



FUNDACIÓ ORFEÓ CATALÀ-PALAU DE LA MÚSICA CATALANA

Expedient/ref.: PMC 002/2024

Procediment: Obert.

Tramitació: ORDINÀRIA.

SERVEI DE VISITES GUIADES REGULARS A L'EDIFICI PALAU DE LA MÚSICA CATALANA.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Barcelona, 5 de juny de 2024.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE VISITES GUIADES REGULARS DEL PALAU DE LA MÚSICA CATALANA

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest plec és la regulació de les prescripcions tècniques que regeixen la prestació del Servei de Visites Guiades Regulars al Palau de la Música Catalana.

S'entendrà per visita guiada regular el servei ofert des del Palau de la Música Catalana per a visitar-lo de forma guiada amb guia de l'adjudicatària que es realitza de forma diària, 365 dies l'any, així com el servei de visita guiada a grups privats que arribin al servei d'Atenció al Client del Palau de forma regular.

La prestació del servei comprendrà la realització dels actes necessaris per a la marxa del servei encarregant-se de les tasques recollides en el present. El servei es realitzarà amb caràcter exclusiu per l'adjudicatari, seguint els estàndards de qualitat i de servei, imatge i de prestigi que li correspon a un edifici com el del PALAU DE LA MUSICA CATALANA i que es concreten en els Plecs.

Amb aquest concurs es pretén obtenir un Servei de Visites Guiades de la màxima qualitat d'acord amb l'entitat, i a uns preus el més competitius possibles.

2. BASES TÈCNiques DEL SERVEI

El Servei de Visites Guiades va dirigit al públic en general. La finalitat principal, però no exclusiva, del Servei de Visites Guiades, és fer conèixer al públic l'arquitectura, la història, el simbolisme, així com les diferents activitats del Palau de la Música Catalana per oferir al visitant "l'Experiència Palau".

Horaris d'obertura de l'empresa adjudicatària:

Amb caràcter general, l'horari d'atenció al públic serà: de dilluns a diumenge de 09.00h a 16.30h; iniciant-se la primera visita a les 09.00h i la darrera a les 15.30h

No obstant, l'horari de l'empresa adjudicatària haurà de ser prou flexible per a poder garantir un servei de qualitat de les visites guiades i adaptar-se als possibles canvis, que de manera raonada, per escrit i amb un preavís mínim de dues hores, proposi la direcció del Palau de la Música o el responsable del contracte. Aquests canvis poden venir motivats per: Increment o allargament dels horaris disponibles, reducció del temps de visita o de l'horari d'atenció al públic, cancel·lació del servei, tancament del palau, increment o reducció dels espais disponibles per a realitzar la visita o canvis en els recorreguts, ... etc.

Servei de visites guiades:

L'empresa adjudicatària haurà de proveir un mínim de 3guies diaris (de dilluns a diumenge) per a realitzar les visites regulars.

Un 81.25% de les visites regulars (en horari de 9.00h a 16.30h) s'han de poder oferir amb 2 guies. La resta de visites regulars, descansos obligatoris dels treballadors (mínim 30 mins/dia) i possibles visites privades que encaixin dins aquest horari s'han de poder cobrir amb el 3r guia.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta diària base d'horari i distribució d'idiomes i membres de l'equip de guies que haurà de ser aprovada pel responsable del contracte.

L'empresa adjudicatària facturarà al Palau de forma mensual els serveis de guia efectivament prestats, sempre que els canvis en el servei regular es comuniquin amb l'antelació necessària i pactada *inter partes*. Sinó, es facturarà el servei que s'hauria d'haver ofert sense tenir en compte els canvis incloent tant els guies regulars com els possibles de visites privades.

En funció de les necessitats del Palau, el responsable del contracte podrà demanar la reducció o ampliació del número de guies operatius, d'acord i amb un preavís suficient a l'adjudicatària, sense que aquest fet pugui perjudicar la qualitat del servei donat.

