

PLEC DE CLÀUSULES

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ D'UNA EMPRESA PER A LA REALITZACIÓ DELS SERVEIS VINCULATS A LA GESTIÓ, LA COORDINACIÓ I L'EXECUCIÓ DE LES ACTIVITATS PEDAGÒGIQUES I EDUCATIVES DELS MUSEUS D'OLOT: MUSEU DE LA GARROTXA, MUSEU DELS SANTS I CASA MUSEU CAN TRINCHERIA .

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest procediment és la contractació d'una empresa per tal que realitzi diferents serveis vinculats a la gestió, la coordinació i l'execució de les activitats pedagògiques i educatives dirigides a diversos públics dels Museus d'Olot. Activitats com: visites guiades, tallers, serveis educatius, servei de reserva de les visites i els tallers, guiatge de grups d'adults, familiars, activitats per escolars, grups amb necessitats educatives especials, etc.

L'objectiu és contractar a una empresa per tal que realitzi visites guiades i activitats educatives als Museus d'Olot, principalment dirigides a centres d'ensenyament de La Garrotxa a qui s'ofereixen de forma gratuïta a aquests serveis.

A més, l'empresa podrà captar nous usuaris per realitzar les visites guiades i els tallers, a qui haurà de facturar directament segons les tarifes resultants d'aquesta licitació.

El servei és de titularitat de l'Ajuntament d'Olot i, per tant, restarà sota el seu control i direcció.

2. SERVEIS BÀSICS A CONTRACTAR

La prestació d'aquest servei s'ajustarà als objectius educatius i culturals dels Museus d'Olot, definits en el Projecte educatiu propi i vinculats als objectius de desenvolupament sostenible ODS 2030. La proposta educativa dels Museus d'Olot ha de vetllar per fomentar l'educació al llarg de la vida, apostant pel benestar de les persones, la connexió amb l'actualitat i la creació i experimentació a través de l'art.

Seràn objecte d'aquest contracte els següents serveis:

- a. Realització de visites guiades i serveis didàctics, en cadascuna de les diferents modalitats, que ja formen part del programa educatiu i d'activitats dels Museus d'Olot. (veure annex I).
-

- b. Disseny i producció de noves activitats educatives i dels seus continguts i materials didàctics, en qualsevol format o suport, adaptades a les exposicions i activitats del museu que es desprenguin del nou projecte educatiu del centre, sempre amb el vistiplau de la direcció del museu.
- c. L'organització i l'execució de visites guiades i de serveis didàctics per a centres educatius i altres grups que siguin forans, seran comercialitzats directament per la pròpia empresa concessionària.
- d. Els monitoratges i /o guiatges d'activitats necessaris derivats dels programes d'activitats educatives i de les visites i activitats per a grups. Aquestes modalitats d'activitats són les següents:
 - 1. Les activitats adreçades a públic escolar i per a diferents nivells educatius, des d'Educació Infantil a Universitat, així com grups amb necessitats educatives especials:
 - Visita didàctica
 - Taller didàctic
 - Visita didàctica – taller
 - Visita didàctica – ruta
 - Ruta
 - 2. Les activitats adreçades a públics familiars, públics adults i grups turístics, de tercera edat, i grups amb necessitats educatives especials, en grups de visita:
 - Visita didàctica
 - Visita turística
 - Visita dinamitzada (amb mediador)
 - Taller didàctic (amb mediador)
 - Visita didàctica – taller
 - Ruta
 - Activitats singulars

El servei de visites didàctiques guiades consisteix en la conducció d'un grup de visitants per una exposició permanent, temporal o itinerari, tot proporcionant-li la informació necessària per a la comprensió dels continguts que s'hi mostren.

Els serveis de tallers didàctics consisteixen en la direcció d'una activitat que utilitza mitjans alternatius o complementaris a la realitat visitada o exposada, per proporcionar al grup coneixements sobre la història, l'art, el patrimoni cultural i natural, la cultura popular i tradicional i altres continguts. L'activitat combina explicacions teòriques i/o pràctiques d'un procés que l'usuari reproduceix amb l'objectiu d'experimentar com es fa.

Les visites - taller proposen una visita participativa on es comença per una visita comentada a un o més espais dels museus, exposicions temporals o espais singulars de la ciutat i territori, i es combina amb un taller que desenvolupa els temes que han sorgit durant la visita als espais.

Les rutes consisteixen en la conducció d'un grup de visitants per uns

espais urbans i/o naturals, tot proporcionant-li la informació necessària per a la comprensió dels continguts que s'hi mostren.

Les activitats singulars serien aquelles pròpies de l'equipament, no definides en les descripcions anteriors.

Les visites i tallers dinamitzats (amb mediador) son activitats dirigides a grups amb necessitats educatives especials.

