



PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEI DE SUPORT A L'ATENCIÓ AL PÚBLIC DE L'ECOMUSEU FARINERA DE CASTELLÓ D'EMPÚRIES

Clàusula 1. Objecte del contracte i abast del servei

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte establir les condicions tècniques de contractació del servei de suport a una part de les tasques d'atenció al públic i gestió de la venda d'entrades de l'Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries.

Clàusula 2. Localització dels treballs

El servei de suport a una part de les tasques d'atenció al públic es realitzarà a l'Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries.

Clàusula 3. Característiques del Servei

Al marge de les obligacions previstes en el plec de clàusules administratives, l'adjudicatari/a del servei es compromet a complir les següents condicions inicials per tal de garantir la correcta cobertura del servei, segons les directrius marcades per el present plec.

El servei té per objecte donar suport a una part de les tasques d'atenció al públic.

L'atenció al públic del museu consisteix en:

- L'atenció de la recepció del museu. En les hores d'obertura al públic, la recepció ha d'estar sempre atesa.
- Control de l'accés al museu.
- Atenció de consultes que qualsevol persona pugui adreçar al museu. Es donarà resposta sempre i quan es disposi de la informació o bé es prendrà nota i es traslladarà al personal del museu.
- Recollida de materials que puguin ser lliurats a la recepció: empreses de paqueteria, distribució de cartelleria, etc.
- La recepció, atenció i informació al públic visitant, presencial i telefònica. Es proporcionarà la informació i les dades necessàries per a que el públic pugui realitzar la visita i les activitats del museu correctament.
- Obertura i tancament del museu. Posada en funcionament i control dels equipaments audiovisuals de les sales d'exposició temporals i permanents.
- Reserves de les activitats que organitza el museu.
- Recompte de visitants, segons els protocols propis del museu i el programari de gestió de reserves i venda d'entrades.
- Recollida de dades a nivell estadístic.
- Control i venda d'entrades segons la tarifa que pertorqui en relació amb els preus aprovats anualment segons les ordenances municipals de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries a proposta de l'Ecomuseu Farinera.
- Venda de material de la botiga mitjançant el programari de venda del museu.
- Actualització dels assentaments comptables dels moviments de caixa per venda d'entrades i botiga i de les despeses. I verificació diària del Saldo de caixa.
- Control i seguiment de les càmeres de seguretat, de les alarmes antirobatori i del sistema antiincendis.



- Vetllar pel bon funcionament dels equipaments necessaris per al correcte desenvolupament del servei.
- Registre de les incidències que puguin sorgir durant el servei.
- Col·laborar en el muntatge i l'atenció al públic durant actes propis i externs del museu.

Coordinació i supervisió

Els serveis s'haurà de realitzar atenent els criteris i protocols establerts per l'Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries, que podrà demanar a l'adjudicatari/a altres tasques relacionades amb el servei desenvolupat amb l'objectiu de millorar-lo.

Qualsevol canvi en el funcionament normal del servei haurà de ser consensuat i aprovat per la direcció del museu.

Per tal de poder supervisar els serveis prestats, l'adjudicatari/a haurà de proporcionar tota la informació i totes les dades que requereixi l'Ecomuseu Farinera relacionades amb el servei.

De manera conjunta l'Ecomuseu Farinera i l'adjudicatari/a realitzaran un seguiment dels serveis prestats amb l'objectiu d'avaluar-los, per corregir-los i/o millorar-los, atenent els objectius i criteris de l'Ecomuseu Farinera.

L'adjudicatari/a no podrà actuar, modificar o decidir pel seu compte el contingut, l'estructura i els criteris establerts des de l'Ecomuseu Farinera en la prestació del servei.

Durant el temps en que es realitzin els serveis esmentats en aquest plec, incloent dies festius, hi haurà sempre localitzable un coordinador del servei de l'adjudicatari/a, de manera que es garanteixi el bon funcionament i la resolució de problemes que puguin originar-se. L'adjudicatari/a s'organitzarà per atendre el servei. L'adjudicatari/a facilitarà les dades de contacte de la persona que coordina el servei.

