestionar el servei de préstec de cadires, cadires de rodes, cotxets... de

què disposa el museu

- Vetllar per la cura del material sota la seva responsabilitat i informar d'incidències i desperfectes en relació amb el material del seu servei.
- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte.

*j) Control d'accessos (categoria: informador patrimonial)*

Descripció: tres punts mòbils d'informació

Tasques a realitzar.

- Informar sobre el Museu, els seus serveis i la seva programació.
- Controlar els accessos a la Sala Oval, a les terrasses mirador i a la Sala de la Cúpula
- Controlar les entrades dels visitants
- Controlar els aforaments dels ascensors
- Ajudar el coordinador a canalitzar les diferents cues al vestíbul i als accessos a les sales de col·lecció, tant per afluència de visitants com per entrades preferents

- Proporcionar informació general i específica, i orientar els visitants.
- Canalitzar els suggeriments, les reclamacions, les preguntes freqüents i les incidències.
- Ajudar en els desallotjaments de les sales i els espais del museu, a l'hora de tancament o per qualsevol altre motiu
- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte.

*k) Informació caps de setmana (categoria: informador patrimonial)*

Descripció: 2 punts mòbils d'informació

Tasques a realitzar:

- Informar sobre el Museu, els seus serveis i la seva programació.
- Convidar-los a conèixer l'edifici, les col·leccions, les exposicions o participar a les activitats programades pel cap de setmana, en base als plans de promoció dissenyats pel museu.
- Guiar els visitants en les eines de mediació i recursos per a la visita de què disposa el museu
- Validar les reserves de les activitats del cap de setmana.

- Promocionar i repartir materials de suport a les visites
- Respondre i recollir les preguntes més habitual dels visitants
- Canalitzar les consultes provinents dels visitants que no siguin habituals
- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte.

*l) Reserves de grups (categoria: oficial administratiu)*

Descripció: punt d'informació, reserva de grups, manteniment de la base de dades i gestió íntegral de les reserves de grups

Tasques a realitzar:

- Informar sobre temes relacionats amb la temàtica específica del museu i dels seus serveis.
- Atenció telefònica i gestió del correu electrònic de reserves de dubtes i consultes sobre visites en grup. Per això és necessari conèixer les característiques bàsiques del Museu, les seves activitats, formes de pagament, metodologia per a realitzar reserves o la compra anticipada d'entrades, i coneixement dels preus vigents.
- Gestionar i introduir les reserves de grup a la plataforma de ticketing del museu, que arriben via correu electrònic o telefònicament, i fer-ne el

seguiment: cerca de disponibilitats i assignació d'hores, confirmació de reserves, tramesa d'informació, planificació de les activitats i del seu nivell d'ocupació, manteniment de l'agenda, etc.

- Confirmar les reserves.
- Coordinar-se amb l'equip de mediació del museu a través de les eines que el museu proporioni, i a través del Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat i el Departament d'Acció Educativa i Inclusió.
- Conèixer els protocols del museu corresponents al seu àmbit d'actuació i les normes de visita de grups del museu i informar-ne als peticionaris del servei.
- Revisar les activitats publicades en el web del museu i informar de les incidències trobades al Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat.
- Elaborar l'informe mensual que recull les preguntes més freqüents que els visitants han fet als equips d'informació i atenció al visitant.
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte.
- Manteniment de la base de dades de clients.
- Elaborar els indicadors de l'equipament: explotació de les dades sobre visitants, amb els sistemes determinats pel centre (Euromus, Excel, ...).
- Altres tasques relacionades amb la gestió dels públics

*m) Informació de suport a activitats temporals dins i fora del Museu*  
*(categoria: informador patrimonial)*

El Museu pot organitzar intervencions i accions artístiques en qualsevol espai (dintre o fora de les sales d'exposicions i fins i tot en altres espais dins i fora de l'Àrea Metropolitana de Barcelona) que puguin necessitar d'un servei d'informació i atenció al públic relacionada amb les activitats del Museu.

L'estimació d'aquesta posició es fa en bossa d'hores per als dos anys de contracte i les tasques a realitzar seran les pròpies de les posicions d'informador.

Les funcions descrites per a cada posició s'entenen sense perjudici de la seva necessària coordinació operativa amb la resta de posicions del servei i de l'adaptació a les necessitats del Museu en cada moment, dins de l'objecte del contracte.

Àmbit Sales:

Totes les posicions de l'àmbit sales tipus (b) i (c) seran polivalents dintre de la seva categoria, i es podran moure segons les necessitats del servei.

Algunes de les posicions de sales hauran d'estar degudament formades i preparades per atendre les necessitats que pugin sorgir d'accessibilitat i inclusió dels visitants.

Per tal de garantir la màxim excel·lència en l'atenció al visitant, el personal designat per l'empresa en aquest àmbit, només podrà utilitzar el telèfon mòbil d'ús personal en els moments de descans.

a) Coordinació (categoria: *coordinador de projectes socioculturals*)

Descripció: Gestionar conjuntament amb el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat Museu les necessitats diàries per al servei amb una reunió diària de planificació i control, i una reunió mensual d'anàlisi i valoració d'incidències en el servei, i exercir la interlocució principal amb el Museu i els diferents serveis relacionats amb la gestió de públics en l'àmbit de les sales de la col·lecció permanent. Aquesta figura haurà de vetllar, també, perquè les funcions d'accessibilitat i inclusió sempre estiguin cobertes. És la posició referent d'Accessibilitat i Inclusió a les sales del Museu adscrites a aquest espai.

Tasques a realitzar:

- Informar sobre el Museu, els seus serveis i la seva programació.
- Actuar de mediador entre el personal adscrit al servei i els visitants, en cas de malentesos o incidències.
- Informar al Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat de qualsevol incidència greu de manera immediata.
- Vetllar per l'adequada presència, en termes de qualitat i aspecte, dels materials de difusió, informatius i de senyalètica (fulleteria impresa, plafons, retroil·luminats, pantalles informatives, etc.) en els punts establerts.
- Mantenir els espais físics ocupats pel personal de l'empresa en aquests àmbits d'actuació amb l'endrega i pulcritud que es requereix de cara als

visitants, i informar puntualment al museu de les incidències o desperfectes que s'hi puguin produir.

- Vetllar perquè el maquinari proporcionat pel museu per al bon funcionament de les àrees públiques es mantingui en bon estat.
- Recollir i canalitzar les queixes, els suggeriments i les preguntes més freqüents dels visitants, i traslladar-los al Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat perquè pugui avaluar-los i gestionar-los com cregui més convenient.
- Gestionar, en coordinació amb el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat, les cues i les entrades preferents dels membres de la comunitat del museu.
- Gestionar, en coordinació amb el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat, les cues i els desplaçaments que es puguin generar els dies amb molta afluència de visitants.
- Vetllar per la correcta coordinació de tot l'equip adscrit al contracte per garantir una visita segura en termes d'accessibilitat i inclusió.
- Establir la comunicació necessària amb el servei de seguretat del museu per les possibles incidències que hi pugui haver durant el servei i pels possibles casos de pèrdua o oblit d'objectes dins el seu àmbit que es puguin produir.
- Fer d'interlocutor amb els responsables del Departament d'Acció Educativa i Inclusió i amb els de l'Àrea de Desenvolupament Estratègic

de Negoci del museu, i, excepcionalment, amb proveïdors externs, per tal de resoldre problemes puntuals que requereixin promptitud per garantir la qualitat del servei als visitants.

- Mantenir informat al personal de l'empresa adjudicatària de les activitats, visites i exposicions que diàriament es fan al museu, i dels canvis que hi pugui haver en les col·leccions. En aquest sentit, des del museu s'habilitarà un accés a eines compartides d'agenda, calendari i gestor de col·leccions, en maquinari proporcionat pel museu, a partir de les quals aquesta posició disposarà d'informació de primera mà i puntual de l'activitat diària del museu.
- Proporcionar al personal de l'empresa adjudicatària protocols d'actuació diversos i altre tipus de material informatiu lliurat pel museu que afectin la bona execució i la qualitat del servei, i vetllar pel seu compliment.
- Donar a conèixer al personal de l'empresa adjudicatària els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació
- Coordinar el servei de suport d'activitats i altres serveis que es puguin requerir amb la planificació de les activitats i els esdeveniments programats pel museu.
- Garantir la correcta activació del sistema de registre d'incidències, fluxos i serveis prestats, així com la seva remissió periòdica al Museu en els termes establerts en aquest plec.

Com a referent d'Accessibilitat i Inclusió, aquesta posició haurà de:

- Tenir coneixement de tots els recursos d'accessibilitat de que disposa el Museu, del seu ús i funcionament.
- Orientar al visitant en l'ús dels millors recursos, itineraris i serveis per fer que la seva visita sigui rellevant, profitosa i còmoda.
- Donar suport i/o acompanyament personalitzat a les persones que ho requereixin.
- Conèixer els sistemes de protecció i informar del seu funcionament si és necessari.

Quan aquesta posició no pugui exercir aquestes funcions, l'empresa haurà de garantir que aquestes funcions estiguin cobertes per altres posicions del vestíbul.

*b) Informació a les sales de la col·lecció (categoria: informador patrimonial)*

Descripció: punts mòbils d'informació en algunes sales de la col·lecció i de les exposicions temporals.

Tasques a realitzar:

- Controlar l'entrada a les sales per verificar tipus d'entrada adquirida o a la resta de dependències del museu i facilitar el material informatiu sobre els continguts, bé sigui en paper o bé sigui indicant les solucions digitals
- Informar els visitants de les normatives de la visita i vetllar pel seu compliment.

- Advertir els visitants individuals i en grup dels comportaments no permesos a les sales
- Informar sobre temes relacionats amb la temàtica específica del museu i els seus serveis.
- Canalitzar els suggeriments, les reclamacions, les preguntes freqüents i les incidències.
- Escoltar activament les peticions o comentaris dels visitants per donar-los continguts adequats a les peticions rebudes
- Orientar els visitants sobre el museu, les seves col·leccions i els seus serveis.
- Col·laborar amb els serveis de seguretat del Museu pel que fa al control i a circulació de públic i el compliment de les normes de seguretat que el museu estimi oportunes.
- En les sales que no siguin accessibles a peu pla, ajudar i facilitar al màxim el desplaçament i la mobilitat de les persones que ho puguin necessitar
- Vetllar per l'estat de conservació de les obres d'art assegurant-se que els visitants no arribin a tocar-les ni apropar-s'hi excessivament.
- Informar de forma immediata de les incidències que es puguin produir al coordinador.
- Promocionar i repartir materials pedagògics, informatius i autoguiats

segons el tipus de visitant.

- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari
- Altres tasques vinculades a la prestació del servei, dins de l'objecte del contracte.

*c) Control de sales d'exposició de la col·lecció permanent (categoria: control de sales)*

Tasques a realitzar:

- Controlar l'entrada a les sales per verificar tipus d'entrada adquirida o a la resta de dependències del Museu i facilitar el material informatiu sobre els continguts, bé sigui en paper o bé sigui indicant les solucions digitals
- Informar els visitants de les normatives de la visita i vetllar pel seu compliment.
- Advertir els visitants individuals i en grup dels comportaments no permesos a les sales
- Orientar els visitants sobre el Museu, les seves col·leccions i els seus serveis.
- Col·laborar amb els serveis de seguretat del Museu pel que fa al control i a circulació de públic i el compliment de les normes de seguretat que el

Museu estimi oportunes.

- En les sales que no siguin accessibles a peu pla, ajudar i facilitar al màxim el desplaçament i la mobilitat de les persones que ho puguin necessitar
- Vetllar per l'estat de conservació de les obres d'art assegurant-se que els visitants no arribin a tocar-les ni apropar-se excessivament.
- Informar de forma immediata de les incidències que es puguin produir al coordinador.
- Repartir materials pedagògics, informatius i autoguiats segons el tipus de visitant.
- Conèixer els diferents mitjans de seguretat existents, els protocols d'actuació, prevenció de riscos, pla d'emergències i evacuació, per donar suport al coordinador en cas que sigui necessari
- Altres tasques semblants amb el servei.

