

---

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) QUE REGEIXEN EL CONTRACTE PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I GESTIÓ DE LES ACTIVITATS EDUCATIVES I VISITES GUIADES AL MUSEU DEL CIMENT (CASTELLAR DE N'HUG)**

---

**Índex**

|         |                                                          |
|---------|----------------------------------------------------------|
| 1.      | Objecte del contracte                                    |
| 2.      | Espai de prestació dels serveis                          |
| 3.      | Durada del contracte                                     |
| 4.      | Serveis bàsics a contractar                              |
| 5.      | Horaris de prestació dels serveis                        |
| 5.1.    | Horaris generals                                         |
| 5.2.    | Horaris del Museu del Ciment                             |
| 5.3.    | Activitats en horari especial                            |
| 6.      | Condicions generals de la prestació dels serveis         |
| 7.      | Condicions específiques de la prestació dels serveis     |
| 7.1.    | Sobre els continguts                                     |
| 7.2.    | Sobre l'execució de les activitats i els grups de visita |
| 7.3.    | Sobre noves activitats                                   |
| 7.4.    | Sobre els recursos i les instal·lacions                  |
| 7.5.    | Sobre el servei de reserves                              |
| 7.6.    | Sobre el personal adscrit al servei                      |
| 7.7.    | Sobre l'avaluació                                        |
| 8.      | Propietat i drets intel·lectuals                         |
| 9.      | Personal i subrogació del personal                       |
| 10.     | Formació del personal                                    |
| 11.     | Preus base màxims per a la prestació dels serveis        |
| 12.     | Pagament                                                 |
| Annex 1 | Hores de prestació del servei per un any                 |
| Annex 2 | Dades de públics (2022)                                  |
| Annex 3 | Espais didàctics i aules taller                          |

**1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

- a) És objecte d'aquest contracte l'execució i prestació dels serveis d'obertura i d'atenció al públic, que inclouen els serveis d'informació dels espais expositius, la gestió de les reserves d'activitats, l'execució de les activitats educatives i visites guiades, el taquillatge i la venda de publicacions i altres articles, d'acord amb els horaris i programes que s'especifiquen més endavant al Museu del Ciment de Castellar de n'Hug (Berguedà) (d'ara en endavant: el Museu).
- b) Aquest objecte es desglossa en les activitats següents:
- L'obertura i tancament de les instal·lacions;
  - L'atenció al públic i la informació dels espais expositius. Aquesta es realitzarà de manera verbal, telefònica i també mitjançant les publicacions de difusió facilitades pel Museu en els corresponents punts d'acollida i versarà sobre els diferents espais del Museu, l'exposició permanent i les exposicions temporals i sobre les activitats i serveis que aquest Museu desenvolupa en el seu conjunt.

- c. El servei d'informació, gestió de la reserva i execució de les activitats educatives i visites guiades programades pel Museu en el seu conjunt (per tota mena de públics i grups).
- d. El taquillatge. La venda d'entrades es realitzarà en el punt d'entrada del museu, on es vendran o facilitaran entrades per a cada un dels espais i exposicions de manera diferenciada i/o conjunta conforme a les directrius del Museu. La venda d'entrades a la taquilla finalitzarà 45 minuts abans de l'hora de tancament del museu. De tots els ingressos que es realitzin pels diferents conceptes, l'adjudicatari es responsabilitzarà de la seva liquidació, d'acord amb les instruccions que defineixi el Museu.
- e. Venda d'articles i publicacions del Museu.
- f. Organització de la circulació del públic, gestió de cues i acollida de grups.
- g. La prestació del servei d'informació telefònica i la gestió, reserva i monitoratge de totes les activitats educatives, de grups i d'activitats programades pel Museu.

## **2. ESPAI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS**

- a) El lloc de realització i prestació dels serveis d'aquest contracte és el següent:  
Museu del Cement de Castellar de n'Hug  
Paratge del Clot del Moro, s/n  
08696 CASTELLAR DE N'HUG

## **3. DURADA DEL CONTRACTE**

- a) El contracte tindrà una durada inicial de 6 mesos a comptar des de l'1 de juliol o, en el seu defecte, des de la data de formalització del contracte.
- b) El contracte es podrà prorrogar, per acord de l'òrgan de contractació, per períodes anuals de 9 mesos (de 1 d'abril a 31 de desembre) fins a un màxim de tres anys més (total 4 anys)
- c) Si finalitzat el termini de pròrroga no s'ha formalitzat un nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació, es podrà prorrogar fins a l'inici de l'execució del nou contracte, per un període màxim de 9 mesos.

## **4. SERVEIS BÀSICS A CONTRACTAR**

Són objecte d'aquest contracte els següents serveis:

- a) L'obertura i tancament de les instal·lacions;
- b) L'atenció al públic i la informació dels espais expositius. Aquesta es realitzarà de manera verbal, telefònica i també mitjançant les publicacions de difusió facilitades pel Museu en els corresponents punts d'acollida i versarà sobre els diferents espais del Museu, l'exposició permanent i les exposicions temporals i sobre les activitats i serveis que aquest Museu desenvolupa en el seu conjunt.
- c) El servei d'informació, gestió de la reserva i execució de les activitats educatives i visites guiades programades pel Museu en el seu conjunt (per tota mena de públics i grups).
- d) El taquillatge. La venda d'entrades es realitzarà en el punt d'entrada del museu, on es vendran o facilitaran entrades per a cada un dels espais i exposicions de manera diferenciada i/o conjunta conforme a les directrius del Museu. La venda d'entrades a la taquilla finalitzarà 45 minuts abans de l'hora de tancament del museu. De tots els ingressos que es realitzin pels diferents conceptes, l'adjudicatari es responsabilitzarà de la seva liquidació, d'acord amb les instruccions que defineixi el Museu.
- e) Venda d'articles i publicacions del Museu.
- f) Organització de la circulació del públic, gestió de cues i acollida de grups.
- g) Els monitoratges i/o guiatges d'activitats necessaris derivats dels programes d'acció educativa i de les visites i activitats per a grups.
- h) El disseny i la producció de noves activitats i els recursos i materials que es derivin de les noves propostes, per tal d'incentivar els visitants, sempre sota la supervisió i acceptació del Museu.
- i) L'actualització, revisió i millora, si cal, de les activitats educatives del mNACTEC per buscar la qualitat dels serveis educatius dels equipaments i l'adequació als currículums escolars i competències. Aquesta revisió es durà a terme sempre sota la supervisió del centre gestor.