Clàusula 4. Condicions generals per a la prestació del servei

L'exercici de totes les funcions previstes per aquest servei han de ser conegudes per qualsevol de les persones que l'adjudicatari/a/a assigni per a la seva prestació. En el cas que algun membre de l'equip adscrit al servei no respongui al perfil, no s'adapti al lloc de treball o no executi el servei de forma correcta, l'adjudicatari/a haurà de substituir-lo per una altra persona.

Les característiques generals que haurà de complir són les següents:

- Tenir una formació específica en la temàtica del museu, la història de la Vila i coneixements generals de Cultura.
- Tenir la formació específica acreditable i experiència per desenvolupar específicament els serveis contractats. Coneixements informàtics i de funcionament del programa Euromus.
- Formació i actitud respectuosa, amable, positiva i proactiva tant per la informació i atenció als visitants, com per la seguretat bàsica.
- Capacitació per parlar i escriure perfectament en català i castellà i el coneixement d'almenys d'un altre idioma [preferentment francès o anglès].



- La formació específica del personal assignat al servei contractat és una competència compartida entre l'Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries i l'adjudicatari/a.
- El personal que aporti l'adjudicatari/a haurà de complir amb professionalitat, efectivitat, regularitat i puntualitat.
- L'adjudicatari/a haurà de presentar en finalitzar el contracte un informe d'avaluació global de la prestació del servei.

Clàusula 5. Personal de l'adjudicatari/a/a concessionària

Totes les persones que l'adjudicatari/a destini al servei de l'Ecomuseu Farinera han d'estar formades i qualificades per a la prestació del servei. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'adjudicatari/a/a adjudicatària.

La prestació del servei inclou la substitució del personal per vacances, en cas de baixa o altra circumstància així com totes les despeses derivades de la contractació [altes, baixes, mútua, seguretat social, finiquitació, responsabilitat civil, formació en riscos laborals...].

L'adjudicatari/a haurà de garantir la disposició de personal necessari per atendre el servei. En cas de no disposar-lo, l'haurà de contractar, essent a càrrec seu totes les obligacions laborals. L'adjudicatari/a haurà de cobrir qualsevol baixa de manera immediata i, per tant, haurà de tenir personal format en reserva tant per cobrir les baixes com els períodes de vacances.

L'adjudicatari/a lliurarà a l'Ecomuseu Farinera un quadrant mensual amb la relació de treballador/es que prestaran suport a una part de les tasques el servei d'atenció al públic al museu.

En la mesura del que sigui possible, el personal que l'adjudicatari/a destini al servei d'atenció al públic del museu serà un personal estable.

El personal de l'adjudicatari/a podrà portar algun tipus de roba identificatiu del museu, que serà proporcionat per l'Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries.

Tenint en compte totes les tasques esmentades a desenvolupar l'adjudicatari/a haurà de comptar amb personal amb coneixements informàtics a nivell d'usuari i coneixement d'idiomes (a més del català i castellà) i amb experiència en serveis informatius en espais patrimonials. Tot el personal haurà de disposar del certificat de menors. Es valorarà que el personal tingui coneixements en el funcionament del programari Euromus.

L'adjudicatari/a haurà de garantir que el seu personal tingui un tracte correcte amb el públic i amb les persones del centre on es realitza el servei, així com bona presència, educació i un aspecte correcte d'higiene personal. L'Ecomuseu Farinera podrà sol·licitar a l'adjudicatari/a la substitució dels treballadors que no assoleixin els nivells adequats en la prestació del servei.

De conformitat amb el que determina l'article 13.5 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor, modificada per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, tots els



**Ecomuseu Farinera
de Castelló d'Empúries**
MNACTEC



Ajuntament de
la Comtal Vila de
Castelló d'Empúries

treballadors que l'adjudicatari/a adscrigui al contracte no podran haver estat condemnats per sentència ferma per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual.