Les tasques a realitzar seran les pròpies de les posicions d'un controlador de sales. En el moment que el museu tanqui les sales de la col·lecció d'art modern, aquesta bossa d'hores s'utilitzarà per a cinc controladors d'accessos a les portes d'entrada i sortida de les actuals sales d'art modern i a la porta d'entrada i sortida de l'actual sala d'exposicions temporals 1.

*d) Informació a les sales d'exposicions temporals i altres àmbits expositius temporals (categoria: informador patrimonial)*

El Museu pot organitzar intervencions i accions artístiques a les sales d'exposicions temporals i a altres àmbits expositius temporals que puguin necessitar d'un servei d'informació i atenció al públic. L'estimació d'aquesta posició es farà en bossa d'hores per als dos anys de contracte i les tasques a realitzar seran les pròpies de les posicions d'informador.

Altres àmbits

a) *Acollida als participants i assistents d'activitats i esdeveniments del museu (categoria: regidor d'activitats)*

Descripció: punt mòbil de suport al museu en l'organització d'activitats i esdeveniments, en coordinació amb el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat

Tasques a realitzar:

- Presència a les trobades setmanals del museu per a la preparació dels actes i activitats del museu.
- Presència a la reunió de supervisió de l'estat dels espais abans i després del muntatge, el desmuntatge i la realització dels esdeveniments.
- Vetllar pel correcte funcionament d'esdeveniments i activitats.
- Donar suport al Departament d'Acció Educativa i Inclusió en l'organització i producció d'activitats.

- Donar suport al Departament de Protocol en les inauguracions: atenció personalitzada i acompanyament als vips que hi assisteixin, lliurament de catàlegs...
- Proporcionar atenció personalitzada als participants de les activitats i esdeveniments conferenciants, artistes, etc.).
- Lliurar materials protocol·laris als participants.
- Controlar i ocupar els llistats dels participants en les activitats i els esdeveniments del museu.
- Orientar els participants en la circulació pels diferents espais del museu durant una activitat o un esdeveniment.
- Comptar els assistents per a les estadístiques del museu.
- Lliurar acreditacions, documentació i altre tipus de material proporcionat pel museu en conferències, rodes de premsa, activitats i altre tipus d'esdeveniment que ho requereixi.
- Lliurar i controlar la gestió d'aparells de traducció simultània.
- Supervisió del compliment de les normatives del Museu pel que fa a esdeveniments.
- Supervisió del compliment dels horaris i les condicions de l'esdeveniment acordats amb el Museu.
- Coordinar-se amb el personal de seguretat per qualsevol incidència i per a un millor control del flux dels participants.

- Redactar informes d'execució d'esdeveniments i enviar-los als coordinadors de l'activitat o l'esdeveniment del museu.

El servei en aquest àmbit està subjecte al calendari anual d'activitats.

b) Qualitat i logística (categoria: tècnic de producció)

Descripció: punt mòbil de *mystery visitor journey* que vetlla per la qualitat de l'experiència de l'usuari

Tasques a realitzar:

- Controlar els estocs de materials fungibles per a activitats i tallers educatius i familiars.
- Controlar els elements de mobiliari que gestiona el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat i el Departament d'Acció Educativa i Inclusió.
- Organitzar i gestionar el magatzem que gestiona el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat.
- Elaborar dues check lists diàries pels espais públics del museu per detectar qualsevol incidència que hagi de ser resolta urgentment abans d'obrir el museu al públic o que determini haver de tancar algun espai durant l'horari d'obertura del museu.
- Elaborar un informe setmanal amb els estocs dels consumibles perquè el Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat pugui gestionar la

compra del que falta a proveïdors externs o fer la petició d'impressions o reimpressions als departaments del museu a qui correspongui.

- Donar suport al Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat com a mystery visitor i costumer journey i elaborar un informe setmanal d'incidències detectades en els espais públics del museu (il·luminació, retolació, senyalística, desperfectes a l'edifici...) perquè se'n pugui gestionar i canalitzar la resolució.
- Inicialitzar cada dia abans de l'obertura del museu els diferents recursos audiovisuals de les sales.
- Donar suport al Departament d'Acció Educativa i Inclusió en el muntatge i desmuntatge d'espais públics.
- Donar suport a l'Àrea de Negoci en l'organització dels espais públics que es lloguen.
- Donar suport al Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat en la col·locació de senyalística provisional en els diferents espais públics del museu.
- Vetllar pel bon funcionament de les radioguies, preparar-les per als grups que les sol·licitin i informar el Departament d'averies perquè les pugui gestionar.
- Totes aquelles altres tasques similars i necessàries per al bon funcionament del servei.

Àmbits recepcions del museu

a) Recepció i servei de telefonista (categoria: *informador patrimonial*)

Descripció: un punt de centraleta (recepció d'oficines)

Tasques a realitzar:

- Rebre, acollir, assistir i distribuir les visites a les oficines del museu.
- Atenció personal i telefònica de les consultes externes i internes i canalitzar i derivar les connexions i comunicacions telefòniques entre el personal i els interlocutors externs amb precisió.
- Registrar correctament les dades de trucades que caldrà notificar a les àrees pertinents.
- Informar de l'activitat del museu a partir de l'accés a l'agenda interna i del web.
- Rebre correu i paqueteria, i canalitzar-ne la recepció a Registre o als departaments i persones receptores.
- Rebre el correu de petició d'informació del museu, canalitzar a qui derivar la petició i respondre el correu amb la resposta sol·licitada.
- Altres tasques semblants amb el servei.

b) Recepció a la Biblioteca (categoria: *repcionista/telefonista*)

Descripció: un punt de majordomia

Tasques a realitzar:

- Rebre i atendre visites i entrar-los al control de seguretat implementat del museu per dur-ne el registre
- Donar informació als lectors de les normes d'ús de la Biblioteca i vetllar pel seu compliment
- Orientar els lectors en l'ús de les taquilles i altres serveis públics del museu (lavabos, cafeteria, restaurant...)
- Fer fotocòpies i escanejar documents per als lectors
- Altres tasques semblants amb el servei.

Formació requerida de l'equip:

- Perfil 1: Coordinadors de projectes socioculturals tant el de l'àmbit del Vestíbul, la Sala Oval i la Sala de la Cúpula, com el de l'àmbit de les sales de col·lecció

Titulació mínima: estudis superiors en Humanitats, Història, Història de l'Art, Turisme, Relacions Públiques i Protocol, o estudis similars

Experiència professional mínima: mig any en posicions similars, en equipaments culturals de més de 500.000 visitants anuals.

- Perfil 2: Informadors patrimonials en totes les posicions

Titulació mínima: estudis superiors en Humanitats, Història, Història de l'Art, Turisme, Relacions Públiques i Protocol, o estudis similars

Experiència professional mínima: 1 any en posicions similars, en equipaments culturals

➤ Perfil 3: Controladors de sales

Experiència professional mínima: 1 any en posicions similars, en equipaments culturals

➤ Perfil 4: Oficials administratius encarregats de la gestió integral de reserves de grups

Experiència professional mínima: 1 any en les tasques descrites per a aquesta posició al plec de prescripcions tècniques de la contractació.

➤ Perfil 5: Regidoria d'activitats

Experiència professional mínima: 1 any en les tasques descrites per a aquesta posició al plec de prescripcions tècniques de la contractació.

➤ Perfil 6: Tècnics de producció

Experiència professional mínima: 1 any en posicions o tasques similar a les descrites per a aquesta posició al plec de prescripcions tècniques de la contractació, en equipaments culturals.

➤ Perfil 7: Telefonista

Titulació mínima: estudis superiors en Humanitats, Història, Història de l'Art, Turisme, Relacions Públiques i Protocol, o estudis similars.

Coneixement d'anglès amb un nivell suficient per garantir la comprensió

i comunicació oral en l'execució del contracte, equivalent com a mínim al nivell B1 del MCER.

Capacitat de comunicació oral en, almenys, una llengua estrangera addicional a l'anglès, amb nivell suficient per a l'atenció telefònica bàsica a persones usuàries internacionals habituals de l'equipament. Atès el perfil internacional i la procedència habitual d'una part de les persones usuàries de l'equipament, aquesta llengua estrangera haurà de correspondre's amb una llengua d'ús rellevant entre els visitants habituals del centre com ara francès, italià o altres llengües equivalents d'ús freqüent entre les persones usuàries de l'equipament.

Experiència professional mínima: 1 any en tasques d'atenció al públic o en centraleta telefònica.

➤ Perfil 7: Recepcionista

Experiència professional mínima: 1 any en posicions similars en equipament culturals.

Altres requisits relatius al personal adscrit al contracte:

1. Tot el personal adscrit efectivament a la prestació del servei de recepció i atenció al públic de l'equipament, en qualsevol dels torns de servei, haurà de comptar amb competència comunicativa oral en llengua anglesa equivalent, com a mínim, al nivell B1 del Marc europeu comú de referència per a les llengües (MECR), i que et tot cas sigui suficient per atendre consultes habituals, facilitar informació bàsica i mantenir interaccions ordinàries amb persones usuàries internacionals, tant presencialment com telefònicament.

2. Tant en el torn de matí com en el de tarda, l'equip operatiu adscrit al servei haurà de disposar, com a mínim, d'una persona amb formació acreditada, de Llengua de Signes (Catalana), o equivalent, per assistir persones usuàries amb discapacitat auditiva en les interaccions bàsiques vinculades al servei.

3. Tant durant el torn de matí com el de tarda l'equip que es trobi operatiu al Museu haurà de disposar, com a mínim, de 5 persones formades en DEA (Desfibril·lació Externa Automàtica), que hauran d'estar disposats a intervenir en cas de necessitat. La distribució d'aquestes 5 persones serà: 3 a la planta baixa i 2 a la planta primera.

### **3.2- Operativa del servei**

#### 3.2.1 Operativa, equipament i utilitatge del servei

L'empresa adjudicatària realitzarà el seu servei mitjançant personal uniformat, per tal que sigui fàcilment identificable.

El model d'uniforme haurà de ser prèviament autoritzat pel Museu. L'empresa adjudicatària facilitarà gratuïtament al personal adscrit al servei un mínim de dos jocs complets d'uniforme per temporada. Als efectes d'aquesta clàusula, s'entendrà per temporada el període d'estiu i el període d'hivern, havent-se de disposar de la uniformitat corresponent a cadascuna d'elles.

La uniformitat haurà de ser adequada a les funcions desenvolupades pel personal, garantint una imatge professional i homogènia del servei i adaptant-se a les condicions climàtiques pròpies de cada temporada, assegurant el confort, la seguretat i la mobilitat necessaris per a l'exercici de les tasques encomanades.

L'empresa haurà de reposar les peces que presentin un deteriorament derivat de l'ús ordinari o que deixin de reunir les condicions adequades per a la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària aportarà 50 aparells de radio freqüència digitals (no analògics) per a la coordinació del servei i la comunicació amb altres departaments del Museu, disponibles durant tot el servei. Haurà d'acompanyar cada aparell d'un carregador, una bateria, auriculars i una pinça. Les empreses hauran d'acreditar que aquests dispositius són nous i adquirits especialment per a la present licitació.

S'haurà de proveir d'un mínim de 4 tauletes (*tablets*) amb connexió WiFi i dades mòbils als treballadors per la recollida de dades, enquestes i altres necessitats que detecti el Museu. Les empreses hauran d'acreditar que aquests dispositius són nous i adquirits especialment per a la present licitació.

S'haurà de proveir de mòbils, amb els seus corresponents carregadors, a les posicions de coordinació de sales i de vestíbul, i a la de qualitat i logística.