- j) La definició d'estratègies d'acció comercial per a la captació de públics escolars i públics en general per a què el nombre de visitants creixi en relació amb els anys anteriors. La direcció del Museu participarà en l'elaboració de les estratègies amb suggeriments i prioritats per tal d'alinejar-les als objectius generals, així com demanar informes específics per garantir el creixement dels públics.
- k) La col·laboració amb la direcció del Museu en la preparació d'activitats específiques d'informació – formació sobre l'oferta adreçades als diferents públics, ja siguin docents, agències o associacions, en el cas d'activitats de públic escolar, turístic o familiar, entre d'altres.
- l) La formació dels educadors i d'altre personal que desenvolupi els serveis.
- m) L'autoavaluació continuada de cadascun dels serveis prestats es lliurarà mensualment a la direcció del Museu del Cement. La redacció anual d'una memòria dels serveis prestats es lliurarà a la direcció del centre.
- n) L'execució del serveis de monitoratge i guiatge en les diferents modalitats d'activitats programades, concertades i consolidades al Museu:
  - a. El servei de visites comentades consisteix en la conducció d'un grup de visitants a una exposició, al conjunt del museu o seguint un itinerari proporcionant la informació necessària per a la comprensió dels elements culturals, històrics, científics, tècnics i patrimonials que s'hi mostren.
  - b. Les rutes i itineraris consisteixen en la conducció d'un grup de visitants per diversos punts, tant dins com fora del museu, per apropar la cultura i el patrimoni tot proporcionant la informació necessària per a la comprensió dels elements culturals, històrics, científics, tècnics i patrimonials que s'hi mostren.
  - c. Les activitats singulars serien aquelles pròpies i diferents no definides en les descripcions anteriors.

## **5. HORARIS DE PRESTACIÓ DE SERVEIS**

### **5.1 Horaris generals**

- a) Amb caràcter general els serveis a prestar es desenvoluparan al llarg dels mesos d'abril a desembre d'acord amb l'annex 1, que s'adjunta exceptuant els dies de tancament estipulats i quedant subjecte als horaris particulars del Museu que es relacionen en l'apartat 5.2.
- b) Fora d'horari es podran concertar visites i planificar activitats, amb caràcter excepcional i sempre prèvia petició i acceptació de la direcció del museu. Aquestes activitats estaran subjectes a les limitacions i especificacions que consten en l'apartat 5.3
- c) El Museu es reserva el dret d'ampliar, reduir o modificar els horaris. En aquest cas, quan la modificació s'efectuï a instància i interès del Museu aquest s'obliga a comunicar-ho a l'adjudicatari amb una anticipació suficient mínima de 2 mesos, a fi i efecte de poder garantir l'organització dels serveis. En el cas que el Museu resolgui la modificació per un imprevist de força major, es compromet a comunicar-li a l'adjudicatari amb la major antelació possible. L'adjudicatari resta obligat a cobrir o eliminar el servei corresponent, segons s'escaigui, sempre dins dels marges legals establerts. Aquestes modificacions no afectaran el preu hora ofert per part de l'adjudicatari per cadascun dels serveis.

### **5.2 Horaris del Museu del Cement de Castellar de n'Hug**

Total hores 1 de juliol – 31 de desembre:

- Total hores obertura: 1.134h
- Total hores per serveis variables: 150h
- **Total hores: 1284**

- a) Dissabtes, diumenges i dies festius dels mesos de juliol, setembre i octubre i tot el mes d'agost complet:
  - a. De 11.00h a 18.00 h.



- c) En cas de ser proposades per l'empresa adjudicatària, aquestes hauran de ser aprovades prèviament pel museu segons el seu calendari de programacions d'activitats, amb una anticipació mínima d'un mes i l'empresa adjudicatària haurà d'assumir els costos addicionals de neteja i vigilància.

## **6 CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS**

Al marge de les obligacions previstes en el punt 4, l'adjudicatària es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis segons les directrius marcades per aquest plec:

- a) Elaborar en funció de les directrius aportades pel Museu, un cop s'adjudiqui el contracte, les operatives de funcionament dels diferents serveis subjectes a aquest contracte i de totes les activitats extraordinàries que es determini. Aquestes operatives hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti els serveis.
- b) Garantir la disponibilitat del personal necessari i suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta prestació de serveis, durant el temps que duri el contracte de manera que es formi un equip capaç de donar cobertura continuada als diferents serveis. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present concurs serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà cap vinculació ni jurídica ni laboral amb el Museu Nacional de la Ciència i la Tècnica de Catalunya, ni amb l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural (ACPC) ni amb el Departament de Cultura.
- c) L'empresa adjudicatària presentarà una proposta d'efectius destinats als serveis, amb la formació adequada segons s'estipula a l'apartat 7.6 dels presents plecs. Aquesta proposta haurà de ser aprovada per la direcció del Museu i haurà de respondre, com a mínim, als següents criteris generals:
- i. Procurar el màxim grau d'estabilitat de l'equip.
  - ii. Preveure un equip estable d'informadors que haurà de cobrir baixes i imprevistos així com els reforços de caire regular o extraordinari i les necessitats d'ampliació dels serveis e activitats no previstes o en activitats puntuals que es puguin generar.
  - iii. En els casos d'absències imprevistes es procedirà a la substitució sense demora. En cas que un grup quedi perjudicat per la falta de guia o educador i en reclami el seu rescabament econòmic, aquest cost l'assumirà l'empresa adjudicatària.
  - iv. Haurà de garantir que els membres de l'equip tinguin un tracte correcte amb el públic i amb els treballadors propis del Museu, així com una bona educació i presentar un aspecte correcte de vestimenta i higiene personal.
  - v. Haurà de facilitar un uniforme a tot el seu personal que treballi de cara al públic (diferent d'estiu i hivern i adient amb les característiques de climatització de l'espai). En qualsevol cas haurà de garantir que tot el seu equip vestirà en tot moment amb correcció. La proposta d'uniformitat haurà de ser aprovada per la direcció del mNACTEC. Igualment el personal de l'empresa adjudicatària, especialment els informadors, anirà perfectament identificat com a educador/a de la seva empresa i com a mNACTEC, mentre realitzi les activitats programades.
  - vi. Es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament i/o en la temporalitat que es determini i disposant d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball.
  - vii. Haurà de tenir en compte els requisits sobre el personal adscrit proposat a l'apartat 7.6 d'aquests plecs, on es fa una descripció del personal necessari per tal de formar part de l'equip. Es valoraran altres qualitats i habilitats afegides per les empreses que es presentin a aquest concurs.
- d) L'empresa adjudicatària nomenarà un coordinador/a general que serà responsable de la gestió de l'equip de treball i serà l'interlocutor/a amb la direcció del Museu del Cement. Les funcions específiques de la seva tasca consten a l'apartat 7.6 dels presents plecs.