El personal de l'adjudicatari/a haurà d'autoritzar la cessió dels seus drets d'imatge per a qualsevol enregistrament o fotografia que es faci amb l'objectiu de donar difusió de les activitats a qualsevol dels mitjans de comunicació.

L'adjudicatari/a serà responsable de tota la caixa que es produeixi en el marc del servei, tant dels ingressos que s'obtinguin per via de la venda d'entrades, com per la venda de d'articles de la botiga.

Totes les operacions comercials que es produeixin en el marc del servei hauran de ser registrades pel sistema informàtic de vendes que proporcionarà el museu (actualment a través del programa "Euromus").

L'adjudicatari/a haurà d'informar el museu sobre les possibles incidències que es puguin produir.

Clàusula 6. Calendari i horaris

Atès que es tracta d'un servei de suport a una part de les tasques d'atenció al públic, aquest es desenvoluparà durant tot l'any, en els horaris d'obertura del museu. El calendari anual es lliurarà a l'adjudicatari/a durant el quart trimestre de l'any anterior.

Tot i això, l'adjudicatari/a haurà de tenir disponibilitat per cobrir imprevistos que es puguin produir.

Les hores màximes totals a contractar per a cada anualitat, en cas de pròrroga, seran 1.229 hores anuals.

Aquest servei es prestarà durant els horaris aprovats per l'Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries. Aquest horari es pot veure modificat per les necessitats organitzatives del museu. Cal tenir en compte que hi ha períodes en que s'ofereixen horaris especials, com és el cas de Setmana Santa, Fira Del Camp a la taula, Festes majors, Festival Terra de Trobadors, Ruta de l'Art, etc.

Els horaris aprovats en data 19 de maig de 2022 són els següents:

- D'octubre a març.
De dimarts a dissabte, de 10 a 14h i de 16 a 18h.
Diumenges i festius*, de 10 a 14h.
- D'abril a juny, i setembre.
De dimarts a dissabte, de 10 a 14h i de 16 a 19h.
Diumenges i festius*, de 10 a 14h.
- Juliol i agost.



**Ecomuseu Farinera
de Castelló d'Empúries**
MNACTEC



Ajuntament de
la Comtal Vila de
Castelló d'Empúries

De dilluns a diumenge**, de 10h a 14h i de 17h a 20h.

* Excepte ponts

** Festius inclosos

Dies de tancament anual:

- Els dilluns, excepte els de juliol i agost, festius i ponts
- Gener: 1, 6
- Setembre: 11 [excepte caps de setmana i ponts]
- Desembre: 25 i 26

Cal preveure 15 minuts previs a l'horari per a l'obertura del museu i 15 minuts posteriors per al seu tancament.

Clàusula 7. Pressupost dels treballs

El pressupost dels treballs del servei de suport a l'atenció al públic de l'Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries es fixa en 23.792,57 €, IVA inclòs, per any de contracte.

El preu del contracte s'establirà de conformitat amb l'oferta presentada pels licitadors, sense IVA, i tindrà com a límit màxim l'import del preu de licitació abans esmentat.

La despesa té caràcter plurianual, per a l'exercici 2024 la despesa serà la imputada a la partida del pressupost 10.333.22799 "Treballs realitzats per altres empreses (pers. Reforç)".

El servei es pagarà mensualment, prèvia presentació de la factura corresponent, que haurà d'estar aprovada per l'òrgan competent. Es facturarà en base a les hores reals executades cada mes.

En conseqüència amb el caràcter plurianual de la inversió i els compromisos de despesa per a exercicis futurs, l'Ecomuseu Farinera assumeix el compromís d'incloure en els pressupostos d'exercicis futurs els imports corresponents, fins arribar a la totalitat del contracte.

Clàusula 8. Obligacions de l'adjudicatari/a

A més de les obligacions generals derivades del règim jurídic del present contracte, són obligacions específiques de l'adjudicatari/a les següents:

Obligacions laborals i socials.

L'adjudicatari/a haurà de comptar amb el personal precís per a atendre les seves obligacions. Aquest personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari/a, per tant aquest tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en tot moment en matèria laboral, fiscal, de seguretat social i de vigilància de salut i prevenció de riscos laborals, referides al propi personal. L'incompliment d'aquestes obligacions per part de la part contractada no implicarà cap obligació per a la part contractant.