L'empresa haurà de disposar dels seu propis equips informàtics (ordinadors, impressores, etc.) i de la seva pròpia línia de comunicacions per accedir a Internet per a la realització de les seves tasques de gestió no relacionades amb aquest plec. A tal efecte, el Museu oferirà punts d'accés a la xarxa així com una VLAN dedicada per a la seva connexió. El Museu indicarà l'adreça administrativa on s'haurà d'instal·lar l'encaminador del proveïdor de servei

L'empresa adjudicatària distribuirà el seu servei d'acord amb els punts de servei recollits en l'ANNEX 1A.

Aquesta distribució tindrà caràcter obligatori com a mínim de servei, sens perjudici de les adaptacions operatives que el Museu pugui requerir en funció de l'afluència, la programació o les necessitats de servei, dins dels límits del contracte.

Qualsevol modificació de l'organització del servei, especialment les posicions de coordinació de sales i de vestíbul, i coordinador de servei, per part de l'empresa, s'haurà de comunicar amb cinc dies hàbils d'antelació al Museu i obtenir la seva aprovació explícita. El Museu haurà de conèixer la proposta de candidats de la substitució per part de l'empresa i donar-hi l'aprovació explícita.

Quan es detectin situacions en les que l'empresa adjudicatària no compleixi les obligacions establertes en aquests Plecs, aquesta, haurà de resoldre aquest dèficit en el termini de tres dies hàbils des del requeriment per part del Museu, sens perjudici de les penalitzacions que se'n puguin derivar.

En els processos de substitució del personal, l'empresa adjudicatària haurà de garantir un traspàs efectiu de tasques i funcions que asseguri la continuïtat del servei en termes d'eficàcia, qualitat i coneixement operatiu.

Les substitucions s'hauran de realitzar exclusivament amb personal adscrit al mateix lot.

No es permetrà en cap cas la cobertura de substitucions mitjançant personal adscrit a un altres lot del contracte, encara que aquest personal disposi de la qualificació necessària. Aquesta és una condició essencial d'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària respondrà del bon estat i correcta conservació de l'equipament i material propietat del Museu que aquest assigni a la realització del servei. El Museu demanarà el rescabament dels costos produïts per actuacions negligents, cas que així es demostrï.

El Museu també podrà sol·licitar un reforç del servei de sales i vestíbul davant la previsió de puntes de d'afluència de públic per a nits de portes obertes o altres esdeveniments extraordinaris. Veure la previsió d'hores en ANNEX 1B.

En el supòsit que l'empresa adjudicatària presti serveis en més d'un lot del present contracte, qualsevol modificació organitzativa haurà de respectar estrictament la separació operativa entre lots. En cap cas aquestes modificacions podran implicar la mobilitat de personal entre lots, ni l'ús compartit de recursos humans per a la cobertura de necessitats puntuals, substitucions o reforços.

El Museu podrà requerir la justificació documental de qualsevol modificació organitzativa i verificar-ne la conformitat amb aquesta obligació.

### 3.2.2 Horari

Els horaris mínims per cada servei són els que estan ressenyats en l'ANNEX 1A d'aquest Plec. Aquests horaris formen part essencial del contingut del contracte. En aquest sentit, l'empresa ha de garantir que durant l'horari els serveis han d'estar sempre suficientment coberts. L'horari del Museu, i la seva distribució entre horari d'hivern i estiu, es pot consultar al web del Museu.

Les dades de públic del Museu es poden consultar, a tall informatiu, en la seva pàgina web [www.museunacional.cat](http://www.museunacional.cat)

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 aplicable.

El Museu es reserva el dret de modificar l'horari o la jornada de realització dels diferents serveis, segons les pròpies necessitats, notificant-ho de manera prèvia a l'empresa, i documentant aquestes modificacions d'acord amb el que disposa la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic.

### 3.2.3 Equip de treball

Respecte del personal que presta serveis actualment en el Museu, es produirà la subrogació per part del nou adjudicatari, d'acord amb el que estableix el Conveni Col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya (codi de conveni núm. 79002295012003), que és l'aplicable, d'acord amb la taula de subrogació facilitada per l'empresa que actualment presta el servei. La taula de subrogació, que inclou el personal a subrogar, està inclosa com a annex al plec de clàusules administratives d'aquesta contractació.

### 3.2.4 Seguiment i coordinació del servei amb el Museu

El contractista, a través de la persona designada, mantindrà un contacte assidu amb els responsables del Departament d'Experiència del Visitant i Qualitat, així com, periòdicament, amb la Gerència, per tal de treballar conjuntament aspectes que millorin el servei. A tal efecte, es convocaran per part del Museu Nacional reunions amb una periodicitat mínima de cada tres mesos que tindran com a finalitat l'avaluació de l'execució del contracte d'acord amb aquest plec i la proposta de l'empresa adjudicatària.

Aquest seguiment inclourà necessàriament la revisió dels indicadors de servei, les incidències registrades, els dispositius extraordinaris activats i les propostes de millora derivades del sistema de traçabilitat.

### **3.3.- Qualitat i millora continua del servei**

#### a) Seguiment i control de l'execució del servei

L'empresa adjudicatària ha de garantir que el tracte amb el públic compleix amb el següent:

- Bona presència, amabilitat i educació.
- Capacitat de comunicació i pro activitat

En aquesta línia haurà de garantir amb l'establiment de sistemes d'avaluació del servei, que, en tot moment, el personal tingui una actitud correcta i amable amb els visitants i companys de feina, que vagi correctament uniformat i polit, sigui puntual i mantingui l'ordre i l'estètica dels llocs en què s'ubica i estigui disposat a ajudar davant qualsevol problema dels visitants.

El compliment d'aquests estàndards haurà de poder-se verificar mitjançant inspeccions, registres de servei, sistemes de traçabilitat, enquestes i qualsevol altre mecanisme de seguiment que estableixi el Museu.

#### b) Inspecció del servei

Per al bon funcionament del servei, així com per a la resolució de les incidències en la seva organització, l'empresa adjudicatària assignarà un coordinador del servei, que serà l'interlocutor, per a aquests aspectes, amb el

Museu.

El coordinador del servei realitzarà un mínim d'una inspecció setmanal a cada un dels serveis, presentant un informe mensual, on deixarà constància de l'acompliment de les directrius que li hagi indicat el Museu, i que haurà d'incloure, com a mínim, una relació de les hores realment efectuades per cadascun dels serveis i un llistat d'incidències de cada servei.

Aquest informe, haurà de contenir, com a mínim, els següents continguts:

- Temes de manteniment de les instal·lacions , substitució de material de comunicació fet malbé, estètica dels espais ...
- Queixes recurrents que requereixen canvis estructurals
- Temes de coordinació entre equips interns i serveis externs: (servei educatiu, seguretat, ...)
- Així mateix, l'informe haurà d'incorporar, com a mínim, dades agregades sobre fluxos de visitants, incidències classificades per tipologia, temps d'espera detectats, reforços activats, assistències especials prestades i propostes de millora operativa.

c) Sistema de traçabilitat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema estructurat de traçabilitat del servei que permeti el seguiment complet de la seva prestació abans, durant i després de la seva execució.

Aquest sistema haurà d'incloure, com a mínim:

1. Un registre previ de planificació, que incorpori la distribució de punts de servei, les cobertures previstes, l'assignació de personal i els dispositius específics activats.
2. Un registre en temps real de l'operativa del servei, que incorpori els fluxos de visitants, els temps d'espera, les incidències operatives, les modificacions de dispositiu i les assistències especials prestades.
3. Un registre posterior de tancament, que incorpori els serveis efectivament prestats, les incidències classificades, les desviacions respecte de la planificació inicial, les dades agregades d'ús del servei i els resultats de les enquestes o altres mecanismes de feedback.

Els registres hauran d'estar disponibles en format digital, ser accessibles pel Museu i permetre la seva explotació analítica.

El sistema de traçabilitat haurà d'alimentar directament els informes mensuals, els mecanismes d'avaluació i la presa de decisions operatives del Museu.

La traçabilitat tindrà caràcter obligatori i el Museu podrà auditar-ne en qualsevol moment tant el sistema com els registres generats.

El sistema de traçabilitat haurà de permetre identificar de manera inequívoca l'adscripció del personal a cada lot, així com qualsevol incidència, substitució o modificació en aquesta assignació.

En el cas d'empreses adjudicatàries de més d'un lot, el sistema haurà de permetre verificar la no existència de mobilitat de personal entre lots.

El Museu podrà requerir en qualsevol moment informes específics de verificació

d'aquesta separació.

d) Sistema d'indicadors del servei (KPI)

El seguiment del servei es realitzarà mitjançant un sistema d'indicadors que permeti mesurar de manera estructurada el funcionament i la qualitat de la prestació.

Aquest sistema inclourà, com a mínim:

- volum de serveis prestats
- fluxos de visitants
- temps d'espera
- incidències classificades per tipologia
- grau de cobertura del servei
- resultats d'enquestes de satisfacció
- activacions de reforços o serveis extraordinaris

Els indicadors hauran d'estar alineats amb el sistema de traçabilitat del servei i alimentar els informes periòdics establerts en aquest plec.

El Museu podrà definir, ajustar o ampliar aquests indicadors durant l'execució del contracte en funció de les necessitats de seguiment i millora del servei.

## **Lot 1 - 4.- Política de responsabilitat social del Museu Nacional d'Art de Catalunya i el codi ètic**

Dins l'objecte del present contracte s'han inclòs mesures de responsabilitat social.

El Museu Nacional d'Art de Catalunya disposa de la certificació IQNet RS10 des de l'any 2013 i que ha anat renovant-se fins a data d'avui.

L'execució d'aquest contracte incorpora condicions de contractació pública sostenible amb l'objectiu d'aconseguir una major qualitat, d'acord amb l'article 145.2 i 3 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP), i arran de la política de Responsabilitat Social implantada al Museu Nacional d'Art de Catalunya, que incideix en els diversos àmbits de la seva actuació, entre els quals, el de la contractació administrativa.

Els vectors sobre els quals es fonamenta són la Gestió Responsable, els Diàlegs amb els Grups d'Interès, la Política Econòmica i la bona Gestió Mediambiental, com a aspectes més rellevants per a la institució i els seus grups d'interès.

El Museu Nacional parteix de la seva vocació principal de servei públic, i en aquesta direcció treballa per disposar d'un model d'organització que garanteixi un futur socialment sostenible, rendible i amb oportunitats.

En aquesta línia, el Museu Nacional es planteja la relació amb la societat i, en particular, amb els seus usuaris, els proveïdors, els patrocinadors i altres museus i institucions culturals, donant estricta compliment a les lleis i, quan sigui possible, treballant en la possibilitat d'anar un pas més enllà, degut al seu compromís amb el desenvolupament de l'entorn i la responsabilitat amb el

medi ambient.

La Política de Responsabilitat Social del Museu Nacional d'Art de Catalunya i el Codi ètic són els documents de referència del projecte de Responsabilitat Social, on s'estableixen els principis bàsics de gestió responsable, sostenible i transparent. Els documents esmentats es troben a l'abast de tothom en la pàgina web del Museu

<https://www.museunacional.cat/ca/responsabilitat-social-i-ambiental>

El sistema de Responsabilitat Social disposa d'un procediment específic relatiu a Contractació i Compres (P-CON-01), l'objecte i abast del qual es pot resumir de la forma següent:

Gestionar, planificar i negociar les contractacions i compres que es realitzen amb l'objectiu de que siguin rentables, que incorporin criteris de responsabilitat social i ambiental i que garanteixin la màxima qualitat possible per a la cadena d'aprovisionament.

Aquest mandat resulta aplicable a totes les activitats de compra i contractació de productes i serveis que porta a terme el Museu.

Els responsables del contractes són els encarregats de vetllar i evidenciar el compliment de la política de Responsabilitat Social del Museu Nacional d'Art de Catalunya i del seu Codi ètic.