El coordinador/a general garantirà que el servei d'informació i reserves telefòniques sigui operatiu com a mínim en els horaris especificats en el punt 5.2 dels presents plecs.

- e) L'empresa adjudicatària garantirà la formació adequada del personal al càrrec dels serveis objecte d'aquest contracte per tal de mantenir un alt nivell de qualitat en la prestació dels serveis. Aquesta formació també inclourà la formació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.  
L'adjudicatari presentarà un Pla de Formació dins del període màxim d'un mes després d'iniciat el contracte, que haurà de ser aprovat per la direcció del centre. El centre gestor (Museu del Cement) participarà en la formació del personal de l'empresa adjudicatària sempre que ho consideri necessari.
- f) L'empresa adjudicatària no obtindrà en exclusivitat la preparació i monitoratge de la totalitat dels programes educatius del Museu del Cement. El Museu del Cement es reserva la possibilitat d'encarregar itineraris, visites, materials didàctics o qualsevol altra activitat a un autor o autors aliens a l'empresa adjudicatària si així ho creu més convenient.
- g) L'empresa adjudicatària del servei haurà de garantir la coordinació amb les activitats i exposicions previstes en la programació del museu. El museu es reserva, per les seves necessitats, a variar la programació, durada i calendari de les seves activitats i exposicions. En aquest cas es compromet a coordinar amb l'empresa adjudicatària els canvis necessaris per tal de reordenar la planificació.
- h) També es podrà exigir a l'empresa adjudicatària altres tasques relacionades amb els serveis desenvolupats amb l'objectiu de millorar-los, sempre que no entorpeixin les tasques prioritàries encarregades i que no suposin un augment d'hores de treball.
- i) Es realitzaran reunions periòdiques de coordinació, revisió, valoració interna i propostes de millora així com de planificació i actualització de calendaris, programacions i continguts.
- j) L'adjudicatari entregará mensualment un informe a la direcció del Museu del Cement que inclogui el nombre i el detall de les activitats i visites guiades o dirigides durant el mes immediatament anterior i una valoració de les activitats explicant el funcionament, les problemàtiques i, si cal, propostes de millora.
- k) L'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'adquisició i del subministrament dels aparells de comunicació i d'intercomunicació del seu personal o aquells que s'estimin oportuns per a la correcta prestació del servei.
- l) Tots els materials educatius, les activitats, i altres productes o materials didàctics i de suport generades, dissenyades o adaptades per l'adjudicatari en virtut d'aquest contracte són propietat del MNACTEC i no es podran realitzar o utilitzar fora de l'àmbit d'actuació del Museu del Cement.
- m) El MNACTEC serà titular en exclusiva de tots els drets de propietat intel·lectual, amb la salvaguarda dels drets morals dels autors, dels continguts i materials creats com a conseqüència d'aquest contracte, tant pel que fa a la seva reproducció, com a la seva difusió, transformació i comunicació pública, fins que entrin a domini públic i per a tots els països del món, en qualsevol llengua, amb independència del suport físic o digital.
- n) L'empresa adjudicatària prestarà els serveis sota la supervisió i seguiment del Museu del Cement. La programació de les activitats, els seus continguts, condicions i criteris de realització així com productes i materials de suport que es generin hauran de ser supervisats i validats pel museu. Qualsevol canvi del funcionament normal dels serveis haurà de ser aprovat per la direcció del Museu del Cement.
- o) Per tal de poder supervisar els serveis prestats l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar totes les dades que li requereixi el Museu del Cement que facin referència a aquests serveis. Així mateix comunicarà per escrit les possibles incidències succeïdes en els diferents serveis.
- p) Finalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de retirar el personal que tingui empleat en el centre. Entre el personal empleat per l'empresa adjudicatària i el MNACTEC, l'ACPC i/o el Departament de Cultura no hi haurà cap relació de dependència laboral, ni administrativa. El MNACTEC i/o l'ACPC podrà exigir en qualsevol moment a l'empresa adjudicatària que li acrediti estar al corrent de les obligacions salarials i de la seguretat social del seu personal. La circumstància de no

atendre aquestes obligacions a temps serà considerada com greu incompliment del contracte.

- q) El MNACTEC i l'ACPC exigiran a l'empresa adjudicatària la realització eficaç i eficient dels serveis encomanats. En cas que es consideri que els serveis es realitzen de manera inadequada, previ informe argumentat i per escrit, es podrà exigir a l'empresa adjudicatària la seva correcció, que haurà de respondre en un temps màxim de 7 dies des de la recepció de l'informe.
- r) Totes les operacions i transaccions comercials que es produeixin en el marc del servei, sense cap mena d'excepció, hauran de ser registrades pel sistema informàtic de vendes EUROMUS, que proporcionarà el MNACTEC junt amb la metodologia de tractament de dades. Els registres informàtics seran la base de càlcul dels serveis realitzats.