- e. La coordinació i adaptació en tots els àmbits d'actuació de l'empresa amb les directrius dels responsables de l'equipament. La coordinació de les activitats inclou: informació i reserves dels grups escolars i grups de visita a través dels programaris propis (Euromus), el control i la gestió de la reposició dels materials del taller didàctic, el suport en la gestió dels cobraments i factures de les visites, la elaboració dels calendaris d'activitats i coordinació dels monitoratges i guiatges de les activitats.
 - f. La revisió i millora de les activitats educatives dels equipaments per buscar la qualitat dels serveis educatius de l'equipament i l'adequació als currículums escolars i competències. Aquesta revisió es durà a terme sempre amb l'aprovació i sota la supervisió dels Museus d'Olot.
 - g. La definició d'estratègies d'acció comercial per a la captació de públics escolars i públics en general perquè el nombre de visites vinculades a les activitats educatives creixi en relació als anys anteriors. L'Ajuntament d'Olot i la coordinació de l'equipament objecte del contracte, podran participar en l'elaboració de les estratègies amb suggeriments i prioritats per tal d'alinear-les als objectius generals, així com demanar informes específics per garantir el creixement dels públics.
 - h. La col·laboració amb els Museus d'Olot en la preparació d'activitats específiques per als programes d'acció cultural extraordinaris (Dia internacional dels Museus, Jornades Europees del Patrimoni, festes locals, etc)
 - i. La comunicació i la difusió dels continguts dels programes educatiu i de públics, d'acord amb les indicacions dels responsables de l'equipament objecte del contracte.
 - j. La definició del pla de recursos humans i tècnics adscrit als serveis.
 - k. La prestació dels serveis d'informació i reserva d'activitats, presencial i telefònica, i si fos el cas, telemàtica a través de la gestió de la centraleta de reserves, sempre en col·laboració i sota la supervisió dels Museus d'Olot.
 - l. La gestió, el control i la supervisió del personal adscrit als diferents serveis a l'equipament on prestaran servei.
 - m. La formació dels educadors i d'altre personal que desenvolupi els serveis.
 - n. L'avaluació i el seguiment de tots els serveis a través d'enquestes de satisfacció, el buidatge de les mateixes i la realització d'informes trimestrals que caldrà entregar com a màxim 10 dies després del més vençut i la memòria final anual del servei, que caldrà entregar com a màxim 30 dies després de finalitzar cada anualitat del contracte.
-

- o. L'empresa ha de garantir la realització de totes les activitats en català, castellà, francès i anglès.

3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà d'1 any des de la data de la seva formalització. Finalitzada la vigència inicial del contracte, aquest es podrà prorrogar per acord exprés entre les parts, per una durada d'un any més.

4.DOTACIÓ ECONÒMICA DEL SERVEI

4.1. L'Ajuntament d'Olot vol oferir activitats educatives (descrites a l'apartat d del capítol 2) amb càrrec al pressupost municipal per un valor de 30.000€ l'any.

D'aquests 30.000, 20.000€ es destinaran a finançar el màxim nombre de visites d'escolars i grups de la Garrotxa, a qui la corporació sufraga gratuïtament el servei. La selecció d'aquests col·lectius anirà a càrrec de l'Ajuntament d'Olot.

I 10.000€ es destinaran al disseny i producció de noves activitats educatives i dels seus continguts i materials didàctics -en qualsevol format o suport- adaptades a la programació dels museus (exposicions, activitats...), d'acord amb el nou projecte educatiu del centre, sempre amb el vistiplau de la direcció del museu.

4.2. D'altra banda, l'empresa contractada haurà de realitzar, oferir i comercialitzar visites guiades i tallers a altres col·lectius no beneficiaris de les visites del punt anterior 4.2. donant serveis a grups, escoles i diversos col·lectius que vulguin visitar el Museu. Pel que fa aquestes visites, cadascun dels usuaris haurà de satisfer el preu directament a l'empresa contractada mitjançant aquest procediment.

5. ESPAIS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

- Museu de la Garrotxa (c/ Hospici , 8 Olot)
- Museu dels Sants (c/ Joaquim Vayreda, 9 Olot)
- Casa Museu Can Trincheria (c/ Sant Esteve, 29 Olot)
- Espais d'interès d'Olot i comarca

6. HORARIS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

6.1. Horaris generals

Amb caràcter general, els serveis a prestar es desenvoluparan al llarg de tot l'any, exceptuant els dies de tancament estipulats per l'Ajuntament d'Olot en el calendari anual d'obertura dels Museus, que s'aprova a final d'any.

La prestació dels serveis de visites guiades i dels serveis didàctics es desenvoluparà segons els horaris regulars d'obertura al públic o segons els horaris de visites concertades previstos per part del centre.

Feiners:

Museu de 10 a 13 h i de 15 a 18 h

Exposicions temporals de 10 a 13 h i de 17 a 20 h

Dissabtes:

Museu d'11 a 14 h i de 16 a 19 h

Exposicions temporals d'11 a 14 h i de 17 a 20 h

Diumenges i festius:

Museu d'11 a 14 h

Exposicions temporals d'11 a 14 h i de 17 a 20 h

Dilluns tancat

Museu dels Sants

Feiners: de 10 a 13 h i de 15 a 18 h

Dissabtes: d'11 a 14 h i de 16 a 19

hDiumenges i festius: d'11 a 14 h

Dilluns tancat

Casa museu Can Trincheria

Feiners: de 10 a 14 h i de 17 a 19 h

Dissabtes: d'11 a 14 i de 17 a 19 h

Diumenges i festius: d'11 a 14 h

L'Ajuntament d'Olot es reserva el dret d'ampliar, reduir o modificar els horaris. En aquest cas, quan la modificació s'efectuï a instància i interès de l'Ajuntament d'Olot, ho ha de comunicar a l'adjudicatari amb una anticipació suficient a fi i efecte de poder garantir l'organització del servei. En el cas que l'Ajuntament d'Olot resolgui la modificació arran d'un imprevist de força major, es compromet a comunicar-li a l'adjudicatari amb la major antelació possible. L'adjudicatari resta obligat a complir o eliminar el servei corresponent, segons s'escaigui, sempre dins els marges legals establerts. Aquestes modificacions no afectaran el preu ofert per part de l'adjudicatari per cadascun dels serveis.