Barcelona, a 8 de juny de 2026

PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNiques

LOT 2 - SERVEIS DE IMPLEMENTACIÓ DE VISITES PER A TOTA L'OFERTA D'ACTIVITATS I VISITES DEL MUSEU I SERVEIS COMPLEMENTARIS (PROJECTES, WEBAPPS, CONTINGUTS)

**Lot 2 – 1.- Objecte de contracte**

El Museu Nacional d'Art de Catalunya (d'ara endavant Museu o Museu Nacional) es posiciona com a un espai social i cultural de participació i de construcció de significats, amb vocació de servei públic, obert a tothom sense distincions culturals, econòmiques, socials, intel·lectuals o d'interessos, amb la voluntat de provocar la descoberta i l'exploració de l'art i de la identitat. El Museu és un entorn educatiu per excel·lència, que treballa per contribuir i donar eines que facilitin l'accés físic, social, cultural, intel·lectual i emocional de les persones al patrimoni artístic.

Dins l'objecte del contracte s'incorporen condicions de contractació pública sostenible amb l'objectiu d'aconseguir una major qualitat, d'acord amb l'article 145.2 i 145.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, i en coherència amb la política de Responsabilitat Social implantada al Museu, que incideix en els diversos àmbits de la seva actuació, entre els quals la contractació administrativa.

En aquest document, les mesures de responsabilitat social es desenvolupen específicament a l'apartat 7. La seva regulació en un apartat específic respon únicament a criteris d'ordenació i de claredat expositiva.

Els serveis objecte del contracte són:

### **1.1.- Prestació principal del servei**

La implementació, gestió, seguiment i coordinació operativa de les activitats educatives i culturals que formin part de la programació anual del Museu, tant pel que fa a les demandes provinents d'usuaris externs, com pel que fa a les demandes del mateix Museu, que es desenvolupen dins dels següents programes:

- El programa d'activitats escolars
- El programa d'activitats familiars
- El programa de lleure i vacances escolars per a infants i joves
- El programa d'activitats per estudiants adults
- Activitats per al públic general
- Activitats per a altres grups com aules de la tercera edat, tallers ocupacionals, col·lectius d'especial atenció
- El programa d'accessibilitat, salut i benestar per col·lectius amb necessitats específiques
- Programa d'activitats per esdeveniments puntuals com la Nit dels museus

- Altres activitats que el Museu pot anar desenvolupant, com per exemple per commemorar la festivitat de La Mercè, Nou MNAC, etc.

El servei podrà incloure actuacions adreçades no només als participants directes de l'activitat, sinó també a altres agents de la comunitat educativa i de l'entorn de mediació vinculats als objectius de cada programa.

### **1.2.- Prestacions complementàries al servei**

Suport a la gestió de la informació dels serveis i dels sistemes associats a la programació d'activitats educatives i del departament, així com als sistemes associats a la seva planificació, execució i seguiment, d'acord amb les directrius dels departaments responsables del Museu.

L'assessorament, el disseny, la conceptualització, l'actualització i el desenvolupament del contingut d'aquestes i de noves activitats, i la producció dels materials complementaris associats a aquestes activitats, d'acord amb les directrius dels departaments responsables del Museu.

La prestació del servei s'adaptarà a l'evolució dels programes educatius del Museu i a les seves diferents modalitats d'implementació, sempre dins l'objecte del contracte.

El servei podrà incloure la producció, actualització i adaptació de recursos educatius i materials de suport reutilitzables en diferents contextos, programes i canals.

L'empresa que resulti adjudicatària podrà proposar iniciatives, formats, recursos o línies d'actuació orientades a la millora, ampliació o innovació dels

programes educatius, que hauran de ser validades prèviament pel Museu.

Les prestacions complementàries descrites en aquest apartat formen part inseparable del servei quan així ho requereixi el desenvolupament dels programes i activitats objecte del contracte.

## **Lot 2 – 2.- Model operatiu i flux de prestació del servei**

La prestació del servei objecte d'aquest contracte es desenvoluparà d'acord amb un model operatiu estructurat en les fases següents:

1. Disseny de la Programació d'activitats i necessitats del servei (Museu):  
El Museu defineix la programació d'activitats, continguts, calendaris i criteris d'execució.
2. Comunicació de la programació d'activitats i necessitats de servei (Museu a l'empresa): El Museu trasllada a l'empresa adjudicatària el calendari d'activitats amb la informació necessària per a la seva execució. Quan sigui necessari, aquesta informació podrà incloure també els elements de coordinació operativa vinculats als centres educatius, serveis de gestió de grups i altres agents relacionats amb el desenvolupament dels programes.
3. Planificació operativa del servei (empresa): L'empresa assigna els recursos humans necessaris, organitza els equips i valida la cobertura del servei. Aquesta planificació haurà de garantir la continuïtat del servei, la correcta assignació de perfils i la cobertura adequada de les diferents modalitats i necessitats dels programes.

4. Preparació de les activitats per la seva implementació (empresa):  
L'empresa prepara materials, espais i equips, d'acord amb els criteris establerts pel Museu. Aquesta preparació podrà incloure també l'activació, adaptació o posada a disposició dels recursos i suports associats a cada activitat o programa.
5. Execució del servei (empresa): L'empresa implementa les activitats educatives i culturals programades.
6. Gestió d'incidències (empresa amb validació del Museu si escau): Les incidències es gestionaran d'acord amb el procediment establert en aquest plec.
7. Tancament i registre (empresa): L'empresa registra les activitats realitzades i actualitza la informació associada al servei. Aquest registre haurà de permetre la traçabilitat de l'activitat, dels recursos associats i de les dades necessàries per al seguiment i l'avaluació del servei.
8. Avaluació i retorn (empresa i Museu): Es realitza el seguiment i avaluació del servei mitjançant els mecanismes establerts.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la traçabilitat documental completa del servei en totes les fases del procés.

Aquesta traçabilitat haurà d'incloure la identificació del personal assignat a cada activitat i la seva adscripció al lot corresponent, així com qualsevol incidència o modificació en aquesta assignació. El sistema de traçabilitat haurà de permetre verificar en tot moment la separació efectiva entre lots.

Aquest model operatiu té caràcter obligatori i haurà de ser garantit per l'empresa adjudicatària en totes les fases de prestació del servei. Haurà de ser auditable i verificable en qualsevol moment per part del Museu.

### **3.- Condicions generals de la prestació del servei**

El contingut de les activitats serà definit pel personal de les diferents àrees i departaments del Museu, que facilitaran a l'empresa adjudicatària el material i la documentació necessaris per a la preparació, desenvolupament i implementació de les activitats.

El Museu podrà dur a terme directament el disseny i desenvolupament de continguts de noves activitats, així com encarregar aquestes tasques a l'empresa adjudicatària, d'acord amb les seves directrius i amb la corresponent validació prèvia.

Aquests encàrrecs podran incloure el desenvolupament de nous formats, recursos, itineraris, seqüències educatives o dispositius associats als programes, així com adaptacions o evolucions dels existents en format físic i/o digital.

Així mateix, el Museu es reserva la facultat de sol·licitar aquests serveis a altres empreses o entitats quan ho consideri necessari.

El Museu podrà requerir a l'empresa adjudicatària el desenvolupament d'aquestes actuacions com a part del servei, dins dels límits i condicions establerts en el contracte.

#### **3.1.- Tipologia d'activitats:**

- Activitats escolars: són activitats dirigides a grups escolars de tots els nivells educatius que desenvolupen i complementen el currículum escolar i implementades exclusivament al Museu.
- Activitats familiars i espai familiar: són activitats lúdic-educatives en les que participen famílies i que tenen com a objectiu l'aprenentatge intergeneracional i compartit.
- Activitat de lleure: són activitats lúdic-educatives en les que participen infants i joves, que es desenvolupen en períodes de cap de setmana, vacances escolars i festius.
- Activitats per al públic adult: són activitats culturals en les que hi poden participar persones de totes les edats, nacionalitats i cultures, i que promouen la inclusió, el diàleg, la generació del coneixement compartit i la divulgació del coneixement expert.
- Activitats per a joves: són activitats que conviden, en un entorn obert d'intercanvi d'opinions, a compartir idees, dialogar sobre art i també a inspirar i desenvolupar projectes de creació artística.
- Activitats per a públic amb qualsevol tipus de diversitat i/o col·lectius vulnerabilitzats: són activitats dissenyades i/o adaptades amb suports, en les que participen persones amb necessitats específiques tant si venen de l'àmbit escolar com de l'àmbit social, comunitari o familiar.

### **3.2.- Tipologia d'activitats en funció de la seva metodologia:**

- Visita dialogada: activitat que es desenvolupa en les sales d'exposició temporal i en les de les col·leccions del Museu conduïdes per un educador que a través de l'observació i el diàleg promou la participació i la construcció de significats a l'entorn de l'obra d'art.
- Visita taller: activitat que es desenvolupa en part a les sales d'exposició temporals o en les de les col·leccions del Museu, però que la part més important de l'activitat, fonamentalment d'experimentació, es desenvolupa a les aules-taller o altres dependències del Museu.
- Visita dinamitzada: activitat que es desenvolupa en les sales d'exposició temporals i en les de les col·leccions del Museu, conduïda per un educador i que a través de l'observació i el diàleg promou la participació i la construcció de significats a l'entorn de l'obra d'art. En aquesta tipologia d'activitat l'educador guia s'acompanya de material específic que utilitzarà a l'interior de les sales i al llarg del seu recorregut.
- Visita conjunta amb altres institucions i entitats: activitat que, tot i que forma part de l'activitat educativa del Museu, en funció dels acords establerts entre el Museu i altres institucions i/o entitats, poden desenvolupar-se en part o totalment fora del Museu, però sempre dintre de l'àrea metropolitana de Barcelona (AMB). Excepcionalment, els desplaçaments poden ser fora de l'AMB.
- Visita amb orientació divulgativa: activitat de guiatge i comentada, dirigida a un públic determinat amb el qual el Museu té una relació professional o uns acords concrets: grups d'associacions i entitats a les

quals el Museu ofereix avantatges especials, etc.

- Itineraris urbans: són itineraris vinculats/relacionats o complementaris a la col·lecció del Museu, a la història de l'edifici (Palau Nacional) i la seva ubicació en el context de l'Exposició Internacional de 1929 o bé a les exposicions temporals que es programin.
- Activitats on-line: són activitats divulgatives relacionades amb les col·leccions del Museu que utilitzen metodologies interactives diverses en funció del públic destinatari el suport tècnic de les quals corre a càrrec del museu.
- Activitats familiars en grup i esdeveniments de caire educatiu i lúdic per a diferent tipus de col·lectius: són activitats de gran format que poden tenir lloc en espai amplis, com ara la Sala Oval, la Sala de la Cúpula, espais adjacents al Museu o altres, amb finalitat lúdic educatives adreçades a famílies i altres col·lectius.

Les activitats podran incloure, quan així ho determini el Museu, accions prèvies, simultànies o posteriors a la visita o activitat principal, així com recursos associats que en reforcin la continuïtat educativa.

Les activitats i recursos podran integrar-se en itineraris o seqüències educatives vinculades a un mateix programa, d'acord amb les directrius del Museu.

Les activitats i recursos objecte del contracte es podran desenvolupar en formats presencials, acompanyats, autònoms, híbrids, digitals, audiovisuals o

combinats, segons la naturalesa de cada programa i d'acord amb les directrius del Museu.

Els recursos i activitats objecte del contracte podran ser adaptats a diferents nivells educatius, perfils de públic i contextos d'implementació.

### **3.3.- Àmbit d'actuació**

Les activitats educatives i culturals es realitzaran com a norma general dintre de les instal·lacions del Museu, o bé dintre de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). Excepcionalment, per les característiques de l'activitat, podria ser que el servei s'hagués de prestar fora de l'AMB.

En el cas dels desplaçaments dintre de l'AMB, el seu cost anirà a càrrec de l'empresa.

En el cas dels desplaçaments fora de l'AMB, l'empresa presentarà una proposta econòmica que haurà de ser validada pel Museu. Aquest cost l'assumirà el Museu.

### **3.4.- Execució del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un equip de professionals de l'àmbit de l'educació i museus amb la formació idònia per a dur a terme les diferents activitats sol·licitades, tal com queda recollit en aquest plec.