## **7 CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS**

### **7.1 Sobre els continguts**

- a) L'empresa adjudicatària durà a terme les activitats dissenyades i produïdes pel Museu del Cement i/o el MNACTEC garantint en qualsevol cas una prestació d'alta qualitat.
- b) L'empresa adjudicatària, en el transcurs de la prestació dels seus serveis, podrà proposar millores a les activitats de l'equipament fent una revisió dels projectes i valorar les activitats en quant a continguts adequats. Qualsevol iniciativa en aquest terreny haurà de ser aprovada pel museu sense que es pugui contemplar en cap cas iniciatives particulars sense notificació.
- c) El programa educatiu del Museu del Cement s'anirà actualitzant de forma periòdica per tal d'adaptar-lo convenientment a l'avaluació efectuada, així com a les demandes de la societat civil i de la comunitat educativa, que es considerin adients.
- d) L'empresa adjudicatària prestarà els serveis sota la supervisió i seguiment del Museu del Cement. La programació de les activitats, els seus continguts, condicions i criteris de realització, així com els productes i materials de suport que es generin, s'ajustaran als criteris i objectius del Museu del Cement, que haurà de supervisar-los i validar-los.
- e) Cada proposta educativa haurà d'especificar els objectius curriculars i competencials als quals s'adequa, seguint les indicacions proporcionades pels responsables de l'equipament.
- f) El programa d'activitats i educatiu del Museu del Cement inclou les següents tipologies d'activitats especificades a continuació:
  - a. Activitats escolars: són unitats didàctiques dirigides a grups escolars de tots els nivells educatius per desenvolupar uns continguts que complementin el currículum escolar. Inclou disseny de les activitats, coordinació amb l'escola, formació al professorat, seguiment.
  - b. Activitats familiars: són activitats lúdiques-pedagògiques dirigides a públic familiar amb l'objectiu de promoure la participació activa de pares i fills de forma interactiva.
  - c. Activitats de vacances: són activitats lúdiques-pedagògiques dirigides, en grup, a infants i joves, en períodes de vacances escolars.
  - d. Activitats per estudiants adults: són activitats en col·laboració amb institucions d'ensenyament superior.
  - e. Activitats per a públic en general: són activitats de divulgació cultural, en que hi poden participar persones de totes les edats.
  - f. Activitats per a públic adult: són activitats culturals dirigides a persones adultes tant de forma individual com en grup. Promouen tant la divulgació en general com la formació experta.
  - g. Activitats per jornades excepcionals: Són esdeveniments temàtics de participació ciutadana com ara Dia i Nit dels Museus, Festa Major, Setmana de la Ciència, Jornades Europees del Patrimoni, etc.
  - h. Activitats realitzades en el marc de la col·laboració amb entitats i col·lectius de proximitat o projectes comunitaris. Inclou disseny de l'activitat, coordinació, seguiment, avaluació.
  - i. Activitats accessibles: activitats pensades, elaborades, adaptades i realitzades per diferents col·lectius amb diferents discapacitats.

- j. Activitats de responsabilitat social: adreçades a aquells sectors més vulnerables per la seva condició social, econòmica, religiosa, física, sexual.

## **7.2 Sobre l'execució de les activitats i els grups de visita**

- a) En totes les activitats el personal responsable del servei per part de l'empresa haurà de ser-hi present amb una antelació mínima i necessària de 15' abans de l'obertura del museu o de l'inici de l'activitat per tal de preparar l'espai, el material i l'equipament necessari. Solament marxarà una vegada s'hagi acomiadat de tots els usuaris i s'hagi deixat tot el material i equipament recollit en els llocs i espais designats.
- b) L'empresa adjudicatària garantirà que totes les activitats estiguin conduïdes pel nombre d'educadors necessari per garantir la seguretat dels alumnes i/o visitants així com el correcte funcionament de l'activitat.
- c) Totes les activitats es realitzaran, per defecte, en català, si bé s'haurà de poder garantir també, excepcionalment, la prestació del servei en castellà, francès i anglès. En cas de necessitar la prestació en altres idiomes, el Museu del Cement, ho comunicaria a l'empresa adjudicatària amb un mínim de 96 h d'antelació.
- d) El nombre d'activitats a realitzar es fixarà segons la demanda donant resposta al màxim de demanda rebuda.
- e) L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del control d'existències, de l'emmagatzematge en els espais establerts i de la reposició i disponibilitat del material didàctic i/o dossiers pedagògics, material informatiu, publicitari o de difusió, així com de tot aquell material i equipament necessari per al desenvolupament de les activitats.
- f) En cadascuna de les activitats es definirà la capacitat màxima dels grups, en funció d'aquesta, dels espais on es desenvolupi o per condicions de seguretat.
- g) La ràtio de les activitats dirigides a grups escolars, de forma habitual i per curs escolar, serà de 25 alumnes/educador. Excepcionalment es podrà arribar a un màxim de 30 alumnes/educador.
- h) La ràtio de la resta d'activitats serà com a màxim de 35 persones/monitor, llevat d'activitats concretes on s'acordi una ràtio diferent. gratuïtes pot ser millorat per l'empresa, la qual també pot oferir % de descompte.

## **7.3 Sobre noves activitats**

- a) El Museu del Cement es reserva la potestat de variar o afegir noves propostes d'activitats que consideri oportunes.
- b) No s'atorgarà exclusivitat a l'adjudicatari sobre noves propostes d'activitats. El Museu del Cement podrà encarregar, al seu càrrec, de manera puntual a un tercer activitats al llarg del contracte.
- c) L'empresa ha de presentar el seu propi projecte de màrqueting i difusió, així com la possibilitat d'incorporar activitats de diferent tipologia com ara paquets de caire turístic o activitats per a diferents tipologies de públics. Per a la seva aprovació es tindran en compte la contribució de l'activitat al coneixement del museu, les seves potencialitats educatives, les dificultats en l'organització de l'activitat i l'adequació a les línies estratègiques i/o prioritàries del Museu del Cement.
- d) En els crèdits de qualsevol material didàctic o de suport editat s'haurà de fer constar el copyright del MNACTEC. El MNACTEC serà titular en exclusiva de tots els drets de propietat intel·lectual, en els termes que s'especifiquen en l'apartat 8 d'aquests plecs.