L'adjudicatària haurà de proveir l'equipament necessari per al desenvolupament del servei amb la qualitat requerida pel Palau. S'entendrà per aquest equipament: Micròfons, Radioguies, ... etc. Aquest equipament haurà de proveir-se de qualitat i amb la quantitat suficient per a fer front a la demanda de visites.

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre com a mínim a la realització del següent itinerari:

Descripció de la visita guiada:

La visita s'iniciarà a la **Sala d'Assaig de l'Orfeó Català**, on es troba la primera pedra de l'edifici data del 1905 i on encara avui, i des de fa més de 100 anys, el **cor de l'Orfeó Català** assaja regularment. Assaguts en aquest espai íntim, es coneixerà el perquè de la seva importància amb una projecció audiovisual.

La visita continua per l'escala noble adornada amb flors, senyeres i una barana única: construïda combinant amb saviesa materials de tot tipus com ferro o vidre i creant un món de detalls que sorprenen una vegada i una altra els visitants i espectadors.

A continuació es visitarà la **Sala Lluís Millet**, des d'on s'entreveu la gran balconada exterior amb columnes que simbolitzen flors de tota mena, en un homenatge a la natura.

Finalment s'accedirà a la **Sala de Concerts**, on una explosió de colors, de formes i llum donarà la benvinguda a aquest grandios recital d'art decoratiu que dia rere dia sorprèn i inspira a visitants i artistes. També es pujarà al segon pis, a tocar de la gran **Iluerna**, gota d'aigua i de mel, font de llum i d'inspiració.

I per acabar, l'**orgue del Palau**, que presideix la sala, acompanyarà en un petit viatge musical.

La direcció del Palau de la Música es reserva el dret de modificar unilateralment aquest recorregut amb l'objectiu de millorar la qualitat de la visita.

La modificació de la visita guiada per part del Palau de la Música no es considerarà una modificació del contracte.

Venda d'entrades:

Es valorarà l'experiència comercial i de venda per potenciar l'Experiència Palau i la venda de serveis complementaris.

Qualitat de l'oferta:

La relació qualitat/preu de la prestació del Servei de Visites Guiades ha de ser òptima i pròpia de la categoria d'un establiment singular, centenari, modernista, patrimoni mundial per la UNESCO, com és el Palau de la Música.

La Direcció del Palau de la Música en base als seus criteris, criteris d'experts, o informació rebuda dels clients es reserva el dret a exigir a l'empresa el compliment del servei òptim i/o adequat notificant-li per escrit.

Es valorarà positivament l'experiència, coneixements i possibilitat de fer visites accessibles (per exemple, en llengua de signes).

Es valorarà la possibilitat d'incrementar els guies sota petició del responsable del contracte per a realitzar visites temàtiques temporals realitzades en càpsules que requeriran de perfils especialitzats en matèries com música, teatre, arquitectura, art, biologia, ... etc.

L'empresa adjudicatària presentarà un resultat de Clima Laboral tant en el moment de la presentació de l'oferta com de forma anual durant l'execució del servei. A aquests efectes, el responsable del contracte comprovarà periòdicament el compliment de les mesures de Clima Laboral que l'adjudicatari hagi proposat implantar a la seva oferta.

3. IMATGE DEL SERVEI

L'aspecte i la imatge del personal del Servei de Visites Guiades haurà d'estar d'acord amb la imatge del Palau de la Música. Per tant, l'empresa adjudicatària haurà de vetllar per la

bona imatge dels seus empleats i els haurà de proveir d'uniformes que hauran de portar nets i en perfecte estat durant l'horari de la prestació del servei.

La Direcció del Palau haurà d'aprovar la imatge dels uniformes proposats per l'empresa adjudicatària abans d'iniciar la activitat.

L'empresa adjudicatària se sotmetrà al criteri d'imatge que marqui la Direcció del Palau de la Música.