6.2. Horaris específics de prestació del servei

Coordinació

Lloc: Oficina que es proporcionarà des dels Museus d'Olot.

Horari: Majoritàriament de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i fins a 25 hores setmanals, exceptuant els festius. El seu horari ha de ser flexible i adequat a les necessitats del servei. Totes les hores de treball s'han de realitzar des del mateix centre.

El Museu oferirà una taula de treball i un punt de connexió a la xarxa, així com un telèfon amb línia per a la difusió i atenció de les reserves *on line* i telefòniques i una adreça específica de correu electrònic.

Monitoratges

Llocs: Museu de la Garrotxa, Museu dels Sants, Casa Museu Can Trincheria i espais d'interès d'Olot i comarca.

Horaris: segons demanda, preferiblement dins els horaris d'obertura dels espais.

Els Museus d'Olot posaran a disposició de l'empresa els seus espais pedagògics a fi i efecte de desenvolupar els tallers i activitats de manera correcta.

7. REQUERIMENTS DEL PERSONAL

Correspon exclusivament a l'empresa 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 de l'Ajuntament d'Olot del compliment d'aquells requisits.

L'empresa 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 en tot moment a als responsables del centre.

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 inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com dels drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'empresa vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte. L'empresa assumeix l'obligació de contractar el personal per dur a terme el servei de conducció d'activitats. Aquest personal rebrà un salari apropiat a les seves capacitacions acadèmiques i competències. L'adjudicatari ha de complir escrupolosament les obligacions derivades de la legislació laboral i de la Seguretat Social respecte del personal al seu servei, cosa que vol dir que aquest no té cap mena de relació jurídic-laboral amb l'Ajuntament d'Olot i que aquesta última es considera exempta de tota responsabilitat derivada de l'incompliment d'aquelles obligacions. No obstant això, l'Ajuntament d'Olot sol·licitarà a l'empresa, quan ho cregui oportú, l'exhibició dels contractes amb la retribució salarial escaient a la formació i experiència dels treballadors; a més dels documents acreditatius de la afiliació i la cotització a la Seguretat Social d'aquests personal contractat. S'ha de tenir en compte que l'incompliment de les normes laborals i tributàries per part de l'adjudicatari i incompliment del pagament per part de l'empresa als seus treballadors, serà causa d'extinció del servei.

L'empresa haurà de conformar un equip de professionals amb la formació idònia per a dur a terme les següents funcions:

7.1. Coordinació general:

La coordinació general de tot el servei serà assumida per una persona que formi part de l'equip de l'empresa adjudicatària, sense necessitat de dedicació exclusiva a les tasques a sota especificades.

Per a aquesta funció es requerirà una titulació superior i un mínim de tres anys

d'experiència acreditada en la coordinació i gestió d'activitats culturals, educatives i de lleure. En tot cas haurà de tenir la formació i l'experiència idònia per garantir el perfecte funcionament de tots els programes, serveis i gestió d'equips humans:

- Llicenciatura/Grau en Ciències de l'Educació i/o en Història, Història de l'Art i/o en alguna de les branques d'Humanitats, Ciències Socials, Naturals/Ambientals
- Es valorarà molt especialment formació, coneixements i/o experiència en accessibilitat i disseny per a tothom de serveis i activitats
- Es important que sigui coneixedor del context i territori en el que treballarà
- Així mateix, haurà de tenir capacitació per a realitzar tasques de dinamització cultural, amb habilitats comunicatives, formació i experiència en noves pedagogies educatives i didàctiques.
- Ha de tenir capacitació per a realitzar tasques de direcció d'equips de personal

Tanmateix, es valorarà:

- coneixements i experiència de treball amb programari EUROMUS
- experiència de treball consecutiu en serveis educatius d'institucions culturals
- experiència en la gestió de servei de *call center* per a la reserva de les activitats, desenvolupant tasques d'educadora o educador i coordinació d'equips.

La persona que desenvolupi les tasques de coordinació general serà l'interlocutor amb l'Ajuntament d'Olot i els Museus d'Olot, mantenint les reunions de seguiment periòdiques que siguin necessàries. I tindrà com a responsabilitat:

- a. Atendre el servei d'informació i concertació de visites i de l'agenda d'activitats de l'equipament, tenint en compte les directrius de l'equipament. La persona que desenvolupi aquestes tasques haurà de tenir coneixements mínims per donar la informació en francès i anglès. Caldrà dominar, com a llengües habituals, el català i el castellà. Ha de posseir coneixements bàsics d'informàtica, especialment de l'entorn "windows" i d'internet. Es valorarà que hagi treballat amb el programa Euromus de gestió de museus.
 - b. Juntament amb la gestió de les reserves d'activitats, el responsable haurà d'atendre les demandes d'informació, per via telefònica o rebudes mitjançant correu electrònic, relatives a les activitats del centre, als preus d'entrada, les tarifes de les diferents activitats, o els horaris i les condicions per a la visita.
 - c. Definició d'estratègies d'acció comercial per a la captació de públics escolars i públics en general i de nous públics perquè el nombre de visitants creixi amb relació amb els anys anteriors.
 - d. El disseny de noves activitats educatives i la millora de les activitats educatives dels museus per buscar la qualitat dels serveis educatius i l'adequació als currículums escolars i competències. Aquesta tasca es durà a terme amb l'aprovació i sota la supervisió del tècnic responsable dels Serveis educatius dels Museus d'Olot.
 - e. Difusió i comunicació de les activitats segons els criteris i periodicitat que s'estableixi des de la Direcció dels Museus d'Olot i el departament de Comunicació de l'àrea de Cultura de l'Ajuntament d'Olot.
 - f. Control del registre d'usuaris segons indicacions dels tècnics dels Museus d'Olot per tal d'obtenir-ne dades estadístiques.
-