## **7.4 Sobre els recursos i les instal·lacions**

- a) El Museu del Cement oferirà pel treball dels responsables dels serveis i durant el període de vigència del contracte, un espai per a la gestió de l'agenda de visites i posarà a la seva disposició el mobiliari i l'equipament informàtic que es relaciona a continuació:
  - i. Un ordinador amb el corresponent monitor, teclat i ratolí amb connexió a internet així com accés al programa EUROMUS amb un codi d'usuari propi.
  - ii. Una impressora
  - iii. Una taula de treball i una cadira amb rodes
  - iv. Un armari



v. Un telèfon

- b) L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la seva pròpia infraestructura pel que fa al cobrament dels seus serveis.
- c) El MNACTEC es farà càrrec de les despeses de la línia telefònica destinada a la concertació de visites i del manteniment de l'equip informàtic. També es farà càrrec de la neteja, del manteniment, de la vigilància i seguretat i del material fungible.
- d) El Museu del Cement posarà a disposició de l'empresa adjudicatària els espais habilitats com a aules didàctiques, espais o tallers que estaran dotats amb el corresponent i necessari mobiliari i recursos.
- e) L'empresa adjudicatària vetllarà perquè les instal·lacions de les aules i tallers estiguin en correcte estat i amb el material necessari per dur-les a terme. Es responsabilitzarà del control d'existències, de l'emmagatzematge en els espais establerts i de la reposició i disponibilitat del material didàctic i/o dossiers pedagògics, així com de tot aquell material i equipament necessari per al desenvolupament de les activitats. A tal efecte, s'encarregarà d'avisar per escrit a la persona responsable del Museu del Cement per tal de preveure la compra, reposició o reparació de materials i/o espais de forma no ordinària.

## 7.5 Sobre el servei de reserves

- a) L'empresa adjudicatària gestionarà l'agenda de concertació de reserves per a visites, tallers i activitats, sota les directrius del Museu del Cement, amb l'objectiu de garantir el correcte proveïment del servei del qual en serà concessionari. Igualment s'atendran les demandes d'informació relatives als serveis destinats al públic que sobre l'equipament es sol·liciti.
- b) L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la realització del servei d'informació i reserves de les visites escolars, tallers i activitats del Museu del Cement, que inclou:
  - a. Atenció telefònica als usuaris sobre el programa d'activitats del Museu del Cement així com sobre els altres serveis que s'ofereixin i sobre els mecanismes per a fer les reserves i pagar-ne la inscripció.
  - b. Recollir les peticions de reserva que es facin per part d'escoles, col·lectius i usuaris/àries en general.
  - c. Formalitzar les reserves amb els programes informàtics que designi el MNACTEC i gestionar els comprovants d'haver-se realitzat els pagaments.
  - d. El manteniment de la base de dades d'usuaris, reserves i la seva gestió amb el programa informàtic que designi el MNACTEC, així com l'explotació de les dades que es generen.
- c) L'adjudicatari ha de garantir que les persones que destini al servei tinguin bons coneixements d'informàtica a nivell usuari, capacitat de gestió, domini d'idiomes coneixements del Museu del Cement, del MNACTEC i del seu Sistema Territorial, coneixements de la comarca del Berguedà, un tracte correcte amb el públic, etc.
- d) L'empresa adjudicatària haurà de cobrir qualsevol baixa d'aquest servei de manera immediata i per tant haurà de tenir personal format en reserva tant per cobrir aquestes baixes com pels períodes de vacances.
- e) L'empresa adjudicatària haurà de seguir les indicacions de la persona responsable del Museu del Cement pel que fa al sistema de liquidacions, control de pagaments, formularis de reserva i altres aspectes derivats de la correcta prestació d'aquest servei.
- f) La gestió de l'agenda de reserves consisteix en l'assignació de dia i hora de visita al grup que ho sol·liciti per qualsevol mitjà, recollint la informació necessària per a la correcta concertació i la confirmació de reserva. En qualsevol cas l'operativa de la gestió de l'agenda de concertació de reserves descrita s'adaptarà a l'evolució de les aplicacions informàtiques de difusió i gestió, i en el seu cas, de la gestió telemàtica que el centre gestor incorpori durant la vigència del contracte.
- g) La informació resultant de la gestió de l'agenda es considera a tots els efectes propietat del MNACTEC i de l'ACPC i sols es podrà utilitzar per l'adjudicatari als efectes de proveir correctament el servei objecte de contracte.
- h) El Museu del Cement i el MNACTEC es reserven la facultat d'establir criteris de gestió de l'agenda que persegueixin el fer compatible una màxima afluència de grups amb el manteniment d'unes correctes condicions de visita per a la totalitat dels usuaris i

podrà establir uns límits d'accessibilitat i de màxima afluència als quals haurà de vincular-se la concertació de grups i visites per part de l'empresa adjudicatària.

- i) Els dies i l'horari del servei d'informació i reserves són indicats com a laborables en el punt 5.2 dels presents plecs. Aquests horaris es podran modificar per motius organitzatius, de temporada, de demanda i/o de gestió segons les necessitats del Museu del Cement, sempre que no modifiqui el total d'hores estipulat per aquest plec.
- j) L'agenda d'activitats serà presentada diàriament al personal de recepció i atenció al públic del Museu del Cement i s'informarà diàriament dels possibles canvis de darrera hora. El sistema de gestió de l'agenda serà a través del programa EUROMUS i serà coordinat sota les directrius del MNACTEC.