En cap cas el personal de l'empresa adjudicatària assumirà funcions estructurals, directives o de definició estratègica pròpies del personal del Museu. La seva actuació es limitarà al desenvolupament operatiu del servei, d'acord amb les directrius establertes pel Museu i pel responsable

del contracte.

Aquest equip adscrit al contracte haurà de ser capaç de desenvolupar el servei en les diferents modalitats d'implementació dels programes, incloent activitats, recursos associats i altres dispositius educatius vinculats.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de les tasques de coordinació i organització de l'equip d'educadors, de preparació dels materials de suport i organització dels espais dels tallers del Museu, així com dels recursos educatius i suports associats a les activitats i programes, i de la coordinació, seguiment, formació continuada i avaluació del servei en qualsevol dels contextos on es produeixi l'acció, i dintre dels horaris establerts en aquest Plec.

El personal adscrit al servei haurà d'estar assignat de manera exclusiva a aquest lot.

En el supòsit que l'empresa adjudicatària presti serveis en més d'un lot del contracte, no es permetrà la utilització de personal d'altres lots per a la cobertura de serveis, substitucions o reforços, encara que es tracti de situacions puntuals o sobrevingudes.

Qualsevol excepció requerirà autorització prèvia, expressa i per escrit del Museu.

A continuació es defineixen les posicions que conformen el servei objecte d'aquesta licitació:

a) Coordinació logística del servei:

Categoria segons conveni no inferior a: Tècnic/a d'intervenció sociocultural especialitzada/ Coordinador/a de projectes socioculturals

Funcions: Coordinació logística: La coordinació logística del servei haurà de prestar-se de manera continuada durant tot l'horari d'obertura del Museu, en dies laborables, caps de setmana i festius en què el Museu estigui obert, garantint la interlocució operativa amb el Museu, amb l'empresa adjudicatària i amb l'equip adscrit al servei.

Corresponen a aquesta posició, entre d'altres, les funcions següents:

- Planificació i coordinació d'activitats:

- Planificar setmanalment les activitats escolars, familiars, visites i altres activitats, així com l'assignació dels educadors/es responsables de la seva implementació.
- Vetllar per la coherència operativa del conjunt de programes, activitats i recursos associats, d'acord amb les directrius del Museu.
- Organitzar les activitats diàries programades, la seva logística de funcionament i els espais on es desenvolupen.
- Preparar les activitats i implementar-les quan sigui necessari per cobrir l'equip fix, així com fer-ne el seguiment i l'avaluació posterior.

- Coordinació amb l'equip d'educadors/es i altres agents:

- Donar suport a l'equip d'educadors/es en la preparació dels espais, del material i de l'equipament necessari per al desenvolupament de les activitats.
- Coordinar-se, quan sigui necessari, amb altres agents vinculats al desenvolupament dels programes, incloent centres educatius, col·laboradors i altres perfils implicats.
- Atendre i donar resposta a demandes específiques o urgents de l'equip d'educadors/es.

- Gestió d'incidències i seguiment:

- Gestionar i resoldre les incidències que afectin la planificació de visites o l'organització de l'equip d'educadors/es (retards de grups, anul·lacions, baixes per malaltia, etc.).
- Informar de les incidències a l'interlocutor designat pel Museu i deixar-ne constància en un informe consensuat amb el Museu, on constin la data i l'hora de la incidència, el fet ocorregut, les persones participants, la solució adoptada i les observacions pertinents.

- Gestió de materials:

- Supervisar i controlar l'estat dels materials fungibles utilitzats en les activitats.

- Disseny i desenvolupament de noves activitats:

- Pot assessorar en el disseny, la conceptualització i la redacció dels continguts de noves activitats.
- Podrà participar, quan així ho requereixi el Museu, en el desenvolupament operatiu de nous formats, recursos i dispositius educatius vinculats als programes sempre dins d'un marc de suport tècnic i executiu, sense assumir funcions de definició conceptual o decisió .
- Pot assessorar en la ideació i el disseny de prototips de materials de sala per al pilotatge de noves activitats.

- Mediació i implementació de visites, tallers i d'altres activitats de la programació del Museu:

- Implementar visites i altres activitats incloses en la programació del Museu
- Adaptar la implementació de les activitats als diferents formats, contextos i perfils de públic, d'acord amb els criteris establerts pel Museu.
- Implementar visites dins de la programació d'accessibilitat i inclusió del museu
- Donar suport en el desenvolupament de materials i en l'elaboració de continguts educatius en el marc de les directrius i sota la supervisió del Museu.

- Participar en l'activació i ús dels recursos educatius associats a les activitats i programes.
- Tenir coneixement de tots els recursos d'accessibilitat de que disposa el Museu, del seu ús i funcionament.

b) Coordinació accessibilitat i inclusió:

Categoria segons conveni no inferior a: Tècnic/a d'intervenció sociocultural especialitzada/ Coordinador/a de projectes socioculturals

Funcions:

- Assessorament en la revisió del programa adreçat a col·lectius i persones en situació de vulnerabilitat. Col·laborar en la detecció de punts de millora en el nivell d'accessibilitat de les activitats del programa escolar per tal de desenvolupar recursos i estratègies que minimitzin les barreres per a l'aprenentatge i que garanteixin la plena inclusió.
- Assessorament en el disseny, conceptualització, redacció de continguts i desenvolupament d'estratègies inclusives de noves activitats vinculades a la col·lecció del Museu o a les exposicions temporals que es programin d'acord amb les línies de treball establertes pel Museu.
- Donar suport al desenvolupament, creació i implementació d'activitats vinculades a l'àmbit de l'art en salut, d'acord amb les línies estratègiques i directrius establertes pel Museu.

- Implementació de programes específics d'accessibilitat i inclusió, que es poden realitzar tant dins de les dependències del Museu com en centres externs dins l'AMB.
- Quan, de forma excepcional, el desplaçament sigui fora de l'AMB, l'empresa presentarà una proposta econòmica que haurà de ser validada pel Museu. Aquest cost l'assumirà el Museu.
- Podrà implementar visites i activitats del programa ordinari del Museu, quan així ho requereixi la planificació del servei.
- Implementació d'accions informatives i formatives orientades principalment als professionals de l'entorn social, comunitari, de la salut, docents i professionals de l'ensenyament.
- Avaluar les proves pilot de cada activitat nova, per tal d'adequar, conjuntament amb les persones responsables de la institució, de les entitats i la persona responsable de qualitat de l'empresa, els seus continguts als criteris d'accessibilitat.

c) Educadores /Mediadores:

Categoria segons conveni no inferior a: Tècnic/a d'intervenció sociocultural especialitzada/ Coordinador/a de projectes socioculturals

Funcions:

- Implementar les activitats educatives i culturals programades des de qualsevol departament del museu d'acord amb els continguts, metodologies i criteris definits pel Museu.

- Adaptar la implementació de les activitats als diferents formats, contextos i perfils de públic, d'acord amb els criteris establerts pel Museu.
- Implementar visites dins de la programació d'accessibilitat i inclusió del museu
- Donar suport en el desenvolupament de materials i en l'elaboració de continguts educatius en el marc de les directrius i sota la supervisió del Museu.
- Participar en l'activació i ús dels recursos educatius associats a les activitats i programes.
- Tenir coneixement de tots els recursos d'accessibilitat de que disposa el Museu, del seu ús i funcionament.

d) Dinamització de l'espai familiar:

Categoria segons conveni no inferior a: Tallerista sociocultural

Funcions:

- Dinamitzar els tallers dels Espais Familiars, tant en formats d'experimentació lliure com en activitats dirigides.
- Acompanyar i facilitar la participació de grups en activitats autoguiades

- Facilitar l'ús autònom de recursos i dispositius educatius associats a l'espai.

e) Suport a la gestió de la informació dels serveis i dels sistemes associats a la programació:

Categoria segons conveni no inferior a: Coordinador/a projectes pedagògics i de lleure, tècnic/a de gestió A

El servei inclou el suport a la gestió de la informació vinculada a la programació d'activitats educatives i del departament, així com als sistemes i eines necessaris per a la seva planificació, execució i seguiment.

En aquest marc, el servei haurà de garantir, com a mínim, les funcions següents:

- Suport als sistemes de programació, reserva, planificació i seguiment de les activitats.
- Suport a la gestió operativa de la relació amb centres educatius, serveis de gestió de grups interns i externs, col·laboradors i altres agents de la comunitat educativa vinculats a la programació.
- Actualització de la informació en plataformes i sistemes externs associats al servei.
- Gestió, actualització i manteniment dels recursos i suports associats a les activitats.
- Elaboració i actualització de materials de suport vinculats a les activitats.

- Gestió i actualització de la informació d'activitats en els sistemes i canals del Museu, d'acord amb les directrius dels departaments responsables.
- Revisió i control de la coherència i actualització de la informació del servei.

El servei comprendrà, quan sigui necessari, actuacions de coordinació operativa i de seguiment amb centres educatius, serveis de gestió de grups, col·laboradors, mediadors i altres agents vinculats al desenvolupament dels programes.

Aquesta funció es desenvoluparà en coordinació amb els equips del Museu responsables de la programació, la gestió de públics i la comunicació. Aquesta funció haurà de garantir la coherència, accessibilitat i disponibilitat de la informació i dels recursos associats al servei en els diferents canals i contextos d'ús.

### **3.5.- Horari del servei**

#### **a) Servei ordinari:**

L'empresa adjudicatària haurà de destinar, com a mínim:

- Coordinació logística del servei haurà de prestar-se de dimarts a divendres de 8 a 18 en horari d'hivern i de 8 a 20 en horari d'estiu. Caps de setmana i festius en horari d'obertura de museu.
- Suport a la gestió de la informació dels serveis i dels sistemes associats a la programació: 30 hores setmanals

- Coordinació accessibilitat i inclusió: 30 hores setmanals
- Un equip fix de 5 educadores/mediadores, de dimarts a dijous de 9:30 a 14:30 hores, i dimecres de 8 a 14 hores.
- Una posició de educadora/mediadora de dimarts a divendres de 14 a 18 en horari d'hivern i de 14 a 20 en horari d'estiu
- Una posició de tallerista, en caps de setmana, festius i períodes de vacances escolars, dins l'horari d'obertura del Museu, d'acord amb la programació establerta pel Museu.

**b) Servei a demanda:** El servei a demanda té caràcter complementari al servei ordinari i s'activarà en els casos següents:

- quan la demanda superi la capacitat de l'equip fix
- en franges horàries no cobertes pel servei ordinari
- en activitats especials o extraordinàries

El servei a demanda haurà de permetre també la cobertura de diferents modalitats d'implementació, tipologies d'activitat i necessitats específiques dels programes, d'acord amb els requeriments del Museu.

L'activació del servei a demanda es regirà pels criteris següents:

- **Temps de resposta servei ordinari:** mínim 72 hores (sense comptar cap de setmana)

- **Temps de resposta servei urgent:** menys de 48 hores
  - **Perfils:** equivalents als requerits per al servei ordinari
- b.1) Hores de dimarts a divendres** dins de l'horari del Museu, quan l'equip de 5 educadors no sigui suficient per cobrir la demanda o fora de l'horari del servei permanent i el mes d'agost (estimació, 1100 h/any)
- b.2) Formació a tercers dimarts a divendres dins del servei permanent** (100h/any)
- b.3) Formació a tercers i informació fora del servei permanent + Hores caps de setmana i nits temàtiques** (100 h/any)
- b.4) Idiomes dimarts a divendres dins el servei permanent** (150 h/any)
- b.5) Idiomes dimarts a divendres fora del servei permanent** (150 h/any)
- b.6) Idiomes cap de setmana i nits temàtiques** (140 h/any)
- b.7) Hores d'assessorament de continguts i/o projectes** ( 2000 h/any)
- b.8) Hores clients en horari de museu obert + urgències de menys de 24 hores** (130 h/any)
- b.9) Hores en horari de museu tancat, inclou esdeveniments de lloguers espais** (100 h/any)

L'empresa es farà càrrec de la formació d'aquest personal suplent; en cap cas, aquesta preparació pot suposar un cost addicional pel Museu.