**Ecomuseu Farinera
de Castelló d'Empúries**
MNACTEC



Ajuntament de
la Comtal Vila de
Castelló d'Empúries

En cap cas, la relació contractual suposarà l'existència d'una relació funcional o laboral entre l'Ecomuseu Farinera i l'adjudicatari/a.

L'adjudicatari/a és responsable i assumeix a càrrec seu qualsevol sanció derivada d'infraccions en matèria laboral i de seguretat i salut en el treball, conseqüència del seu personal.

L'adjudicatari/a serà la única responsable davant del personal adscrit al servei objecte del contracte.

Impostos i despeses exigibles al contractista

Són per compte del Contractista, les despeses d'anuncis, de la formalització del contracte, tots els impostos, taxes o gravàmens i qualsevol altres que siguin aplicables, segons les disposicions vigents en la forma i quantia que aquestes assenyalen.

Responsabilitats i assegurances

- Responsabilitat Civil

L'adjudicatari/a es responsabilitzarà totalment pels danys causats a persones o béns propietat de qualsevol dels participants, empreses adjudicatàries de serveis en règim de concessió o visitants, directament o indirectament pels seus treballadors i en especial els ocasionats per negligència, imprudència o dol.

L'adjudicatari/a haurà de subscriure una assegurança de Responsabilitat Civil que garanteixi la cobertura de les possibles responsabilitats abans descrites.

Així mateix, l'adjudicatari/a haurà de justificar documentalment abans de l'inici dels serveis, així com quan es requereixi, la contractació de la pòlissa i el contingut de l'assegurança.

En tot cas, seran suportats per l'adjudicatari/a els danys i perjudicis en la quantia de la franquícia i en el que se superen els límits que s'estableixin en les pòlisses d'assegurances, així com en els béns i riscos no coberts en les mateixes.

- Altres assegurances i cobertures.

L'adjudicatari/a haurà de mantenir durant el termini d'execució del contracte, com a mínim les cobertures següents:

L'adjudicatari/a haurà de tenir donades d'alta en la Seguretat Social a totes les persones que intervinguin en el servei així com complir amb les exigències d'assegurances de Vida i Accidents que determinen els convenis sectorials a què pertanyen.

Qualsevol altra assegurança que pugi ser-li exigida per la legislació vigent o Conveni Col·lectiu al llarg del contracte.

Del Servei:



Sense perjudici de les obligacions específiques que s'estableixin en les clàusules tècniques, son obligacions essencials de l'adjudicatari/a:

- Comunicar a la l'Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries, des de l'inici de la vigència del present contracte i fins que finalitzi, els possibles canvis de residència o de telèfon del contractista i del seu representant i també de la persona o persones que els substituïran.
- Aquelles obligacions pròpies de l'execució del contracte administratiu de serveis i aquelles que se'n deriven de les disposicions normatives d'aplicació.
- Prestar els serveis amb precisió i seguretat, de forma regular i intermptudament, en la forma prevista en el plec de prescripcions tècniques i amb submissió a les instruccions que dicti la direcció de l'ens, mantenint com a mínim l'atenció al públic dintre de l'horari que s'estableixi.
- En cas d'extinció del contracte, el contractista quedarà obligat a requeriment de l'Administració, a prestar el servei fins que un altre es faci càrrec de la seva gestió.
- Realitzar totes les actuacions necessàries per al bon funcionament dels treballs objecte del contracte, a més del que determinin la direcció del museu.
- Respondre de l'exacte compliment de la totalitat dels treballs i serveis contractats; conseqüentment, sense que pugui derivar la responsabilitat a les faltes de subministradors o treballadors que per a ell efectuen els treballs objecte del contracte.
- Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar [minimitzar els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges, etc.] d'acord amb la legislació vigent.
- L'Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries està facultat per sol·licitar a l'adjudicatari/a, en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària a fi de comprovar la plena legalitat de l'adjudicatari/a en relació a la situació fiscal, laboral, administrativa, i tota aquella documentació relativa a la prestació dels serveis contractats. El requeriment haurà d'atendre's en el termini que en cada moment assenyali l'Ecomuseu Farinera. La circumstància de no atendre aquestes obligacions a temps serà en el seu cas considerada com greu incompliment de la concessió.
- Informar, de forma immediata sobre les reclamacions i denúncies de que tingues coneixement, i que facin referència a la seva intervenció en el compliment de l'objecte del contracte.
- Garantir que els usuaris disposin de tota la informació pertinent sobre el funcionament de la instal·lació i dels seus serveis i que siguin atesos de manera adequada.
- Adoptar les mesures de prevenció i precaució necessàries per evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'elles.
- L'Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries, en cas de desobediència a les seves instruccions, manifesta incompetència o negligència greu que comprometi o pertorbi la marxa dels serveis, podrà requerir al contractista per a què separi del servei als treballadors responsables de la pertorbació.