#### **7.6 Sobre el personal adscrit al servei**

- a) Correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part del Museu del Cement i del MNACTEC del compliment d'aquells requisits.
- b) L'empresa adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant-ne, en tot moment, als responsables del Museu del Cement i del MNACTEC.
- c) En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció. En particular assumirà la negociació i el pagaments dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions amb la Seguretat Social, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.
- d) L'empresa adjudicatària vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions delimitades en els plecs com a objecte del contracte.
- e) L'empresa assumeix l'obligació de contractar el personal per dur a terme el servei contractat. L'empresa adjudicatària, a sol·licitud del Museu del Cement o del MNACTEC, quan ho cregui oportú, haurà d'exhibir els contractes amb la retribució salarial escaient, a més a més dels documents acreditatius de la afiliació i la cotització a la Seguretat Social d'aquestes persones contractades. S'ha de tenir en compte que l'incompliment de les normes laborals i tributàries per part de l'adjudicatari i l'incompliment del pagament als seus treballadors, serà causa d'extinció immediata del servei.
- f) **L'adjudicatària haurà de conformar un equip de treball mínim amb les funcions mínimes següents:**

Les tasques a realitzar són les genèriques d'informació i atenció al públic i requereixen de la presència de dues persones durant les hores de servei. Es distribueixen per àmbits i són les següents:

#### **Àmbit: Recepció (2 informadors/es)**

Descripció: Gestionar les necessitats diàries per a l'atenció al públic, venda d'entrades i gestió de reserves.

Tasques a realitzar:

- a) Informació
  - Informació personal, telefònica o correu electrònic sobre el Centre, els serveis i les activitats que organitza
  - Organització i preparació del material de difusió
  - Informació general
  - Informació de les mesures de sanitàries i de seguretat a seguir
  - Canalització dels suggeriments, reclamacions i incidències

- Acollida dels visitants en grup: control i modificació de les reserves, control de l'assignació del servei de monitoratge, control de pagament del servei.
- Atenció als visitants abans d'entrar per la porta i adreçar-los / informar-los en funció de les seves necessitats
- Convidar-los a conèixer l'edifici i/o col·leccions
- Lliurament i recollida d'enquestes d'avaluació, seguint les indicacions del MNAT
- Altres tasques relacionades amb la gestió del públic

b) Venda d'entrades i de botiga

- Venda de les entrades i promoció activa de les ofertes del centre
- Venda de productes de botiga i promoció activa dels productes del centre
- Control, justificació, comprovació dels quadrants de caixa
- Organització i preparació del material i maquinari
- Venda i/o lliurament d'altres materials complementaris (fulletons, catàlegs, etc.)
- Altres tasques relacionades amb la venda d'entrades

c) Guarda-roba (esporàdic)

- Recollida, custòdia i lliurament dels objectes dipositats i control dels que no es poden introduir a les dependències del Centre
- Control del material sota la seva responsabilitat i informar d'incidències i desperfectes en relació al material del seu servei
- Altres tasques relacionades amb la gestió del públic

d) Reserves

- Atenció personal o telefònica de les sol·licituds de reserves de visites
- Confirmació de les reserves
- Altres tasques relacionades amb la gestió del públic

e) Suport a les activitats realitzades al centre

- Vetllar per el correcte funcionament dels espais públics del centre
- Vetllar per el correcte funcionament del esdeveniment
- Suport a l'atenció als artistes, conferenciant,...
- Coordinació amb el Centre Gestor

f) Incidències i manteniment

- En termes generals, vetllar pel correcte manteniment i neteja de les instal·lacions de forma coordinada amb el personal de manteniment i neteja.
- Resoldre petites incidències.
- Informar de les incidències al Centre gestor.

## 7.7 Sobre l'avaluació

- a) L'empresa adjudicatària i el Museu del Cement realitzaran reunions periòdiques de revisió, planificació, coordinació i actualització de continguts dels materials educatius per proposar millores raonades segons els criteris establerts per les parts.
- b) L'empresa adjudicatària haurà de definir un sistema d'indicadors d'autoavaluació permanent, els quals seran consensuats amb la direcció del centre gestor i que permetran establir mesures per comprovar la qualitat del servei. Aquests sistemes hauran de contenir, com a mínim, els següents detalls: incidències del servei, relació de les visites realitzades i horaris.
- c) L'empresa adjudicatària haurà de redactar unes fitxes valoratives dels seus serveis per als participants consensuades amb la direcció del centre gestor. Els

educadors/res hauran de distribuir i recollir les fitxes d'avaluació a tots els usuaris i orientar-los en la seva complementació. El buidat i l'anàlisi de les enquestes formaran part de l'informe mensual i de la memòria-projecte d'avaluació que haurà de lliurar anualment l'empresa.

- d) L'avaluació permanent haurà d'incloure la valoració dels/les usuaris/àries i dels educadors/res en finalitzar l'activitat.

## 8 FORMACIÓ DEL PERSONAL

- a) L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la formació específica en coneixements i competències necessaris per al correcte desenvolupament de les diferents funcions i serveis de tot el seu personal, així com en matèria de riscos laborals. Aquesta formació haurà de respondre al Pla de Formació presentat per l'empresa, dins del període màxim d'un mes després d'iniciat el contracte, i aprovat prèviament per la direcció del MNACTEC.
- b) Tot el personal de l'empresa adjudicatària que realitzi els serveis esmentats en el present plec de clàusules, haurà d'assistir a un mínim de sessions de formació en continguts i en operativitat i coordinació. El MNACTEC definirà la formació específica en continguts i activitats. Aquesta formació tindrà lloc a l'inici del contracte i anualment en períodes de baixa activitat i seran consensuades entre el museu i l'empresa adjudicatària.