Els serveis dels apartats b.2, b.3, b.4, b.5 generen un preu hora especial, tal com queda recollit en el model d'oferta econòmica.

L'aplicació dels preus especials i diferencials econòmics previstos en aquest plec respondrà a les característiques efectives de la prestació realitzada i serà exigible encara que l'activitat sigui assumida per personal integrat en l'equip fix o es dugui a terme dins de les hores ordinàries del servei.

**c) Responsable del servei:** L'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable i interlocutor únic de l'empresa davant del Museu, que no necessàriament ha de formar part de l'equip permanent.

### **3.6.- Horari del Museu (horari ordinari)**

Horari d'hivern: d'octubre a abril, de dimarts a dissabte, de 10 a 18 h; diumenges i festius, de 10 a 15 h.

Horari d'estiu: de maig a setembre, de dimarts a dissabte, de 10 a 20 h; diumenges i festius, de 10 a 15 h.

Dilluns tancat, tret dels festius.

Tancament anual: 1 de gener, 1 de maig i 25 de desembre.

### **3.7.- Modificacions d'horaris**

Si les necessitats del servei ho requereixen, el Museu, d'acord amb

l'empresa adjudicatària, podrà ampliar, reduir o modificar els horaris, calendari i condicions del servei, mantenint sempre l'equilibri econòmic de l'adjudicació i contracte.

### **3.8.- Garantia i comunicació de prestació del servei**

Els serveis es comunicaran a l'empresa adjudicatària en la forma que es detalla en el punt 2.10.

L'empresa haurà de garantir continuïtat de l'equip estable durant tota la durada del contracte en cas de baixes o absències.

Pel que fa a les substitucions els perfils hauran de ser equivalents o superiors i hauran d'estar prèviament formats.

Les substitucions s'hauran de cobrir amb personal adscrit al mateix lot i prèviament format. No es permetrà la cobertura mitjançant personal procedent d'altres lots del contracte.

### **3.9.- Servei extraordinari i servei urgent**

L'empresa haurà de proveir els serveis que el Museu necessiti fora de l'horari ordinari del Museu. Aquests encàrrecs es consideraran extraordinaris, i donaran dret a l'empresa a facturar un suplement màxim d'un 60% del preu/hora del contracte.

Tindran la consideració de serveis urgents els encàrrecs que, amb independència de l'horari en el que es sol·licitin (horari ordinari ó extraordinari), siguin comunicats amb menys de 48 hores d'antelació al dia de la visita. Aquests casos donaran dret a l'empresa a facturar un

suplement d'urgència, de màxim un 50% sobre el preu/hora del contracte, sempre que no es pugui cobrir amb personal de l'equip permanent.

Aquest dos suplements no són acumulables. En el cas d'un servei en horari extraordinari i que es tracti d'un encàrrec realitzat amb urgència, només s'aplicarà un suplement del 60%.

Aquest suplement tampoc s'aplicarà als serveis a demanda b.6 i b.7 de l'apartat 3.5.

### **3.10.- Calendari contractació i anul·lació de visites**

El Museu informará a l'adjudicatari, del calendari de visites concertades, a on constaran, com a mínim, les dades següents:

- dia i horari de la visita
- nom del grup o entitat (centre)
- activitat concreta a realitzar
- curs o nivell
- idioma de la visita
- altres observacions

Aquest calendari constitueix l'encàrrec concret i periòdic a partir del qual l'adjudicatari haurà de proveir els/les educadors/es necessaris/es.

El calendari o llistat d'activitats es facilitarà des del Departament d'Observatori de Públics del Museu. Per facilitar qualsevol gestió, el Museu designarà l'interlocutor que consideri amb l'empresa adjudicatària.

En ocasions extraordinàries o excepcionals, i per raons d'urgència, es podrà seguir altres canals. En aquestes situacions la petició de serveis haurà d'anar validada per l'Observatori de Públics o per la Gerència del Museu.

Les visites anul·lades i comunicades a l'adjudicatari el dia natural anterior al dia de la visita donaran dret a l'adjudicatari a facturar el 50% del seu import.

Les visites fallides amb presència de l'educador donaran dret a l'adjudicatari a facturar el 100% del seu import.

Les visites que s'anul·lin fora d'aquests límits (abans del dia natural anterior al dia de la visita) no donaran dret a la seva facturació.

### **3.11 Donar suport en el disseny i desenvolupament de continguts**

S'ha previst 2.000 hores per al suport en el disseny i desenvolupament de continguts. Aquestes tenen caràcter merament estimatiu i constitueixen una bossa màxima de possible consum, sense que el Museu resti obligat a exhaurir-la ni a encarregar-ne un volum mínim. La seva activació dependrà exclusivament de les necessitats del Museu.

Els encàrrecs s'hauran de formalitzar de manera prèvia i expressa per part del

Museu, amb indicació de l'abast i estimació d'hores, i el seu còmput haurà de ser validat pel Museu. Aquestes hores es retribuïran d'acord amb el preu/hora proposat al model d'oferta econòmica.

Quan el Museu encarregui a l'empresa adjudicatària el disseny i el desenvolupament de continguts d'una activitat, es compromet a lliurar a l'empresa un document inicial d'orientació de l'activitat i les publicacions, els dossiers i/o referències bibliogràfiques que permetin la realització de l'encàrrec d'una manera correcta. Igualment es duran a terme les reunions necessàries amb el personal qualificat per tal de facilitar el màxim d'informació.

Aquestes tasques tindran caràcter de suport tècnic i desenvolupament executiu, sense que en cap cas impliquin la definició conceptual, pedagògica o estratègica dels continguts, que correspon exclusivament al Museu.

L'empresa haurà de lliurar al Museu el guió desenvolupat per a la seva validació. El lliurament haurà d'incloure tots els materials desenvolupats, incloent versions editables i documentació associada, en els formats que determini el Museu.

#### **Lot 2 - 4.- Mitjans humans i requisits tècnics**

D'acord amb el que estableix el Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya (codi de conveni núm. 79002295012003) d'aplicació al personal adscrit al contracte actualment vigent, segons la informació facilitada per l'empresa que actualment presta els serveis, l'empresa adjudicatària està obligada a la seva subrogació.

En annex al plec de clàusules administratives de la contractació consta el llistat

del personal objecte de subrogació, d'acord amb la informació que estableix l'article 130 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària ha de garantir un equip de professionals qualificats i formats per a dur a terme les activitats i programes a partir dels continguts i metodologies de treball estipulats pel Museu.

Formen part del personal adscrit al servei, el personal que l'empresa assigni per a les ampliacions i/o suplències del servei.

#### **4.1.- Formació específica de l'equip assignat al servei**

- Ser llicenciat en Ciències de l'Educació, Història de l'Art o en Belles Arts, Història, Pedagogia, Ciències de la Comunicació o bé en alguna de les branques d'Humanitats i/o tenir titulació acreditada en algun màster o postgrau relacionats amb Art, Belles Arts, Patrimoni Cultural, Patrimoni i Turisme, Mediació Cultural, Ciències de l'Educació.
- El servei ha de comptar amb una persona amb coneixements en llengua de signes català i castellà, audiodescripció i coeducació patrimonial.
- El personal designat per al servei de l'espai familiar haurà d'acreditar coneixements en l'àmbit de les arts visuals i/o la pràctica artística, així com en animació sociocultural o educació en el lleure. Aquests coneixements es podran acreditar mitjançant formació d'una durada mínima d'un any en disciplines com belles arts, disseny, fotografia o altres d'anàlogues, no admetent-se formacions alienes a l'objecte del

contracte. Igualment, caldrà acreditar formació en monitoratge, animació sociocultural, direcció en el lleure, magisteri o titulacions equivalents.

- El personal que es designi a la coordinació d'accessibilitat caldrà que tingui experiència en projectes amb col·lectius en risc d'exclusió social i de programes d'art i salut, benestar emocional, accessibilitat cultural, inclusió social o mediació cultural adreçats a públics diversos en l'àmbit museístic. Aquest perfil a incorporar, s'haurà de consensuar amb el Museu.
- La persona adscrita al suport a la gestió de la informació dels serveis i dels sistemes associats a la programació haurà de disposar de formació en àmbits relacionats amb la gestió cultural, la comunicació, la documentació i gestió de la informació, l'administració o altres disciplines afins. Així mateix, haurà de disposar de coneixements en eines digitals de gestió, planificació i seguiment d'activitats, gestió de bases de dades, fulls de càlcul i sistemes de gestió de continguts i CMS, així com capacitat per treballar amb entorns digitals i canals d'informació vinculats al servei. Aquest perfil s'haurà de consensuar amb el Museu

#### **4.2.- Experiència i perfil professional**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que, durant tota la vigència del contracte, almenys el 80% del personal adscrit a la prestació ordinària del servei disposi d'una experiència acreditada mínima de tres anys, adquirida durant els darrers cinc anys, en el desenvolupament de les funcions en museus

d'art o institucions similars, com centres d'art o altres institucions culturals de característiques anàlogues.

L'empresa haurà d'acreditar el compliment d'aquest requisit a requeriment del Museu i mantenir-lo durant tota l'execució del contracte, inclosos els supòsits de substitució o ampliació de personal.

Així mateix, l'empresa haurà de garantir que el personal adscrit al servei ha rebut formació específica en atenció a persones i col·lectius en risc d'exclusió social, diversitat funcional o d'edat avançada.

El personal haurà de disposar de capacitat per a la dinamització cultural i la conducció de grups, amb habilitats de comunicació adequades per a la realització de les activitats i la gestió dels participants en totes les fases de l'activitat.

#### **4.3.- Competència lingüística**

L'empresa adjudicatària ha de garantir la realització de totes les activitats en català i castellà, i en anglès i en francès quan es requereixi. La prestació de serveis en anglès o francès donarà dret a l'aplicació del preu especial corresponent, d'acord amb el model d'oferta econòmica, amb independència que l'activitat sigui assumida per personal de l'equip fix o que es presti dins de les hores ordinàries del servei. Quan aquests idiomes siguin assumits per el personal fix, s'aplicarà el diferencial. Quan aquests idiomes siguin requerits en caps de setmana, festius o en altres franges especials, s'aplicarà el règim econòmic corresponent previst en l'oferta.

#### **4.4.- Identificació**

Tot el personal contractat per la prestació del servei durant la realització del mateix, haurà d'anar acreditat amb la identificació de l'empresa adjudicatària.

## **Lot 2 - 5.- Operativa del servei**

### **5.1.- Gestió d'incidències i qualitat del servei**

L'empresa adjudicatària haurà d'informar de les incidències derivades de la prestació dels serveis, les observacions que es creguin convenientes i la solució adoptada als responsables dels Departaments d'activitats i educació i de gestió de públics mitjançant correu electrònic.

L'empresa haurà de resoldre qualsevol incidència que es pugui produir en la gestió i desenvolupament de les activitats.

A aquests efectes, es consideraran incidències del servei totes aquelles situacions que afectin la correcta prestació de les activitats, incloent desviacions respecte dels continguts, objectius, criteris de qualitat o condicions de prestació establertes en els plecs o en les directrius del Museu.

En cas de detecció d'aquest tipus de situacions, el Museu ho comunicarà a l'empresa adjudicatària, que haurà d'adoptar les mesures correctores oportunes, en el termini més breu possible i, en tot cas, dins dels terminis que estableixi el Museu en funció de la naturalesa i gravetat de la incidència, incloent, si escau, la reorientació immediata de la prestació, el reforç de la formació o la impartició d'instruccions al personal adscrit al servei.

Quan aquestes situacions es produeixin de manera reiterada o afectin de forma significativa la qualitat del servei, el Museu podrà requerir la substitució del

personal adscrit, en els termes previstos en aquest plec.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte a disposició del Museu, operatiu durant tot l'horari de prestació del servei, tant en dies laborables com en festius.