- g. Assistència a les reunions relacionades amb el servei quan es requereixi
- j. Gestió de la facturació i control dels ingressos de vendes d'activitats
- k. Suport al tècnic del museu en tràmits de subvencions i ajuts derivats del servei (sol·licituds, seguiment i justificació)
- l. Avaluació continuada dels serveis i activitats d'acord amb els indicadors d'avaluació definits pel Projecte Educatiu dels Museus d'Olot, i que es lliurarà anualment a la direcció dels Museus d'Olot.
- m. Coordinació de l'execució d'enquestes, buidats i elaboració d'informes i memòries. S'haurà d'elaborar una memòria anual dels serveis prestats que es lliurarà a la direcció dels Museus d'Olot.
- n. El responsable assumirà directament les tasques d'organització i supervisió dels serveis de monitoratge.
- o. La persona que desenvolupi les tasques de concertació d'informació i concertació de visites o en el seu defecte altre personal de l'empresa concessionària, hauran de fer el cobrament i la facturació de les activitats didàctiques i visites guiades concertades. En cap cas hauran de gestionar la venda de les entrades a l'equipament o d'altres activitats no derivades d'aquesta contractació: només ho faran si es demana pels responsables dels Museus d'Olot com una cosa puntual per circumstàncies del servei, per exemple quan l'empresa faci visites de grups en horari diferent al de l'equipament. Hauran d'organitzar-se amb els responsables de l'equipament per dur a terme aquest servei i gestionar totes les activitats sempre a través del sistema Euromus.
- p. el control i gestió del personal que l'empresa contractada assigni a cada servei; distribuir el treball i impartir les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei.
- q. supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- r. organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.
- s. Informar als responsables dels Museus d'Olot, sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.
- t. Elaborar els informes, avaluacions i memòries que es requereixin, i donar compte periòdicament de les incidències i l'execució dels serveis. Així com aportar el disseny de les mesures de promoció per atraure públic visitant.

Durant el temps en què es realitzin els serveis esmentats en aquest plec, incloent dies festius amb activitats divulgatives o educatives, sempre hi haurà localitzable un responsable de serveis de l'empresa concessionària, de manera que es garanteixi el bon

funcionament i la resolució dels problemes que puguin originar-se. Per aquest motiu, l'empresa concessionària lliurarà cada any als responsables dels Museus d'Olot un llistat amb les fotografies, noms i telèfons dels treballadors per tal de poder-los localitzar en cas d'urgència.

7.2. Monitoratge i realització de les activitats:

L'empresa adjudicatària haurà de contractar tot el personal necessari per dur a terme les activitats que formen part tant del programa educatiu com de les visites per altres públics, per tal de donar resposta al serveis que es preveuen en el present plec. I també donar resposta amb major personal, tant com la demanda pugui generar o es pugui assumir. L'organització per a la cobertura dels serveis és responsabilitat de l'empresa adjudicatària. Per la qual cosa l'empresa haurà de suplir l'increment de visites amb més educadors.

Tenint en compte totes les tasques esmentades a desenvolupar, el personal haurà de comptar preferentment amb:

- titulació amb llicenciatura o grau de les disciplines següents: història, història de l'art i/o en alguna de les branques d'Humanitats o qualsevol altra titulació equivalent que l'empresa licitadora acrediti disposar per a l'execució del contracte.
- L'equip podrà incloure també personal amb llicenciatura o grau de pedagogia o diplomatura amb experiència docent, que compti amb currículum especialitzat en serveis informatius i educatius en museus i espais patrimonials. Es valorarà positivament la formació i experiència en educació en el lleure. Caldrà aportar currículums i còpies compulsades de les titulacions oficials d'aquest personal.
- Caldrà acreditar experiència de treball consecutiu en serveis educatius d'institucions culturals i experiència en l'execució de monitoratges i dinamització de grups.
- Es important que els/les educadors/es siguin coneixedors del context i territori en el que treballaran, tant per criteris de millor qualitat del servei i de relació amb el museu, la comunitat educativa i la població, com també per un criteri de major viabilitat econòmica per part de l'empresa.
- Es valorarà tenir el curs de formació "Bon coneixedor de la Garrotxa", organitzat pel Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa, Turisme Garrotxa i Fundació d'Estudis Superiors d'Olot.
- Així mateix el personal haurà de tenir capacitat per a realitzar tasques de dinamització cultural, amb habilitats comunicatives, formació i experiència en noves pedagogies educatives i didàctiques.

L'empresa haurà de disposar de personal que domini els idiomes francès i/o anglès, a més del català i castellà, per atendre la demanda de grups forans. Caldrà aportar currículums i còpies compulsades de les titulacions oficials d'aquest personal.