En qualsevol cas, l'uniforme haurà d'estar estandarditzat per tot l'equip i complir amb la següent descripció mínima:

- Hivern: Pantaló i americana negra amb samarreta blanca. Sabatilles negres (tipus Sneakers).
- Estiu: Es mantindrà l'uniforme d'Hivern o, a proposta de l'adjudicatària, i sempre amb l'aprovació de la direcció del Palau de la Música, es podran introduir colors més clars en pantaló i americana.

Tot l'equip haurà de portar una placa identificativa com a guia del Palau de la Música amb un nom que permeti adreçar-se-li.

El Palau de la Música, podrà proveir de plaques, bosses o petits complements que s'incloguin en l'uniforme proveït per l'adjudicatària.

4. REQUISITS MÍNIMS PER A LA SELECCIÓ DELS GUIES

L'empresa garanteix que els guies poden acreditar disposar d'un nivell cultural adequat i suficient per a la desenvolupar la seva tasca. Es valorarà positivament la possessió de titulacions universitàries o de grau superior d'Humanitats, Filologia, Periodisme, Traducció/Interpretació, Psicologia, Història, Història de l'Art, Arquitectura, Musicologia o Turisme.

Es valorarà positivament que els guies tinguin una base en coneixements musicals, ja sigui perquè formen part d'una coral, toquin algun instrument o hagin cursat estudis de música.

Els guies hauran de tenir una actitud positiva de cara al públic, flexibilitat, adaptabilitat als canvis, molta voluntat de col·laborar i treballar en equip tant entre l'equip de guies com amb l'equip propi del Palau i altres empreses que en formen part o s'hi vinculen. No es permetrà cap tipus de discriminació per raons de sexe, gènere, edat, ètnia, raça o procedència.

Haurà de ser un equip equilibrat pel que fa a edat i sexe.

Els guies del Palau hauran de tenir, com a mínim, entre tots ells, coneixements elevats dels següents idiomes: català, castellà, anglès, francès, xinès i italià.

L'empresa ha de poder garantir la visita especial en qualsevol altre idioma com: japonès, coreà, àrab, alemany, portuguès, rus, polonès, etc. Per aquestes visites, l'empresa podrà subcontractar altres professionals en els termes indicats en la clàusula 29 del PCAP.

Igualment, es valorarà positivament que l'empresa disposi d'equip amb altres idiomes.

5. FORMACIÓ DELS GUIES

L'empresa adjudicatària facilitarà als guies un dossier amb tota la informació del Palau de la Música i de l'Orfeó Català necessària per a poder fer les tasques de guia.

Aquest dossier tindrà dos annexes:

-L'annex 1 inclourà les 40 preguntes més freqüents dels visitants amb la seva resposta.

-L'annex 2 serà un recull d'articles d'interès sobre el Palau de la Música i l'Orfeó Català.

Els guies també disposaran de llibres de consulta a la biblioteca del Centre de Formació de l'empresa adjudicatària.

Tota la formació anual als guies oferta per l'adjudicatària ha d'estar aprovada per la Direcció del Palau a proposta de la primera.

Els guies rebran formació teòrica per part del personal del Palau de la Música sobre els coneixements necessaris per a fer les visites per tal d'obtenir un resultat òptim. També se'ls formarà en comunicació oral i corporal per prestar un servei excel·lent.

L'empresa adjudicatària i la Direcció del Palau, establiran un mínim de crèdits de formació anual per a tots els guies. Els guies podran escollir fer cursos organitzats per l'empresa adjudicatària al seu propi centre o de forma externa.

Els guies abans de començar a fer visites al Palau hauran de realitzar un mínim de 15 visites amb altres guies experimentats en el Palau.

L'empresa adjudicatària organitzarà una reunió mensual amb els responsables del Palau per actualitzar la informació de visites i concerts que es portin a terme al recinte.

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable de la coordinació i gestió de tots els serveis de guia que es fan al Palau de la Música. Aquesta persona estarà, exclusivament, dedicada a aquesta tasca, i s'encarregarà de solucionar totes les incidències que hi puguin haver.