### **5.2.- Seguiment del servei i adequació del personal**

El Museu realitzarà el seguiment de la correcta prestació del servei i podrà comunicar a l'empresa adjudicatària, de forma motivada, qualsevol incidència relacionada amb el desenvolupament del servei o amb l'adequació del personal adscrit.

Les incidències es registraran i es comunicaran a l'empresa, que haurà d'analitzar-les i adoptar les mesures correctores oportunes en un termini raonable, garantint la continuïtat del servei.

Quan es detectin situacions que puguin afectar la qualitat del servei, el Museu podrà requerir a l'empresa l'adopció de mesures correctores específiques.

En cas de reiteració d'incidències o de manca d'adequació del personal als requisits del servei, el Museu podrà requerir de manera expressa la seva substitució, que l'empresa haurà de fer efectiva en el termini que s'estableixi.

### **5.3.- Organització del servei i relació funcional**

La gestió, organització i direcció del personal correspon en tot cas a l'empresa adjudicatària.

El personal de l'empresa adjudicatària dependrà en tot moment de

l'organització i direcció de l'empresa, sens perjudici de la coordinació funcional necessària amb el Museu per a la correcta prestació del servei.

El Museu manté en tot moment la direcció conceptual, pedagògica i científica dels continguts de les activitats. La definició, orientació i validació dels continguts, metodologies i criteris educatius correspon exclusivament al Museu.

L'empresa adjudicatària assumirà el desenvolupament operatiu, adaptació i implementació dels continguts, d'acord amb els criteris establerts pel Museu. Qualsevol contingut desenvolupat per l'empresa haurà de ser validat prèviament pel Museu abans de la seva implementació. Aquesta validació serà igualment aplicable als recursos, materials i suports educatius associats.

L'empresa i el Museu realitzaran reunions periòdiques de revisió, planificació i coordinació. El personal de l'empresa assistirà a les reunions de seguiment que estableixi el Museu. Aquesta participació tindrà caràcter funcional i no implicarà en cap cas la seva integració en l'estructura orgànica del Museu.

#### **5.4.- Principis de prestació del servei i adequació del contingut**

El servei s'haurà de prestar d'acord amb els continguts, objectius i criteris definits pel Museu, garantint en tot moment la qualitat, coherència i adequació de l'activitat als públics destinataris.

Durant la prestació del servei, el personal de l'empresa adjudicatària haurà d'ajustar la seva actuació al contingut i finalitat de les activitats programades, evitant la incorporació de continguts, valoracions o manifestacions alienes a l'objecte del servei.

En particular, no es podran introduir, en el marc de les activitats, continguts, valoracions o manifestacions alienes a l'objecte del servei, especialment aquelles de caràcter personal, que puguin afectar la qualitat, neutralitat o coherència de la prestació.

Aquestes situacions tindran la consideració d'incidència del servei als efectes de seguiment i adopció de mesures correctores.

Aquestes limitacions s'entenen sense perjudici dels drets individuals del personal, que podran exercir-se fora del marc de la prestació del servei i pels canals legalment establerts.

#### **5.5.- Informació sobre les condicions de prestació al personal adscrit**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tot el personal adscrit al servei coneix el contingut del contracte en allò que afecta les seves funcions, les condicions de prestació, els protocols d'actuació, el sistema de coordinació, el règim de substitucions, les obligacions de confidencialitat, l'ús dels sistemes d'informació i el marc de relació funcional amb el Museu.

A aquest efecte, l'empresa haurà de dur a terme, amb caràcter obligatori, una sessió inicial d'acollida i informació específica per a tot el personal adscrit al servei, així com les sessions de recordatori o actualització que siguin necessàries en cas d'incorporacions noves, substitucions o modificacions rellevants en la prestació.

Aquesta obligació comprendrà igualment la informació expressa sobre la delimitació de funcions del personal adscrit, el marc de dependència organitzativa respecte de l'empresa adjudicatària i el règim de prestació del

servei establert en els plecs, incloent la separació entre les funcions pròpies del servei externalitzat i les funcions pròpies del personal del Museu.

L'empresa adjudicatària haurà de conservar constància documental interna de la realització d'aquestes actuacions informatives i formatives, així com de la recepció d'aquesta informació pel personal adscrit al servei, i l'haurà de posar a disposició del Museu quan aquest ho requereixi en el marc de les funcions de seguiment i control del contracte.

#### **5.6.- Condicions de presentació del personal**

El personal adscrit al servei haurà de mantenir en tot moment una presentació personal adequada i professional, d'acord amb el context museístic i les característiques de les activitats educatives i culturals, així com amb criteris de respecte al públic i coherència amb el servei prestat.

La vestimenta i imatge del personal hauran de ser compatibles amb el correcte desenvolupament de les activitats i amb la imatge institucional del Museu, evitant elements, missatges o suports de qualsevol naturalesa que puguin interferir en la neutralitat, qualitat o coherència de la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària serà responsable de definir i aplicar els criteris interns corresponents i de garantir el seu compliment per part del personal adscrit al servei.

L'incompliment d'aquests criteris tindrà la consideració d'incidència del servei als efectes de seguiment i adopció de mesures correctores.

#### **5.7.- Sistema d'indicadors del servei (KPI)**

El seguiment del servei es realitzarà mitjançant un sistema d'indicadors que permeti mesurar de manera estructurada el funcionament, la qualitat i l'impacte de la prestació educativa.

Aquest sistema inclourà, com a mínim:

- nombre d'activitats realitzades per tipologia de programa
- nombre de participants i perfils de públic
- grau d'ocupació de les activitats
- incidències registrades i tipologia
- grau de cobertura del servei
- resultats d'enquestes de satisfacció
- valoracions qualitatives de les activitats
- desenvolupament i ús dels recursos educatius associats

Els indicadors hauran d'estar alineats amb el sistema de traçabilitat del servei i alimentar els mecanismes de seguiment, avaluació i millora contínua establerts en aquest plec.

El Museu podrà definir, ajustar o ampliar aquests indicadors durant l'execució del contracte.

### **5.8.- Condicions específiques relatives a l'avaluació de les activitats programades i del servei**

L'empresa adjudicatària es compromet, seguint les directrius que indiqui el Museu i a participar en els sistemes d'avaluació del servei i dels programes educatius que aquest estableixi, a dur a terme enquestes de satisfacció i/o altres sistemes de captació de *feedback* durant i després de la realització de les activitats i programes, per tal de poder reconduir continguts, metodologies i dissenyar estratègies d'intervenció en cas de necessitat. El personal haurà de distribuir i recollir els sistema d'avaluació que el Museu determini a tots els participants i orientar-los en la seva complementació. També haurà de presentar una memòria d'avaluació al finalitzar l'any acadèmic per les activitats educatives i anual per a la resta d'activitats. La memòria haurà d'incloure: nombre d'activitats realitzades, nombre d'usuaris i l'anàlisi dels indicadors d'avaluació definits pel Museu, valoració i balanç: punts forts i punts dèbils, incidències i propostes de millora.

Els sistemes d'avaluació podran incorporar, a més de la satisfacció dels participants, indicadors de seguiment, ús de recursos, continuïtat educativa i retorn associat als programes, ús de recursos, continuïtat educativa i retorn associat als programes. Aquests sistemes d'avaluació podran aplicar-se en diferents moments del desenvolupament de les activitats i programes, abans, durant o després de la seva implementació, segons els criteris establerts pel Museu.

El Museu podrà realitzar el seu projecte propi d'avaluació de les activitats en coordinació amb l'empresa adjudicatària. En aquest cas, l'empresa haurà de facilitar l'accés a les activitats al personal designat pel Museu sense interferir en el desenvolupament ordinari del servei, per tal de fer un seguiment acurat de l'activitat. Igualment, els educadors adscrits a les activitats hauran de

col·laborar en l'avaluació.

### **5.9.- Condicions específiques relatives a la preparació específica dels educadors de noves activitats**

Per a qualsevol nova activitat que s'implementi, el personal del Museu farà una sessió informativa específica dels nous continguts, definint els continguts, criteris i orientacions per a la seva implementació, a aquells educadors adscrits al servei que l'empresa determini per a la preparació de la mateixa.

Aquestes hores aniran a càrrec del Museu i s'hauran de fer preferentment els divendres de 8 a 10h o els dilluns en horari de matí.

La formació de nous educadors sobre una activitat que ja està funcionant, anirà a càrrec de l'empresa.

### **5.10.- Propietat, control i explotació dels continguts**

#### 5.10.1 Titularitat dels continguts

Tots els materials, documents, continguts, guions, relats, metodologies, estructures pedagògiques, recursos didàctics, bases de dades, informes, dissenys, prototips i qualsevol altre resultat generat en l'execució d'aquest lot seran titularitat exclusiva del Museu, sense perjudici dels drets que puguin correspondre a l'empresa sobre coneixements, metodologies o eines pròpies prèvies no desenvolupades específicament en el marc d'aquest contracte.

#### 5.10.2 Cessió de drets d'explotació

L'empresa adjudicatària cedeix al Museu, amb caràcter exclusiu i sense

limitació temporal ni territorial, tots els drets d'explotació sobre els materials produïts en execució del contracte, incloent-hi reproducció, distribució, comunicació pública, transformació, adaptació, traducció, digitalització i qualsevol altra modalitat d'ús present o futura, amb independència del suport o format

#### 5.10.3 Limitació d'ús per part de l'empresa

L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar, reproduir, difondre ni reutilitzar totalment o parcialment els continguts o materials generats en execució del contracte sense autorització expressa i escrita del Museu.

#### 5.10.4 Control institucional dels continguts

El Museu mantindrà en tot moment el control conceptual, científic, pedagògic i narratiu dels continguts. Qualsevol material elaborat haurà de comptar amb validació prèvia del Museu abans de la seva implementació o difusió.

#### 5.10.5 Entrega de materials

En finalitzar el contracte o qualsevol fase del mateix, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar al Museu tots els materials generats, incloent-hi versions finals, versions editables, arxius font, documentació tècnica i elements de treball necessaris per a la seva reutilització o adaptació.

#### 5.10.6 Dades generades

Totes les dades produïdes en execució del servei tindran la consideració de dades del Museu. L'empresa haurà de garantir l'accés permanent a aquestes dades durant la vigència del contracte i lliurar-ne còpia íntegra en finalitzar.

L'empresa no podrà utilitzar aquestes dades per a finalitats pròpies sense autorització expressa del Museu.

#### 5.10.7 Compliment essencial

Les obligacions previstes en aquesta clàusula tindran caràcter d'obligació essencial del contracte.

#### 5.10.8 Respecte dels drets morals

La cessió anterior s'entén sense perjudici dels drets morals que puguin correspondre als autors d'acord amb la legislació vigent.

### **Lot 2 - 6.- Espai, equipament i utilatge per a la prestació del servei**

Correspondrà a l'empresa adjudicatària el subministrament, instal·lació i manteniment de tots els mitjans materials i tecnològics necessaris per a la correcta execució del servei, incloent-hi, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, el maquinari informàtic, el programari requerit i una línia pròpia de comunicacions per a l'accés a Internet.

Igualment, l'empresa haurà de dotar el servei d'un dispositiu telefònic destinat a la coordinació logística.

El Museu es limitarà a posar a disposició un espai adequat, així com els punts de connexió i una VLAN dedicada, sense que això impliqui en cap cas l'assumpció de cap cost ni responsabilitat relativa als equips o als serveis de telecomunicacions.

#### 6.1.- Materials, recursos i equipament

Totes les activitats i materials de suport creats, modificats o adaptats en el marc d'aquest contracte seran propietat del Museu i no es podran utilitzar fora d'aquest contracte o dels serveis associats sense autorització expressa i per escrit.

En finalitzar el contracte, l'adjudicatari haurà de retornar al Museu tots els materials en bon estat de conservació i ús.