L'empresa està obligada a què, com a mínim, el 40% de les persones que porten a terme els serveis esmentats en aquest plec de prescripcions tècniques, incloent-hi els educadors/es, sigui personal estable dins de l'empresa amb la finalitat que els serveis

efectuats els desenvolupin normalment les mateixes persones, d'una manera satisfactòria, i que l'Ajuntament d'Olot obtingui la màxima rendibilitat de les tasques de coordinació i formació, i de l'experiència del personal.

7.3 Sobre la formació del personal adscrit

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la formació específica en coneixements i competències necessàries per al correcte desenvolupament de les diferents funcions i serveis de tot el seu personal, així com en matèria de riscos laborals. Un cop contractat el servei, la direcció dels Museus d'Olot lliurarà còpies dels materials de guia per a la formació del monitors.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la formació específica en coneixements i competències necessàries per al correcte desenvolupament de les diferents funcions i serveis de tot el seu personal, així com en matèria de riscos laborals.

Els Museus d'Olot es reserven el dret de proporcionar al personal de l'empresa contractada, si així es determina, formació específica de caràcter obligatori en accessibilitat universal i en pautes d'atenció a persones i grups amb diversitat funcional.

Així mateix, tot el personal de l'empresa concessionària que realitzi els serveis esmentats en el present plec, haurà d'assistir a un mínim de sessions de formació en continguts i en operativitat del centre i coordinació. Els responsables dels Museus d'Olot definiran la formació específica en continguts i activitats del lloc on s'hagi de prestar servei. Aquesta formació tindrà lloc a l'inici de la concessió i anualment en períodes de baixa activitat i seran consensuats entre el centre i l'empresa adjudicatària.

8. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'empresa es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis i ampliar el nombre de visitants:

a. Elaborar 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 que presti servei al centre.

b. Garantir la disponibilitat del personal necessari i suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquest contracte de serveis, durant el temps que duri 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 serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb els Museus d'Olot ni amb l'Ajuntament d'Olot. L'empresa assumirà el compromís de complir i garantir el 100% del servei en cas de baixa ocasional del personal, que haurà de ser substituït amb la màxima celeritat.

c. L'empresa haurà d'informar degudament als seus empleats sobre les característiques especials del funcionament del lloc de treball. En cas de substitució d'alguna persona haurà de ser amb la garantia total de coneixement del funcionament i normativa del centre, així com assegurar el coneixement i experiència en activitats educatives i la correcta formació en eines i aplicacions informàtiques necessàries per a

la correcta prestació el servei. L'empresa queda obligada a informar per escrit a la Direcció dels Museus d'Olot de qualsevol modificació del servei (personal, horaris, etc.) en relació als que figuren al plec de condicions tècniques. Aquesta haurà de ser aprovada també de forma escrita per la direcció dels Museus d'Olot.

d. L'empresa nomenarà un **coordinador pedagògic**, que serà el responsable de la gestió de l'equip de treball i serà l'interlocutor amb la direcció dels Museus d'Olot.

e. L'empresa garantirà la formació adequada del personal al càrrec dels serveis objecte del 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 i de protecció de dades i drets d'imatges.

f. Els Museus d'Olot es reserven el dret de proporcionar al personal de l'empresa contractada, si així es determina des de la direcció dels Museus d'Olot, formació específica i de caràcter obligatori en accessibilitat universal i en pautes d'atenció a persones i grups amb diversitat funcional.

g. El personal de l'empresa mantindrà un tracte respectuós amb els ciutadans en general i amb els treballadors dels Museus d'Olot, així com també amb les empreses, proveïdors, usuaris i personal vinculats a les activitats que es desenvoluparan als diversos museus i també en espais exteriors de la ciutat i comarca. En cas contrari, es comunicarà a l'empresa adjudicatària per a què prengui les mesures correctores més adients.

h. L'empresa serà responsable de la qualitat del servei que prestarà, així com de les conseqüències que de l'activitat desenvolupada es derivin per a l'Administració o per a tercers.

i. L'empresa assumeix l'obligació de contractar el personal per dur a terme el servei de conducció d'activitats i visites. La contractació d'aquest personal s'haurà d'acollir a l'epígraf d'ensenyament no reglat, i no pas a l'epígraf del món del lleure. Aquest personal rebrà un salari apropiat a les seves capacitacions acadèmiques i competències. L'empresa haurà de pagar als educadors tant les hores d'activitat pròpiament dita com també la feina de preparació prèvia i posterior un cop finalitzada l'activitat.

j. L'adjudicatari ha de complir escrupolosament les obligacions derivades de la legislació laboral i de la Seguretat Social respecte del personal al seu servei, cosa que vol dir que aquest no té cap mena de relació jurídic-laboral amb l'Ajuntament d'Olot i que aquest últim es considera exempt de tota responsabilitat derivada de l'incompliment d'aquelles obligacions. No obstant això, l'Ajuntament d'Olot sol·licitarà a l'empresa, quan ho cregui oportú, l'exhibició dels contractes amb la retribució salarial escaient a la formació i experiència dels treballadors; a més dels documents acreditatius de l'afiliació i la cotització a la Seguretat Social d'aquests personal contractat. L'incompliment de les normes laborals i tributàries per part de l'adjudicatari i l'incompliment del pagament per part de l'empresa als seus treballadors, serà causa d'extinció del servei.

k. Es realitzaran reunions periòdiques de coordinació, revisió, valoració interna i propostes de millora així com planificació i actualització dels calendaris, programacions i continguts, tant en les fases de planificació, com en la d'execució del programa d'activitats a dos bandes, entre l'empresa i el personal dels Museus d'Olot relacionat amb els temes d'acció educativa i activitats culturals.