## ANNEX 1. HORES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI PER UN ANY

Total hores obertura: 1.572

Total hores per serveis variables: 150h

TOTAL HORES: 1722

2023

|    | abril | mayo | junio | julio | agosto | septiembre | octubre | noviembre | diciembre |    |
|----|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|----|
| vi |       |      |       |       |        | 01         | 12      |           | 01        | vi |
| sa | 01    | 12,0 |       | 01    | 12,0   | 02         | 12,0    |           | 02        | sa |
| do | 02    | 12,0 |       | 02    | 12,0   | 03         | 12,0    | 01        | 03        | do |
| lu | 03    | 9,0  | 01    | 03    | 9,0    | 04         | 9,0     | 02        | 04        | lu |
| ma | 04    | 9,0  | 02    | 04    | 9,0    | 05         | 9,0     | 03        | 05        | ma |
| mi | 05    | 9,0  | 03    | 05    | 9,0    | 06         | 9,0     | 04        | 06        | mi |
| ju | 06    | 12,0 | 04    | 06    | 9,0    | 07         | 9,0     | 05        | 07        | ju |
| vi | 07    | 12,0 | 05    | 07    | 9,0    | 08         | 9,0     | 06        | 08        | vi |
| sa | 08    | 12,0 | 06    | 08    | 12,0   | 09         | 12,0    | 07        | 09        | sa |
| do | 09    | 12,0 | 07    | 09    | 12,0   | 10         | 12,0    | 08        | 10        | do |
| lu | 10    | 9,0  | 08    | 10    | 9,0    | 11         | 9,0     | 09        | 11        | lu |
| ma | 11    | 09   | 06    | 11    | 9,0    | 12         | 10      | 07        | 12        | ma |
| mi | 12    | 10   | 07    | 12    | 9,0    | 13         | 11      | 08        | 13        | mi |
| ju | 13    | 11   | 08    | 13    | 9,0    | 14         | 12      | 09        | 14        | ju |
| vi | 14    | 12   | 09    | 14    | 9,0    | 15         | 13      | 10        | 15        | vi |
| sa | 15    | 12,0 | 13    | 15    | 12,0   | 16         | 12,0    | 11        | 16        | sa |
| do | 16    | 12,0 | 14    | 16    | 12,0   | 17         | 12,0    | 12        | 17        | do |
| lu | 17    | 15   | 12    | 17    | 9,0    | 18         | 16      | 13        | 18        | lu |
| ma | 18    | 16   | 13    | 18    | 9,0    | 19         | 17      | 14        | 19        | ma |
| mi | 19    | 17   | 14    | 19    | 9,0    | 20         | 18      | 15        | 20        | mi |
| ju | 20    | 18   | 15    | 20    | 9,0    | 21         | 19      | 16        | 21        | ju |
| vi | 21    | 19   | 16    | 21    | 9,0    | 22         | 20      | 17        | 22        | vi |
| sa | 22    | 12,0 | 20    | 22    | 12,0   | 23         | 21      | 18        | 23        | sa |
| do | 23    | 12,0 | 21    | 23    | 12,0   | 24         | 22      | 19        | 24        | do |
| lu | 24    | 22   | 19    | 24    | 9,0    | 25         | 23      | 20        | 25        | lu |
| ma | 25    | 23   | 20    | 25    | 9,0    | 26         | 24      | 21        | 26        | ma |
| mi | 26    | 24   | 21    | 26    | 9,0    | 27         | 25      | 22        | 27        | mi |
| ju | 27    | 25   | 22    | 27    | 9,0    | 28         | 26      | 23        | 28        | ju |
| vi | 28    | 26   | 23    | 28    | 9,0    | 29         | 27      | 24        | 29        | vi |
| sa | 29    | 12,0 | 24    | 29    | 12,0   | 30         | 28      | 25        | 30        | sa |
| do | 30    | 12,0 | 25    | 30    | 12,0   | 29         | 29      | 26        | 31        | do |
| lu | 29    |      | 26    | 31    | 12,0   | 30         | 30      | 27        |           | lu |
| ma | 30    |      | 27    |       | 12,0   | 31         | 31      | 28        |           | ma |
| mi | 31    |      | 28    |       | 12,0   |            |         | 29        |           | mi |
| ju |       |      | 29    |       | 12,0   |            |         | 30        |           | ju |
| vi |       |      | 30    |       |        |            |         |           |           | vi |
|    | 180   | 108  | 150   | 312   | 372    | 174        | 132     | 81        | 213       |    |

Aquest resum d'hores contempla la possibilitat d'allargar l'horari d'obertura al públic alguns dies. Aquesta proposta és de caràcter orientatiu, i ha de servir de base per a la presentació d'ofertes.

L'empresa licitadora presentarà el quadre d'organització del servei, amb el nombre de persones necessàries per cobrir tot l'horari descrit en aquest plec.

L'organització final del servei es podrà ajustar al llarg de la vida del contracte i respondrà a les necessitats que es vagin manifestant en funció de la programació d'activitats del Museu.

## **FUNCIONS**

L'empresa adjudicatària ha de garantir que totes les persones que prestin els serveis coneguin amb detall els espais del Museu i el seu programa d'activitats, els serveis que s'ofereixen als visitants i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes.

Entre el personal que cobreixi els serveis descrits en aquest plec, haurà de quedar cobert l'atenció en català, castellà, anglès i francès. L'adjudicatari està obligat a coordinar-se pel que fa als aspectes relatius a la seguretat de les persones i dels espais amb l'empresa adjudicatària del servei de seguretat del Museu, d'acord amb els plans de seguretat i emergència que se'ls faciliti. Les empreses, en el moment de presentar les seves propostes, o l'empresa adjudicatària en el transcurs de la prestació dels seus serveis, poden proposar millores. Qualsevol iniciativa en aquest terreny haurà de ser aprovada pel Museu sense que es pugui contemplar en cap cas iniciatives particulars sense notificació.

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb un sistema de control horari del seu personal, de forma que qualsevol absència sigui detectada d'immediat, i coberta en un termini màxim de 2 hores.

### **Funcions**

- Conèixer i informar als visitants sobre el Museu i els seus espais, la seva oferta cultural, integrada per les exposicions permanents i les temporals i les activitats que s'hi realitzen. Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i activitats que els visitants venen a desenvolupar.
  - Vetllar pels espais museístics i les peces de la col·lecció i orientar els visitants del recorregut del Museu. Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar. Canalitzar, amb immediatesa, la informació de les possibles incidències, desperfectes o altres que puguin sorgir.
  - Dur el control i assegurar l'actualització del material informatiu a disposició dels visitants, mantenint els espais de recepció i acolliment proveïts diàriament de tot el material de difusió facilitat pel Museu.
  - Vendre i/o facilitar les entrades, publicacions i altres articles, i corresponents control de visitants a través del programari EUROMUS.
  - Quadra caixa diàriament del total d'accions comercials que s'hagin produït (tant les corresponents al taquillatge com a la venda d'articles).
  - Gestionar les reserves de grups i d'activitats, conèixer el programa de reserves que utilitza el centre i realitzar i gestionar les reserves de visites de grups mitjançant el sistema que indiqui el museu i portar el control d'inscripcions i reserves de les activitats del Museu.
  - Atendre les trucades i donar informació telefònica i directament des de la recepció
  - Atendre la botiga del museu i controlar les existències dels productes (control i gestió de l'inventari)
  - Realitzar les activitats educatives i visites guiades.
  - Atendre els grups guiats. Quan es rebí un grup guiat serà responsabilitat de l'informador posar en contacte el responsable del grup amb l'educador/ra que realitzarà la visita. Acompanyar i atendre els grups que necessitin utilitzar alguna de les sales del Museu, deixar les motxilles, etc.
  - Mantenir els espais de recepció perfectament ordenats.
  - Obrir i tancar el museu, les sales, posar l'alarma i custodiar les claus. Caldrà obrir el museu mitja hora abans de l'horari d'obertura establert i fer una comprovació del bon estat de les sales i recorregut visitable previ a l'obertura.
  - Vetllar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball, utilitzant adequadament els equips relacionats amb la seva activitat, d'acord amb els procediments establerts i la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laboral.
- I, en general, totes aquelles de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