El Museu assumirà la despesa de copisteria dels materials proporcionats pel Museu necessaris per al desenvolupament de les activitats.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del manteniment, ordre, emmagatzematge i control dels materials, així com del bon ús de l'equipament. En cas de pèrdua o ús indegut, haurà d'assumir la seva reposició.

## **Lot 2 - 7.- Política de responsabilitat social del Museu Nacional d'Art de Catalunya i el codi ètic**

Dins l'objecte del present contracte s'han inclòs mesures de responsabilitat social.

El Museu Nacional d'Art de Catalunya disposa de la certificació IQNet RS10 des de l'any 2013 i que ha anant renovant-se fins a data d'avui.

L'execució d'aquest contracte incorpora condicions de contractació pública sostenible amb l'objectiu d'aconseguir una major qualitat, d'acord amb l'article 145.2 i 3 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP), i arran de la política de Responsabilitat Social implantada al Museu Nacional d'Art de Catalunya, que incideix en els diversos àmbits de la seva actuació,

entre els quals, el de la contractació administrativa.

Els vectors sobre els quals es fonamenta són la Gestió Responsable, els Diàlegs amb els Grups d'Interès, la Política Econòmica i la bona Gestió Mediambiental, com a aspectes més rellevants per a la institució i els seus grups d'interès.

El Museu Nacional parteix de la seva vocació principal de servei públic, i en aquesta direcció treballa per disposar d'un model d'organització que garanteixi un futur socialment sostenible, rendible i amb oportunitats.

En aquesta línia, el Museu Nacional es planteja la relació amb la societat i, en particular, amb els seus usuaris, els proveïdors, els patrocinadors i altres museus i institucions culturals, donant estricta compliment a les lleis i, quan sigui possible, treballant en la possibilitat d'anar un pas més enllà, degut al seu compromís amb el desenvolupament de l'entorn i la responsabilitat amb el medi ambient.

La Política de Responsabilitat Social del Museu Nacional d'Art de Catalunya i el Codi ètic són els documents de referència del projecte de Responsabilitat Social, on s'estableixen els principis bàsics de gestió responsable, sostenible i transparent. Els documents esmentats es troben a l'abast de tothom en la pàgina web del Museu

<https://www.museunacional.cat/ca/responsabilitat-social-i-ambiental>

El sistema de Responsabilitat Social disposa d'un procediment específic relatiu a Contractació i Compres (P-CON-01), l'objecte i abast del qual es pot resumir de la forma següent:

Gestionar, planificar i negociar les contractacions i compres que es realitzen amb l'objectiu de que siguin rentables, que incorporin criteris de responsabilitat social i ambiental i que garanteixin la màxima qualitat possible per a la cadena d'aprovisionament.

Aquest mandat resulta aplicable a totes les activitats de compra i contractació de productes i serveis que porta a terme el Museu.

Els responsables del contractes són els encarregats de vetllar i evidenciar el compliment de la política de Responsabilitat Social del Museu Nacional d'Art de Catalunya i del seu Codi ètic.

Barcelona, a 8 de juny de 2026

**ANNEXOS**

**Lot 1 - ANNEX 1A - HORARIS PER PUNTS DE SERVEI**

<b>ÀMBIT VESTÍBUL, SALA OVAL, SALA DE LA CÚPULA</b>			<b>HORARI HIVERN</b>	<b>HORARI ESTIU</b>	<b>DIES SETMANA</b>
<b>Posició</b>	<b>Posicions</b>	<b>Categoria</b>			
Coordinació	1	Coordinador de projectes socioculturals	09,30 - 18,30 h	09,30 - 20,30 h	Dimarts a divendres
			09,30 - 18,30 h	09,30 - 20,30 h	Dissabtes
			09,30 - 15,30 h	09,30 - 15,30 h	Diumenges i festius
	<b>TOTAL</b>	<b>Informadors Patrimonials</b>			
Venda d'entrades	2	Informador Patrimonial	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			10,00 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diumenges i festius
Acollida de visitants venda anticipada	1	Informador Patrimonial	09,45 - 18,15 h	09,45 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			09,45 - 18,15 h	09,45 - 20,15 h	Dissabtes
			09,45 - 15,15 h	09,45 - 15,15 h	Diumenges i festius
Acollida de grups	1	Informador Patrimonial	09,45 - 18,15 h	09,45 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			09,45 - 18,15 h	09,45 - 20,15 h	Dissabtes

			09,45 - 15,15 h	09,45 - 15,15 h	Diumenges i festius
Acollida membres comunitat museu (AMICS)	1	Informador Patrimonial	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			10,00 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diumenges i festius
Welcome	1	Informador Patrimonial	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			10,00 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diumenges i festius
Atenció personalitzada i promoció	1	Informador Patrimonial	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			10,00 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diumenges i festius
Informació a la Sala Cúpula	1	Informador Patrimonial	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			10,00 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diumenges i festius
Informació a la Sala Oval	1	Informador Patrimonial	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			09,45 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diumenges i festius
Guarda-roba	1	Informador Patrimonial	10,00 - 18,30 h	10,00 - 20,30 h	Dimarts a divendres

			10,00 - 18,30 h	10,00 - 20,30 h	Dissabtes
			10,00 - 15,30 h	10,00 - 15,30 h	Diumenges i festius
Control d'accessos	3	Informador Patrimonial	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			10,00 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diumenges i festius
Informador caps de setmana (DISS-DGE + festius)	2	Informador Patrimonial	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			10,00 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diumenges i festius
	<b>TOTAL</b>	<b>Oficials administratius</b>			
Reserves de grups (2 de dilluns a div)	2	Oficial administratiu	09,00 - 18,00 h	09,00 - 18,00 h	Dimarts a divendres
			09,00 - 18,00 h	09,00 - 18,00 h	Dissabtes
			09,00 - 14,00 h	09,00 - 14,00 h	Diumenges i festius
Reserves de grups (1 diss TOT DIA + DGE MATI)	1	Oficial administratiu	09,00 - 15,00 h	09,00 - 15,00 h	Dimarts a divendres
			09,00 - 15,00 h	09,00 - 15,00 h	Dissabtes
			09,00 - 15,00 h	09,00 - 15,00 h	Diumenges i festius
Reserves de grups (1 de dilluns a div)	1	Oficial administratiu	09,00 - 15,00 h	09,00 - 15,00 h	Dimarts a divendres
			09,00 - 15,00 h	09,00 - 15,00 h	Dissabtes
			09,00 - 15,00 h	09,00 - 15,00 h	Diumenges i festius

<b>ÀMBIT SALES</b>					
<b>Posició</b>	<b>Posicions</b>	<b>Categoria</b>			
Coordinació	1	Coordinador de projectes socioculturals	09,30 - 18,30 h	09,30 - 20,30 h	Dimarts a divendres
			09,30 - 18,30 h	09,30 - 20,30 h	Dissabtes
			09,30 - 15,30 h	09,30 - 15,30 h	Diumenges i festius
Informació a les sales de la col·lecció (Romànic, gòtic, renaixement i barroc (facturació fixa))	12	Informador Patrimonial	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			10,00 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diumenges i festius
Sales d'exposició de la col·lecció permanent (bossa d'hores). Finalitzen al gener 27	6	Control de sales	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			0,00 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diumenges i festius
Sales d'exposició de la col·lecció permanent (bossa d'hores). Modern 1 i Modern 2 Portes	4	Control de sales	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			0,00 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diumenges i festius

Informació a les exposicions temporals i a altres àmbits temporals	5	Control de sales	10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dimarts a divendres
			10,00 - 18,15 h	10,00 - 20,15 h	Dissabtes
			10,00 - 15,15 h	10,00 - 15,15 h	Diuenenges i festius
<b>ALTRES ÀMBITS</b>					
<b>Posició</b>	<b>Posicions</b>	<b>Categoria</b>			
Acollida als participants i assistents d'activitats i esdeveniments del museu	varies	Regidor d'activitats	varis	varis	varis
Qualitat i logística	1	Tècnic de producció	09,30 - 18,30 h	09,30 - 20,30 h	Dimarts a divendres
			09,30 - 15,30 h	09,30 - 15,30 h	Diuenenges i festius
Qualitat i logística dilluns	1	Tècnic de producció	09,30 - 14,00 h	9,30 - 14 h	Dilluns
Qualitat i logística dissabte	1	Tècnic de producció	09,30 - 18,30 h	09,30 - 20,30 h	Dissabtes
Recepció i servei de telefonista	1	Informador Patrimonial	09,00 - 18,00 h	09,00 - 18,00 h	Dimarts a dijous
			09,00 - 15,00 h	09,00 - 15,00 h	Dilluns i divendres
Recepció a la Biblioteca	1	Recepcionista/telefonista	08,00 - 18,00 h	08,00 - 18,00 h	Dilluns a dijous
			08,00 - 16,00 h	08,00 - 16,00 h	Divendres

**Lot 1 - ANNEX 1B - CÒMPUT D'HORES PER ÀMBITS I POSICIONS**

	H Any 1			H Any 2		
	HORES FIXES	HORES VARIABLES	TOTAL HORES	HORES FIXES	HORES VARIABLES	TOTAL HORES
Coordinador de projectes socioculturals	5.487,00	132,00	5.619,00	5.483,00	132,00	5.615,00
Informador Patrimonial	66.313,75	9.514,75	75.828,50	66.195,90	9.564,60	75.760,50
Oficial administratiu	6.200,00	88,00	6.288,00	6.203,00	88,00	6.291,00
Control de sales	22.169,50	5.979,50	28.149,00	10.340,00	3.245,00	13.585,00
Regidor d'activitats	0,00	700,00	700,00	0,00	700,00	700,00
Tècnic de producció	3.143,50	0,00	3.143,50	3.145,75	0,00	3.145,75
Recepcionista/telefonista	2.137,75	0,00	2.137,75	2.136,75	0,00	2.136,75
	<b>105.451,50</b>	<b>16.414,25</b>	<b>121.865,75</b>	<b>93.504,40</b>	<b>13.729,60</b>	<b>107.234,00</b>

H Any 3			H Any 4		
HORES FIXES	HORES VARIABLES	TOTAL HORES	HORES FIXES	HORES VARIABLES	TOTAL HORES
5.485,00	132,00	5.617,00	5.485,00	132,00	5.617,00
66.195,90	9.598,60	75.794,50	66.195,90	9.598,60	75.794,50

6.201,50	88,00	6.289,50	6.201,50	88,00	6.289,50
10.340,00	4.476,00	14.816,00	10.340,00	4.476,00	14.816,00
0,00	700,00	700,00	0,00	700,00	700,00
3.144,50	0,00	3.144,50	3.144,50	0,00	3.144,50
2.137,75	0,00	2.137,75	2.137,75	0,00	2.137,75
<b>93.504,65</b>	<b>14.994,60</b>	<b>108.499,25</b>	<b>93.504,65</b>	<b>14.994,60</b>	<b>108.499,25</b>

H TOTAL

<b>HORES FIXES</b>	<b>HORES VARIABLES</b>	<b>TOTAL HORES</b>	<b>IMPORT HFIXES</b>	<b>IMPORT HVARIABLES</b>	<b>IMPORT HTOTALS</b>
21.940,00	528,00	22.468,00	672.585,75	16.186,20	688.771,95
264.901,45	38.276,55	303.178,00	6.183.078,47	893.414,94	7.076.493,40
24.806,00	352,00	25.158,00	579.001,92	8.216,10	587.218,02
53.189,50	18.176,50	71.366,00	1.099.833,73	375.847,26	1.475.680,98
0,00	2.800,00	2.800,00	0,00	80.535,99	80.535,99
12.578,25	0,00	12.578,25	293.591,34	0,00	293.591,34
8.550,00	0,00	8.550,00	185.024,49	0,00	185.024,49
<b>385.965,20</b>	<b>60.133,05</b>	<b>446.098,25</b>	<b>9.013.115,68</b>	<b>1.374.200,49</b>	<b>10.387.316,17</b>