La persona responsable de la coordinació haurà de mantenir reunions preparatòries del servei de forma diària amb l'equip de guies per a fer un seguiment del recorregut diari i detectar incidències en la planificació dels espais disponibles.

La persona responsable de la coordinació haurà de mantenir reunions setmanals amb el responsable del contracte per a l'elaboració de calendaris en busca de l'eficiència de recursos i l'optimització de costos així com compartir el quadre de personal i horaris amb la direcció del Palau.

Els guies hauran de tenir capacitats comercials per incentivar de manera proactiva l'Experiència Palau i promocionar durant el seu discurs activitats i serveis complementaris.

La comunicació entre el personal de visites haurà de fer-se amb walkie-talkies o sistemes alternatius. En cap cas cridant o xiulant.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar els llistats amb noms i cognoms i DNI o TC2 o autònoms del mes en curs de les persones que treballaran al Palau de la Música i comunicar immediatament qualsevol substitució o alteració de l'equip de treball, que sempre es realitzarà per personal igualment qualificat.

El Palau de la Música Catalana aprovarà els perfils dels guies, a proposta de l'adjudicatària, que treballaran efectivament oferint el servei de Visites Guiades Regulars. Cada persona proposada tindrà un període de prova de tres mesos. Un cop transcorregut aquest període, si el resultat de l'avaluació és negatiu, el responsable del contracte podrà optar entre: (i) sol·licitar la substitució d'aquesta persona per no complir els estàndards de qualitat necessaris per al desenvolupament de la seva missió i tasques diàries; o bé (ii) proposar la resolució del contracte de forma anticipada. Aquest règim de prova aplicarà igualment a qualsevol guia substituït.

6. QUALITAT DEL SERVEI

Servei, tracte i atenció al client:

El Servei de Visites Guiades en totes les seves funcions haurà de ser àgil i amè a fi que el client quedi satisfet.

El tracte i l'atenció al client sempre haurà de ser correcte, amable i educat. No es permetrà cap tipus de desconsideració vers als clients/visitants. Tampoc es permetran discriminacions ni tractes desfavorables envers els visitants, l'equip i altres usuaris del Palau.

Per a poder controlar aquest aspecte l'empresa adjudicatària haurà de disposar de controls de qualitat que hauran de ser comunicats degudament als visitants:

1. Sistema de gestió de queixes. El Palau disposarà de formularis de queixes i suggeriments que l'empresa adjudicatària podrà oferir als clients en cas de necessitat i que trobaran a la recepció del Palau.

2. Llibre reclamacions a disposició del públic. El Palau de la Música disposarà d'un llibre de reclamacions a disposició del públic per tal de millorar la qualitat dels seus serveis. L'empresa adjudicatària podrà fer ús del llibre o informar de la seva existència als seus clients.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar al Palau de la Música de les incidències que hi pugui haver en les instal·lacions durant el desenvolupament de la seva activitat així com del canvi de personal que faci en la prestació del servei.

La persona responsable de la coordinació de l'equip del Servei de Visites Guiades haurà de fer un seguiment continu del seu equip per comprovar que les tasques encomanades es portin a terme de forma òptima, treballant de forma conjunta amb els guies per tal de corregir possibles desviacions.

Els guies realitzaran enquestes periòdiques en col·laboració amb el Palau per tal de comprovar el grau de satisfacció dels clients i poder aportar millores o noves propostes al recorregut de la visita.

L'Empresa adjudicatària es compromet a realitzar qualsevol servei de visites, fins i tot de forma extraordinària amb una antelació de com a mínim 2 hores.

L'empresa adjudicatària garantirà que sempre es puguin dur a terme totes les visites que es sol·licitin per part del Palau, independentment de l'idioma o l'horari sol·licitat i es responsabilitzarà de cobrir les possibles baixes laborals dels seus treballadors ja siguin degudes a malaltia, vacances o qualsevol altra incidència.