I. L'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'adquisició i del subministrament dels aparells i accessoris vinculats a sistemes de comunicació i d'intercomunicació del seu personal o aquells que s'estimin oportuns per a la correcta prestació del servei. Igualment es farà càrrec de la telefonia mòbil dels coordinadors i responsables dels diferents serveis.

Per tal de poder supervisar els serveis prestats, l'empresa haurà de proporcionar totes les dades que requereixi Museu relatius a aquests serveis. Així mateix comunicarà per escrit les possibles incidències succeïdes en els diferents serveis.

II. Acabat el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de retirar el personal que tingui empleat en el lloc. Entre el personal empleat i els Museus d'Olot – Ajuntament d'Olot no hi haurà cap relació de dependència laboral, ni administrativa. L'Ajuntament d'Olot podrà exigir en qualsevol moment que l'empresa 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 en el seu cas considerada com greu incompliment del contracte.

m. La direcció dels Museus d'Olot exigirà 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 escrit, la direcció dels Museus d'Olot – Ajuntament d'Olot podrà exigir la seva correcció a l'empresa que haurà de respondre en un temps màxim de 48 hores des de la recepció de l'informe.

n. Totes les operacions 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 la direcció dels Museus d'Olot – Ajuntament d'Olot, junt amb la metodologia de tractament de dades. Els registres informàtics seran la base de càlcul dels serveis realitzats.

o. Totes les dades dels usuaris originades pels diferents serveis que s'esmenten en aquest plec s'hauran de poder consultar des dels Museus d'Olot i des de l'Ajuntament d'Olot. Aquestes dades hauran d'estar en disposició del Museu, en un banc de dades informatitzat i actualitzat amb les adreces dels usuaris, i del calendari de les activitats, subjecte a la normativa vigent de protecció de dades.

p. Tota la correspondència generada a través de l'esmentat servei, que estigui dirigida o consti com a remitent la direcció dels Museus d'Olot o l'Ajuntament d'Olot, haurà de dur registre d'entrada o sortida. Tots els documents mercantils que facin referència a execució de serveis, etc., aliens als Museus d'Olot o Ajuntament d'Olot aniran adreçats a l'empresa concessionària i serà l'única responsable subsidiària.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
456359de-e2c8-4f7c-84aa-7ac49e6136d6

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

9. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE LA PRESTACIÓ DELS

SERVEIS 9.1 Sobre els continguts de les activitats

L'empresa adjudicatària durà a terme les activitats dels Museus d'Olot, garantint en qualsevol cas, una prestació d'alta qualitat pedagògica. En l'Annex II. s'indica la relació de programes educatius i activitats dels Museus d'Olot.

Els continguts de les activitats, condicions i criteris de realització, així com els productes i materials didàctics i de suport que es generin, de la revisió constant d'aquests materials per l'empresa, s'ajustaran en tot moment als criteris i objectius marcats pel Projecte Educatiu dels Museus d'Olot i hauran de ser supervisats i validats pel tècnic dels serveis educatius i per la direcció dels Museus d'Olot.

El programa educatiu de cada museu 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.

L'empresa adjudicatària, en el transcurs de la prestació dels seus serveis, podrà proposar millores a les activitats del centre. Qualsevol iniciativa en aquest terreny haurà de ser aprovada pels responsables de l'equipament sense que es pugui contemplar en cap cas iniciatives particulars sense notificació.

9.2. Sobre l'execució de les activitats i els grups de visita

En totes les activitats, el personal responsable del servei per part de l'empresa haurà de ser-hi present amb una antelació mínima necessària a l'inici de l'activitat - estipulada amb anterioritat-, per tal de preparar l'espai, el material i l'equipament necessari. Només marxarà una vegada s'hagi acomiadat a tots els usuaris i s'hagi deixat tot el material i equipament emmagatzemat als espais designats per part del centre.

L'empresa garantirà que totes les activitats estiguin conduïdes pel nombre d'educadores necessàries per garantir la seguretat dels alumnes i/ dels usuaris, així com el correcte funcionament de l'activitat.

En cadascuna de les activitats es definirà la capacitat màxima dels grups, en funció d'aquesta i dels espais on es desenvolupi.

En general la ràtio de les activitats dirigides a grups escolars serà com a màxim de 25 alumnes/educadora.

La ràtio de la resta d'activitats dels museus serà com a màxim de 30 persones/educador, llevat d'activitats concretes on s'acordi una ràtio

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
456359de-e2c8-4f7c-84aa-7ac49e6136d6

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

diferent.

Els serveis extraordinaris que sobrepassin aquestes activitats seran facturats per l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament d'Olot a raó de la durada de l'activitat, dins la tarifa que s'estipuli arran de la licitació o en funció d'uns preus que puguin oferir de millor cost. Aquest increment no podrà superar el 20% del preu anual d'adjudicació.

Els Museus d'Olot – Ajuntament d'Olot es reserven el dret, quan ho creguin convenient, d'efectuar el servei amb el seu propi personal u altres empreses del seu interès.