## **ANNEX 2: DADES DE PÚBLICS (2022)**

**DADES DE PÚBLICS**  
**MUSEU DEL CIMENT DE CASTELLAR DE N'HUG**  
(Dades any 2022)

Les dades generals de visitants del Museu del Ciment al llarg de l'any 2022 han estat:

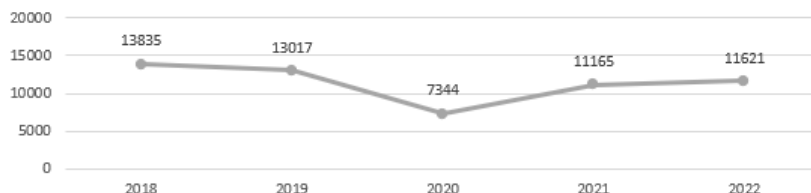
|                        |        |
|------------------------|--------|
| Visitants totals 2022: | 11.621 |
| Visitants escolars:    | 488    |
| Grups:                 | 1.489  |

Si es vol ampliar la informació referent a la procedència d'aquests visitants, activitats realitzades, nivell del públic escolar, nombre d'activitats familiars i de cap setmana, assistència a les activitats programades, etc. pot consultar-se a l'enllaç [https://mnactec.cat/documents-mnactec/memoria\\_mNACTEC\\_2019.pdf](https://mnactec.cat/documents-mnactec/memoria_mNACTEC_2019.pdf)

### VISITES PRESENCIALS AL MUSEU DEL CIMENT

Evolució nombre de visitants al Museu del Ciment

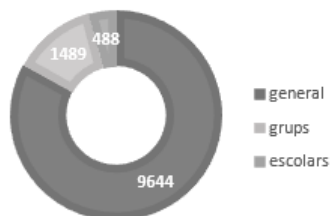
L'any 2022, el Museu del Ciment ha registrat un total de 11.621 visitants.



Tipus de visitant

2022

El visitant general (9.644) ha representat el 83%, mentre que els grups (1.489 persones) un 13%, i els grups escolars (488 persones) han estat un 4%.

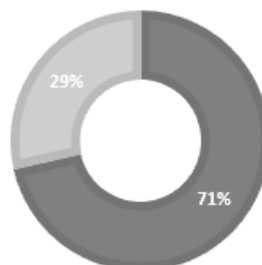


Visitants amb el Tren del ciment

2022

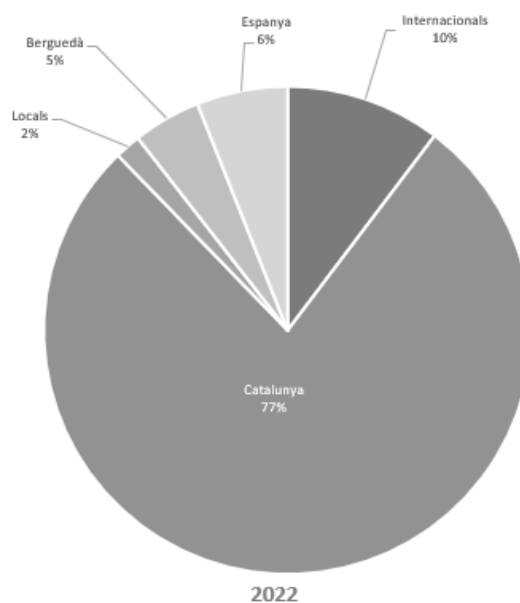
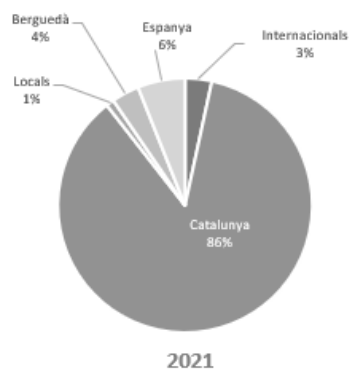
Del total de visitants d'aquest any, el 71% dels visitants, un total de 8.303 persones, han arribat al Museu del Ciment a través del Tren del Ciment.

■ Tren del ciment ■ Altres tarifes



## Distribució del públic segons la procedència del visitant

| SEGONS PROCEDÈNCIA |       |     |       |     |
|--------------------|-------|-----|-------|-----|
| Concepte           | 2021  |     | 2022  |     |
| Locals             | 112   | 1%  | 186   | 2%  |
| Berguedà           | 387   | 4%  | 485   | 5%  |
| Catalunya          | 9.475 | 86% | 8.344 | 77% |
| Espanya            | 664   | 6%  | 650   | 6%  |
| Internacional      | 374   | 3%  | 1.110 | 10% |



### **ANNEX 3: ESPAIS DIDÀCTICS I AULES TALLER**

#### **Sala d'audiovisuals i Tallers**

- a. Espai ubicat al nivell de la recepció i centre d'Interpretació, amb taules, cadires, projector i material botiga i tallers.
  - i. Situació: Al darrera de la recepció
  - ii. Capacitat: 50 places.
  - iii. Superfície: 61 m<sup>2</sup>.
  - iv. Equipament: Taules, cadires, projector, material botiga i material pels tallers.