L'empresa adjudicatària o el mateix Palau de la Música, per tal de valorar la qualitat del Servei de Visites Guiades, podrà utilitzar la metodologia del "mystery shopper".

7. IMATGE CORPORATIVA

Qualsevol acció relacionada per part de l'empresa adjudicatària que faci referència a la publicitat i el màrqueting d'aquest contracte, ja sigui dins o fora del Palau, haurà de ser revisada i aprovada prèviament i per escrit per la Direcció del Palau.

Per a poder revisar-ho, l'empresa adjudicatària haurà de proposar i informar de les accions de màrqueting que vol portar a terme, adjuntant maquetes, mostres o propostes concretes del contingut, materials, mitjans de comunicació, etc. de cada acció.

Els aspectes concrets d'aquest apartat són:

- Publicitat (tant interna com externa)
- RRPP i notes de premsa
- Promocions de venda
- Màrqueting directe

- Utilització de la imatge corporativa de l'empresa adjudicatària a elements i instal·lacions del servei de visites guiades
- Utilització de la imatge del Palau de la Música en elements publicitaris o de màrqueting de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar el català com a idioma d'interlocució en les seves relacions amb el Palau de la Música.

L'empresa adjudicatària i, si s'escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.

8. ALTRES OBLIGACIONS

Gestió Mediambiental i residus. Compliment norma 14.001 i EMAS

L'empresa adjudicatària complirà amb les normes generals en matèria mediambiental i en particular en els procediments de la ISO 14001 i EMAS implantades al Palau de la Música Catalana.

Tot aquell residu que l'empresa adjudicatària generi, fruit dels treballs vinculats en aquest contracte, hauran de ser degudament gestionats o eliminats. La propietat rebrà tota la informació del seguiment dels residus.

L'empresa adjudicatària haurà:

- D'obtenir els permisos i autoritzacions legals necessaris per tal de poder exercir les activitats encomanades en el servei i les despeses que comportin.
- De complir amb el pagament dels impostos, arbitris, drets i taxes, tant Estatals com de les Administracions Autòniques, Provincials o Locals que siguin objecte de la concessió.
- Respecte a les pòlisses d'assegurances, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar una còpia de la pòlissa a la Direcció del Palau, així com un document que acrediti el pagament de la quota inicial i les successives renovacions.
- El personal que presti els serveis objecte d'aquest contracte, ja siguin pels serveis regulars o pels serveis de reforç, estaran sota la dependència de l'empresa adjudicatària, que assumirà les obligacions laborals davant els seus treballadors, acreditant que es troba al corrent de pagament en matèria fiscal, laboral, Seguretat Social i de qualsevol altra que li incumbeixi pel seu caràcter empresarial de conformitat amb les normes reguladores, quedant exempta la Fundació Orfeó Català-Palau de la Música de qualsevol responsabilitat que es pugui derivar al respecte.
- És obligació de l'empresa adjudicatària organitzar els torns de treball, els descansos, les substitucions per malaltia, vacances i d'altres, per al personal adscrit al servei.

- L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar-se que totes les activitats s'ajustin a les establertes a les reglamentacions i disposicions legals, així com a la normativa vigent en matèria de Prevenció de Riscos Laborals.

Criteris obligatoris:

- Compliment de la normativa sanitària vigent.
- Compliment de la normativa de seguretat i salut en el treball.
- Compliment de la normativa de prevenció d'incendis i emergències.
- Compliment de la normativa d'activitats recreatives i pública concurrència.
- Compliment de la normativa de manteniment i inspeccions dels equips.
- Compliment de la normativa vigent referent a la contaminació acústica (horaris, etc.).
- S'aplicaran bones pràctiques ambientals en l'ús de l'aigua (lavabos, cuina, etc.).
- S'aplicaran bones pràctiques ambientals en l'ús de l'energia (aires condicionats, il·luminació, consum de gas, etc.).

L'incompliment de qualsevol d'aquestes clàusules pot comportar la suspensió del contracte. Si aquest incompliment és reiterat, comportarà la rescissió contractual.