9.3 Sobre noves activitats

Es valorarà que l'empresa presenti propostes per la millora i ampliació del programa d'activitats de l'equipament, amb el ben entès que la generació d'aquestes noves activitats no poden, en cap cas, suposar un cost pels Museus d'Olot – Ajuntament d'Olot. Entenem que l'equipament serà una oportunitat única per tal que les empreses creixin i es desenvolupin amb la possibilitat de crear i proposar la incorporació d'activitats a l'oferta educativa i d'activitats d'altres tipologies com ara paquets de caire turístic, o activitats culturals per a diferents tipus de públic. L'objectiu és incentivar els visitants i oferir continguts i experiències de qualitat. Aquestes propostes s'adreçaran als responsables del Museu, mitjançant la presentació del corresponent projecte.

Per a la seva aprovació es tindran en compte la contribució de l'activitat al coneixement dels Museus d'Olot i el seu entorn cultural i natural, les seves potencialitats educatives i les dificultats en l'organització de l'activitat.

En aquest cas de noves activitats, tant per públic escolar com per altres públics, el cost del projecte de l'activitat i el material de suport corresponent per al seu desenvolupament aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària al igual que el material fungible necessari per dur a terme la nova activitat.

En els crèdits de qualsevol material didàctic o de suport editat s'haurà de fer constar el copyright de l'Ajuntament d'Olot, més el del propi equipament. L'Ajuntament d'Olot serà titular en exclusiva de tots els drets de propietat intel·lectual, en els termes que s'especifiquen en l'apartat 7 d'aquests plecs.

Els Museus d'Olot es reserven la potestat de variar o afegir noves propostes d'activitats que consideri oportunes. L'empresa adjudicatària no obtindrà l'exclusivitat de la preparació i monitoratge de la totalitat dels programes educatius i d'activitats del centre. Així mateix, els Museus d'Olot es reserven la possibilitat d'encarregar

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
456359de-e2c8-4f7c-84aa-7ac49e6136d6

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

visites, materials didàctics o qualsevol altra activitat, - que no estiguin inclosos en la programació regular del centre -, a un autor o autors aliens a l'empresa adjudicatària si així ho creu més convenient.

Cal entendre que no s'atorga exclusivitat a l'adjudicatari sobre noves propostes d'activitats i que els Museus d'Olot podrà encarregar de manera puntual a un tercer activitats al llarg de la concessió. En aquest cas la producció de qualsevol tipus de material serà a càrrec de l'equipament. Sobre els recursos i instal·lacions

Des dels Museus d'Olot s'oferirà pel treball de coordinació del servei, i durant el període de vigència del contracte, un espai per a realitzar les reserves i atenció virtual i telefònica i posarà a la seva disposició el mobiliari i l'equipament informàtic necessaris.

L'Ajuntament d'Olot es farà càrrec de les despeses de les línies telefòniques i del manteniment dels equips informàtics. També es farà càrrec de la neteja i manteniment dels edificis.

L'empresa vetllarà perquè les aules i espais de 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 al responsable de centre per tal de preveure la compra, reposició o reparació de materials, que són a càrrec dels Museus d'Olot – Ajuntament d'Olot.

El material fungible derivat del servei de coordinació anirà a càrrec de l'equipament.

El material fungible derivat del servei de les activitats didàctiques anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. L'equipament farà la supervisió i control de que tot el material fungible necessari per a cada activitat sigui degudament proporcionat i mantingut per l'empresa.

Abans de l'inici del servei l'adjudicatari i un representant de l'Ajuntament d'Olot faran una acta de recepció de les instal·lacions on constaran tots els elements existents, així com el seu estat.

L'adjudicatari estarà obligat a tenir cura de les instal·lacions i equips i es compromet a mantenir els espais objecte d'aquest contracte en bon estat de conservació, neteja i funcionament.

L'adjudicatari haurà de realitzar una recollida selectiva dels residus que generi la seva activitat.

Qualsevol altre ús dels espais dels museus haurà de ser aprovat per

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
456359de-e2c8-4f7c-84aa-7ac49e6136d6

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

l'Ajuntament d'Olot.

9.4. Sobre el vestuari

El personal de l'empresa està obligat a anar perfectament identificat amb el seu nom i la seva funció, mentre realitzi la seva activitat. Així mateix, han de garantir un tracte correcte amb el públic i amb les persones del centre i han de presentar un aspecte correcte d'higiene personal. El vestuari serà corporatiu i hi apareixerà el logo dels Museus d'Olot. En cas que hi hagi d'aparèixer el nom de l'empresa adjudicatària, es pactarà la forma amb responsables del Museu.

9.5. Sobre l'agenda d'activitats i reserves

L'empresa adjudicatària gestionarà l'agenda de concertació de reserves per a visites i tallers, sota supervisió dels Museus d'Olot – Ajuntament d'Olot, amb

l'objectiu de garantir el correcte proveïment del servei del qual és contractista. Igualment s'atendran les demandes d'informació relatives als serveis destinats al públic que es sol·licitin de cadascun dels museus i espais d'interès.

La gestió de l'agenda consisteix en l'assignació de dia i hora de visita al grup o persona que ho sol·liciti, per correu, telefònicament o per correu electrònic, recollint la informació necessària per a la correcta concertació. A la vegada, inclou la confirmació de la reserva per correu electrònic o carta als sol·licitants. En tot cas, l'operativa de la gestió de l'agenda de concertació de reserves s'adaptarà a l'evolució de les aplicacions informàtiques de difusió i gestió, i en el seu cas, de la gestió telemàtica,

La informació resultant de la gestió de l'agenda es considera a tots els efectes propietat de l'Ajuntament d'Olot i sols es podrà utilitzar pel concessionari als efectes de proveir correctament el servei objecte del contracte.