Clàusula 9. Regles especials respecte del personal laboral de l'adjudicatari/a:

- Correspon exclusivament a l'adjudicatari/a la selecció del personal que, reunint si s'escau els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de



l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'entitat contractant del compliment d'aquells requisits.

- El personal a contractar pel contractista no tindrà cap tipus de relació laboral amb l'Ecomuseu Farinera.
- L'adjudicatari/a procurarà que hi hagi estabilitat en l'equip de treball, i que els variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb vista a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'entitat contractant.
- L'adjudicatari/a assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot adjudicatari/a. En particular, assumirà la negociació i paga dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, la substitucions dels treballadors en casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan sigui procedent, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici del potestat disciplinària, així com tots drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i adjudicatari/a.
- L'adjudicatari/a 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'adjudicatari/a està obligada a executar el contracte en les dependències de l'Ecomuseu Farinera.
- L'adjudicatari/a haurà de designar almenys un coordinador tècnic o responsable, integrat en la seva pròpia plantilla, als efectes de la interlocució amb l'administració, distribució de tasques i supervisió dels treballs.

Clàusula 10. Llengua de treball en l'execució del contracte

L'adjudicatari/a ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries, derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'adjudicatari/a ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es deriven de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

En particular, l'adjudicatari/a ha de lliurar els treballs objecte d'aquest contracte, almenys en català.

Així mateix, l'adjudicatari/a assumeix l'obligació de destinar en l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que es podrà oferir atenció personal, almenys en català. A aquest efecte, el personal que, si escau, pugui relacionar-se amb el públic, ha de tenir un coneixement de la llengua suficient per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada en llengua catalana.

D'altra banda, l'adjudicatari/a assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin per assegurar que es podrà donar atenció personal almenys en català. En tot cas, l'adjudicatari/a/a contractista queden subjectes en l'execució del



**Ecomuseu Farinera
de Castelló d'Empúries**
MNACTEC



Ajuntament de
la Comtal Vila de
Castelló d'Empúries

contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.

Clàusula 11. Prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari/a resta obligat al compliment de la normativa general sobre la prevenció de riscos laborals.

En el termini d'un mes des de la notificació de la formalització, l'ecomuseu i l'adjudicatari/a establiran els mecanismes de coordinació necessaris quant a la protecció i prevenció de riscos laborals i la informació sobre ells als respectius treballadors. A aquests efectes, l'adjudicatari/a haurà de presentar en el termini fixat l'avaluació de riscos propis, i en la que es determinaran també els riscos que poden afectar a usuaris i treballadores del museu.

El contractista seguirà les normes dictades en cada moment per les autoritats laborals competents en aquesta matèria i, en particular, en allò que es refereix a la prevenció sanitària.

El contractista haurà de disposar d'un servei d'assistència mèdica per al cas d'accident laboral, amb un centre d'atenció pròxim al municipi de Castelló d'Empúries.

Castelló d'Empúries, a la data de la signatura electrònica.

La directora