Es Museus d'Olot – Ajuntament d'Olot conserven 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.

Totes les comunicacions que es facin per correu electrònic o per altres mitjans seran en format corporatiu i hi apareixerà el logo dels Museus d'Olot. En cas que hi hagi d'aparèixer el nom de l'empresa adjudicatària, es pactarà la forma amb responsables del Museu i de l'àrea de comunicació de Cultura i Educació de l'Ajuntament d'Olot.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
456359de-e2c8-4f7c-84aa-7ac49e6136d6

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

9.6. Sobre l'avaluació

L'empresa haurà de redactar unes fitxes i enquestes valoratives dels seus serveis per als participants consensuades amb la direcció dels Museus d'Olot. Aquestes fitxes hauran de ser tant per les activitats educatives escolars com per les activitats educatives vinculades a la programació d'activitats dels Museus d'Olot (exposicions, etc.), i sempre d'acord amb els objectius del nou Projecte educatiu dels Museus d'Olot.

Les educadores o educadors hauran de distribuir i recollir les fitxes d'avaluació d'usuaris 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 la memòria- projecte d'avaluació que haurà de lliurar anualment l'empresa.

Valoració del servei:

- Enquesta de valoració del servei per part de l'escola
- Enquesta de valoració de l'escola per part de l'empresa

A més, l'empresa adjudicatària presentarà els informes i les memòries en els terminis i formats que s'especifiquen a continuació. Cadascuna d'elles inclourà com a mínim els següents continguts:

L'**Informe trimestral d'activitats i serveis**, que haurà d'incloure com a mínim:

- Dades quantitatives i qualitatives: nombre d'activitats i sessions realitzades, tipologia, nombre de participants/ usuaris, anàlisi de la procedència de grups, anàlisi dels nivells educatius que s'han atès.

recull d'incidències i balanç i valoració realitzada pels participants i resultant del buidatge d'enquestes d'avaluació.

- Altres dades com ara incidències i propostes de millora.

La **memòria anual d'avaluació dels serveis** que inclourà, com a mínim:

- Dades quantitatives: nombre d'activitats i sessions realitzades segons les categories de públic, tipologia, nombre de participants/ usuaris, anàlisi de la procedència de grups, anàlisi dels nivells educatius que s'han atès i de les tipologies de grups, recull d'incidències i balanç i valoració realitzada pels participants i resultant del buidatge d'enquestes d'avaluació.
- Dades qualitatives: una valoració qualitativa particularitzada que especifiqui els punts forts i punts febles i les propostes de millora, així com memòria d'activitats de formació dels educadors i noves activitats educatives introduïdes si és el cas.

De cadascun d'aquests documents s'entregaran dues còpies, una en format digital i l'altra en format paper i en els següents terminis:

DOCUMENT	PERÍODE	TERMINI
Informe del serveis efectuats	Trimestral	Abans del dia 10 del mes següent
Memòria completa de serveis, campanya informativa i estudi de públic.	Anual	Abans del 30 de gener de l'any següent

9.7. Sobre la promoció dels serveis

Es valorarà que l'empresa presenti el seu propi projecte de màrqueting de les activitats educatives dels Museus d'Olot.

L'empresa adjudicatària definirà i desenvoluparà una proposta de promoció i captació de públics escolars i d'altres grups de públic, amb l'objectiu d'incrementar els grups de visita.

L'empresa participarà en fires i activitats de promoció i de difusió general i educativa per tal de donar a conèixer l'oferta d'activitats de primera mà. Ho farà amb el suport i la coordinació del centre.

9.8. Comunicació i imatge

Totes les propostes d'utilització gràfica dels logotips dels Museus i Ajuntament d'Olot, de promoció publicitària, i la col·locació de rètols, cartells o altres elements de comunicació, hauran de ser aprovades pels Museus d'Olot.

La imatge dels Museus d'Olot haurà d'aparèixer en tots els elements de difusió que l'empresa destinarà al servei d'acord amb el que aprovin els Museus.

9.10 Propietat i drets intel·lectuals

Els Museus d'Olot – Ajuntament d'Olot, serà titular en exclusiva de tots els drets de propietat intel·lectual relatives a les activitats educatives dels Museus d'Olot, incloses les millores que es puguin introduir per part de l'empresa com a conseqüència d'aquest contracte.

L'adjudicatari no podrà fer ús o divulgació d'aquests documents de forma total, parcial, directa, indirecta o extractada, sense prèvia autorització escrita de l'Ajuntament d'Olot o de la direcció dels Museus d'Olot.

Totes les dades originades pels diferents serveis que s'esmenten en aquest contracte es gestionaran exclusivament des dels Museus d'Olot i estaran subjectes a la normativa vigent de protecció de dades.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
456359de-e2c8-4f7c-84aa-7ac49e6136d6

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

Tota la correspondència generada a través dels esmentats serveis, que estigui dirigida o consti com a remitent l'Ajuntament d'Olot o qualsevol dels Museus d'Olot, haurà de dur el registre d'entrada o sortida, dins del registre de correspondència genera del l'Ajuntament d'Olot.

Olot, 28 de novembre de 2023

}

456359de-e2c8-4f7c-84aa-7ac49e6136d6

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
456359de-e2c8-4f7c-84aa-7ac49e6136d6

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents
