



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MUSEU D'HISTÒRIA MEDIEVAL DE LA CÚRIA-PRESÓ, S. XIV, DE LES OFICINES D'INFORMACIÓ I TURISME DEL MUNICIPI DE CASTELLÓ D'EMPÚRIES I DINAMITZACIÓ, PROMOCIÓ I COMERCIALITZACIÓ DEL MUNICIPI DE CASTELLÓ D'EMPÚRIES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1. Divisió de lots

2. DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS

2.1. Serveis principals

A. Servei d'atenció al visitant del Museu d'Història Medieval de la Cúria-Presó, s. XIV

- A.1. Característiques del servei
- A.2. Coordinació i supervisió
- A.3. Localitzacions per la prestació del servei
- A.4. Calendari i horaris
- A.5. Preus

B. Servei d'atenció turística als punts d'informació de les oficines d'informació i turisme, dinamització, promoció i comercialització del municipi.

- B.1. Característiques del servei d'atenció al visitant
- B.2. Coordinació i supervisió
- B.3. Llocs d'execució de l'atenció al visitant
- B.4. Calendari i horaris

2.2. Requeriments tècnics

A. Recursos humans. Obligacions relatives al personal

- A.1. Serveis del Museu d'Història Medieval de la Cúria-Presó, s. XIV.
- A.2. Atenció al visitant punts d'informació

B. Recursos materials

3. PROPIETAT DE LA INFORMACIÓ





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

ÀREA DE CULTURA I FESTES
Departament de Patrimoni Històric
MFP/jca

ÀREA DE DESENVOLUPAMENT I PROMOCIÓ
Departament de Turisme
MBF

- 4. INFORMACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**
- 5. ALTRES OBLIGACIONS I DRETS DE L'ADJUDICATARI**
- 6. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL**
- 7. SUPERVISIÓ I CONTROL**
- 8. DURADA DEL CONTRACTE**

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	6baf993f42144cf1a9891d58ae1fa5aa001	Data document: 11/12/2024
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és establir les condicions tècniques de contractació dels serveis d'atenció al públic que inclouen:

A. L'atenció al públic i venda d'entrades del Museu d'Història Medieval de la Cúria-Presó, s. XIV de Castelló d'Empúries.

B. L'atenció al públic dels punts d'informació turística i esdeveniments del municipi i dinamització, promoció i comercialització del municipi de Castelló d'Empúries

1.1. Divisió de lots

Degut a la necessitat de preservar l'homogeneïtat del servei objecte del contracte, la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte dificulten la correcta execució del mateix des del punt de vista tècnic, i a causa de la complexitat derivada de l'organització i coordinació de les accions que se'n deriven.

Per a tot això, s'entén que la divisió en lots i l'execució per una pluralitat de contractistes diferents, podria provocar incongruències i una coordinació incompleta i ineficient en el seu tractament, que poden afectar en el resultat del servei i, tanmateix, malmetre la imatge corporativa global de la marca i del propi Ajuntament.

2. DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS

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

2.1. Serveis principals

A. Servei d'atenció al visitant del Museu d'Història Medieval de la Cúria- Presó, s. XIV.

A.1. Característiques del servei.

a) El servei d'atenció al públic del museu consisteix en:

- L'atenció al públic visitant. Aquesta es realitzarà de manera verbal, telefònica i també mitjançant les publicacions de difusió facilitades pel Museu. Es proporcionarà la informació i les dades necessàries per a que el visitant pugui realitzar la visita correctament.
- L'atenció de la recepció. Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar. Gestió de cues i acollida de grups. Mantenir els espais de recepció perfectament ordenats.





- Donar resposta a les peticions d'informació turística de tipus genèric durant les hores d'obertura del Museu al llarg de l'any.
- Realització de les diferents activitats educatives i de guiatge que es puguin programar en i des del Museu.
- Realitzar el servei de guia en el mateix Museu o en altres espais culturals de la població que s'estableixi des del Museu.
- Recollir les dades sobre visitants que s'indiqui, seguint les directrius del Museu i utilitzant les eines que es facilitaran amb aquest objectiu.
- Canalitzar, amb el menys temps possible, la informació de les possibles incidències que puguin sorgir.
- Seguir i complir els protocols de funcionament del Museu i les indicacions i directrius del tècnic responsable del Museu.
- Realitzar les activitats i les tasques relacionades amb el Museu que s'estableixin i es creguin convenients des del Museu.

b) El servei de taquillatge consisteix en:

- La venda d'entrades del Museu a cada visitant i usuari del museu, segons la tarifa que li pertogui en relació amb els preus aprovats cada any segons les ordenances municipals de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries a proposta del Departament de Patrimoni Històric. La venda de les entrades es realitzarà en el punt de recepció del museu.
- La venda d'objectes de marxandatge o publicacions relacionats amb el Museu.
- Quadrant de caixa diària del total d'accions.

A.2. Coordinació i supervisió.

Els serveis s'hauran de realitzar seguint i atenent en tot moment els criteris i directrius establerts pel tècnic/a del Departament de Patrimoni Històric, que podrà exigir a l'empresa adjudicatària la realització d'altres tasques relacionades amb els serveis desenvolupats i amb l'equipament museístic amb l'objectiu de millorar-los, sempre que no entorpeixin les tasques prioritàries i que no suposin un augment d'hores de treball.

Qualsevol canvi del funcionament normal dels serveis haurà de ser aprovat per la direcció del Museu d'Història Medieval de la Cúria-Presó, s. XIV i en la persona del tècnic/a del Departament de Patrimoni Històric de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

Per tal de poder supervisar els serveis prestats, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar tota la informació i totes les dades que requereixi el Departament de Patrimoni Històric relacionades amb aquests serveis.



L'empresa adjudicatària haurà de respectar l'estructura organitzativa establerta i marcada des del Departament de Patrimoni Històric de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, i desenvolupar els serveis del contracte seguint en tot moment la direcció i la jerarquia tècnica del Departament de Patrimoni Històric. La informació i la comunicació entre el Museu i l'empresa adjudicatària es realitzarà d'acord amb els criteris establerts pel Departament de Patrimoni Històric.

L'empresa adjudicatària realitzarà un seguiment dels serveis prestats amb l'objectiu d'avaluar-los, per corregir-los i/o millorar-los, atenent en tot moment els objectius i els criteris establerts pel tècnic/a del Departament de Patrimoni Històric.

En cap cas l'empresa adjudicatària pot actuar, modificar o decidir pel seu compte el contingut, l'estructura i els criteris del Museu establerts des del Departament de Patrimoni Històric, així com tampoc pot signar cap conveni en nom del museu o que tingui per objecte els serveis objecte del present contracte. Qualsevol irregularitat per part de l'empresa adjudicatària en la realització dels serveis serà informada des del Departament de Patrimoni Històric i podrà suposar la rescissió del contracte.

El Museu gestionarà l'agenda de concertació de reserves per a visites escolars i tallers didàctics amb l'objectiu de garantir el correcte proveïment del servei, sempre segons els criteris establerts pel tècnic/a del Departament de Patrimoni Històric. La informació resultant de la gestió de l'agenda es considera a tots els efectes propietat de l'Ajuntament de Castelló i únicament es podrà utilitzar pel adjudicatari als efectes de proveir correctament el servei objecte de la concessió.

El Departament de Patrimoni Històric conserva la facultat d'establir criteris de gestió de l'agenda que persegueixin el fer compatible una màxima afluència de visitants amb el manteniment d'unes correctes condicions de visita per a la totalitat dels usuaris. El Departament de Patrimoni Històric es reserva la potestat de realitzar les visites guiades i comentades al museu que calgui organitzar o que siguin necessàries.

El personal de l'empresa adjudicatària no podrà realitzar activitats alienes als serveis del Museu i no incloses en el present contracte, no podrà menjar a l'interior del Museu i tampoc no podrà fer accedir a l'interior del Museu a persones alienes al servei, a l'empresa o al Museu.

A.3. Localitzacions per la prestació del servei

Els serveis d'atenció al públic i venda d'entrades del Museu d'Història Medieval de la Cúria-Presó, s. XIV es desenvoluparan en l'àmbit del Museu d'Història Medieval de la Cúria-Presó, s. XIV de Castelló d'Empúries.

Signatura 1 de 1
MARGARITA BARNEO
11/12/2024



A.4. Calendari i horaris

Els serveis es prestaran, si la demanda així ho fa necessari, tots els dies de l'any, en horari d'obertura al públic, a excepció de l'1 i 6 de gener i el 25 i 26 de desembre i aquells dies que el museu determini de tancament de la instal·lació i que no s'ofereixi cap servei. Pel què fa al servei de reserves i informació, funcionarà tots els dies laborables de l'any.

El Museu d'Història Medieval, del Departament de Patrimoni Històric, conserva la facultat i podrà modificar i alterar l'horari d'acord amb les seves necessitats, especialment amb motiu d'esdeveniments culturals i festius de relleu, com el Festival Terra de Trobadors o la Ruta de l'Art de Castelló d'Empúries. Dies de tancament del museu: 1 i 6 de gener, 25 i 26 de desembre.

Gener, febrer, març, abril, novembre i desembre:

- De dimarts a divendres, diumenge i festius: 10-14 h
- Dissabte: 10-14 h i 16-18

Maig, juny, setembre i octubre:

- De dimarts a divendres: 10-14 h
- Dissabte, diumenge i festius: 10-14 h i 16-18 h
- Festival Terra de Trobadors i Ruta de l'Art, horaris especials

ESTIU - Juliol i agost:

- De dilluns a diumenge: 10-14 h i 16-19 h Total d'hores l'any: 1.691 hores anuals.

A.5. Tarifes

S'aplicaran les tarifes i preus d'accés al museu del Departament de Patrimoni Històric aprovades per l'Ajuntament de Castelló d'Empúries a les Ordenances Fiscals Municipals per a cada exercici econòmic anual.

Totes les activitats noves que siguin generades posteriorment a la signatura del contracte hauran de ser aprovades prèviament per l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, tant pel que fa al contingut com pel que fa als preus de venda al públic.

L'empresa adjudicatària haurà d'abonar el preu de l'entrada i de les visites que realitzi al Museu d'Història Medieval de la Cúria-Presó, s. XIV de Castelló d'Empúries, segons els preus de visita pública establerts a les Ordenances Fiscals Municipals. Igualment, l'empresa adjudicatària haurà d'informar prèviament al Museu de qualsevol visita guiada o activitat que realitzi al Museu.

B. Servei d'atenció turística als punts d'informació de les oficines d'informació i turisme i dinamització, promoció i comercialització del municipi de Castelló d'Empúries

B.1. Característiques del servei d'atenció al visitant.





Aquest servei ofereix l'atenció turística a totes aquelles consultes presencials i no presencials. Les demandes d'informació dels visitants i turistes s'atendran amb amabilitat, diligència i precisió.

Les funcions principals del servei seran:

- Atendre i donar informació presencial, telefònica i telemàtica a tots els visitants.
- Informar als visitants sobre l'oferta de serveis, espais culturals i d'oci i productes i recursos turístics que ofereix Castelló d'Empúries i els municipis propers.
- Atendre al turista en diferents idiomes.
- Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar.
- Captar visitants potencials a través de noves propostes de dinamització de productes culturals i turístiques creades amb els recursos del municipi i de la demarcació turística i sempre amb consens per ambdues parts
- Realització de visites guiades.
- Supervisar l'estat del material informatiu, tant tècnic com de fulletons o material didàctic.
- Recollir les enquestes de valoració i incidències, i realitzar resums diaris, setmanals i mensual de l'afluència de visitants al punt d'informació.
- Realitzar tasques d'ofimàtica bàsiques.
- Mantenir actualitzada la informació per a l'òptima prestació del servei.
- La venda d'objectes de marxandatge o publicacions.
- Participació a esdeveniments de promoció com fires, workshops i festivals o altres tant a nivell nacional com internacional.

B.2. Dinamització, promoció i comercialització turístiques

A banda de les tasques realitzades a les oficines municipals, l'adjudicatari fora de les dependències municipals haurà de realitzar tasques de dinamització i promoció del municipi:

- Elaboració d'estratègies de promoció i comercialització turística.
- Dinamitzar la cooperació entre els agents turístics institucionals i la iniciativa privada.

Es tracta d'obrir noves línies de producte per oferir una experiència global al visitant en l'àmbit del patrimoni esportiu, cultural, natural, gastronòmic i turístic en general

Aquests productes no es podran comercialitzar des de les oficines municipals sense consentiment per part de l'ajuntament.

Els serveis s'hauran de realitzar atenent els criteris establerts pel responsable de l'Oficina de Turisme, que podrà exigir a l'empresa adjudicatària altres tasques relacionades amb els serveis.

Qualsevol canvi del funcionament normal dels serveis haurà de ser aprovat pel responsable de l'Oficina de Turisme de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

Per tal de poder supervisar els serveis prestats, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar tota la informació i totes les dades que es requereixin des de l'Oficina de Turisme de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

ÀREA DE CULTURA I FESTES
Departament de Patrimoni Històric
MFP/jca

ÀREA DE DESENVOLUPAMENT I PROMOCIÓ
Departament de Turisme
MBF

L'empresa adjudicatària realitzarà 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'Oficina de Turisme.

En cap cas, l'empresa adjudicatària pot actuar, modificar o decidir pel seu compte el contingut, l'estructura i els criteris establerts de l'Oficina de Turisme, així com tampoc pot signar cap conveni en nom de l'oficina o que tingui per objecte els serveis objecte del present contracte. Qualsevol irregularitat per part de l'empresa adjudicatària en la realització dels serveis serà informada des del Departament de Turisme i podrà suposar la rescissió del contracte.

B.3. Llocs d'execució de l'atenció al visitant

El servei es durà a terme en els punts d'informació turístics i culturals de la població i en aquells punts d'informació addicionals que des de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries es cregui convenient instal·lar, coincidint amb esdeveniments o dies de gran afluència de públic al municipi.

B.4. Calendaris i horaris

Gener, febrer, març, abril, setembre després de Terra de Trobadors, octubre, novembre i desembre:

Divendres de 16 a 18 h

Dissabtes de 10 a 14 i de 16 a 18 Diumenges i festius de 10 a 14

Setmana Santa:

Divendres de 16 a 18

Dissabtes de 10 a 14 i de 16 a 19

Diumenges i festius de 10 a 14

Juliol i agost:

De dimarts a diumenge, de 9 a 15 o de 15 a 21

Setembre fins Terra de Trobadors:

De dimarts a dissabte, de 9 a 15 o de 14 a 20. Diumenges i festius de 10 a 14

Les hores total a realitzar a l'any son 896 hores.

Resten 228 hores que es requeriran per poder cobrir els esdeveniments de promoció, com fires, workshops, festivals tant locals, com nacionals o internacionals. A concretar amb l'empresa adjudicatària en un termini no inferior a un més intentant amb la màxima antelació possible.





2.2. REQUERIMENTS TÈCNICS

A. Recursos humans. Obligacions relatives al personal.

L'adjudicatari posarà a disposició de l'objectiu tota la infraestructura necessària i les instal·lacions i mitjans tècnics adequats per la implementació i desenvolupament del servei.

L'adjudicatari haurà de disposar del personal necessari per atendre les seves obligacions. En cas de no disposar-lo, l'haurà de contractar, essent a càrrec seu totes les obligacions laborals.

Les persones que efectuïn els serveis podran portar, en un lloc ben visible, la targeta identificadora amb el seu nom. Igualment, el personal de l'empresa podrà portar uniforme que caldrà que tingui l'aprovació prèvia de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries i on hi destaquí únicament el logotip de la institució.

Acabada la concessió, el adjudicatari haurà de retirar el personal que tingui empleat en el lloc, a les seves estrictes costes i destruir les contrasenyes que tingui assignades pel correcte funcionament de les tasques.

L'Ajuntament de Castelló d'Empúries podrà exigir en qualsevol moment que el adjudicatari 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 en el seu cas considerada com greu incompliment de la concessió. El contractista, en la seva condició d'empresari, serà l'únic responsable davant del personal adscrit al servei objecte del contracte.

Complir les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de seguretat social i higiene en el treball perquè, en cap cas, la relació contractual suposarà l'existència d'una relació funcional o laboral entre l'Ajuntament de Castelló d'Empúries i els adjudicataris. L'incompliment d'aquestes obligacions per part de la part contractada no implicarà cap obligació per a la part contractant.

Tenint en compte totes les tasques esmentades a desenvolupar, l'empresa adjudicatària haurà de comptar entre el seu personal amb persones que compleixin amb els requisits següents per tal de garantir un servei satisfactori, a concretar en cada cas:

A.1. Coordinador i supervisió (10% de la jornada)

L'empresa adjudicatària haurà de designar a la persona de supervisar la bona execució del contingut i de les tasques assignades en el contracte per part del personal de l'empresa, i alhora estarà subordinada i serà coordinada pels tècnics municipals. Aquesta persona haurà d'estar a disposició, seguir i





complir sempre els criteris i les directrius dels tècnics municipals, no podrà prendre decisions de forma independent ni en contra dels criteris dels tècnics municipals responsables dels equipaments municipals i tampoc no podrà actuar en nom ni representar l'Ajuntament, el Museu d'Història Medieval de la Cúria-Presó, s. XIV o les Oficines Municipals de Turisme de Castelló d'Empúries. Haurà de complir amb els requisits següents:

Requisits del coordinador:

- 1 tècnic amb titulació universitària relacionada amb Turisme i/o l'administració d'empreses. Les titulacions que s'admeten són els graus o estudis equivalents de turisme, administració i direcció d'empreses, història, geografia, antropologia, arqueologia, dret, comunicació i màrqueting, publicitat i relacions públiques.
- Amb experiència demostrada en alguns d'aquests àmbits: la realització d'organitzacions o empreses relacionades amb turisme, el lleure educatiu, atenció al públic en equipaments culturals, patrimonials i turístics, en els darrers 3 anys.
- Tenir coneixements culturals d'espais patrimonials, històrics i arqueològics de la població de Castelló d'Empúries i dels atractius turístics de la Costa Brava.
- El coordinador designat haurà de dominar el català i castellà.

A2. Informador pels serveis del Museu d'Història Medieval de la Cúria-Presó, s. XIV (jornada completa).

Requisits del personal assignat al servei

- 1 tècnic amb titulació cicle superior de formació professional en l'especialitat d'informació i comercialització turístiques o titulació universitària, llicenciatura o grau, relacionada amb turisme, relacions públiques, comunicació, història i/o història de l'art, i amb una experiència demostrada en atenció al públic en equipaments culturals, patrimonials i turístics, així com l'experiència en la dinamització sociocultural, en els darrers 3 anys. S'haurà d'acreditar la titulació i l'experiència.
- Tenir coneixements culturals d'espais patrimonials, històrics i arqueològics de la població de Castelló d'Empúries i dels atractius turístics de la Costa Brava.
- Tenir coneixements bàsics d'informàtica, especialment de l'entorn Windows i d'internet, i d'ús del programari Euromus de gestió de venda de les entrades i reserves de visites del museu. Es podrà fer formació de l'eina.

Idiomes requerits

El tècnic designat haurà de dominar el català i castellà, a més dels següents idiomes: francès, anglès s'haurà d'acreditar estar en possessió d'almenys el nivell A2 del MCERL (Marc Comú Europeu de Referència per les Llengües) o equivalent en un dels dos idiomes. Així com també del certificat d'antecedents penals i d'antecedents de delictes sexuals.





A.3. Informador per l'atenció als punts d'informació de l'oficina de turisme (50% de la jornada)

Requisits del personal assignat al servei

- 1 1 tècnic amb titulació cicle superior de formació professional en l'especialitat d'informació i comercialització turístiques o titulació universitària, llicenciatura o grau, relacionada amb turisme, relacions públiques, comunicació, història i/o història de l'art, o amb experiència demostrada en els darrers 3 anys, en establiments, serveis, entitats de promoció, oficines de turisme, empreses relacionades amb l'oferta turística complementària vinculada al lloc de destinació, empreses d'allotjament, departaments de recepció, convencions, qualitat, atenció al client o personal comercial, dinamització d'espais socioculturals... S'haurà d'acreditar la titulació i l'experiència.
- Coneixements culturals d'espais patrimonials, històrics i arqueològics de la població de Castelló d'Empúries i dels atractius turístics de la Costa Brava.
- Tenir coneixements bàsics d'informàtica, especialment de l'entorn Windows i d'internet i de comunicació online i gestió de xarxes socials. Es podrà fer formació de l'eina.

Idiomes requerits

El tècnic designat haurà de dominar el català i castellà, a més dels següents idiomes: francès, anglès s'haurà d'acreditar estar en possessió d'almenys el nivell A2 del MCERL (Marc Comú Europeu de Referència per les Llengües) o equivalent en un dels dos idiomes. Així com també del certificat d'antecedents penals i d'antecedents de delictes sexuals.

Cal tenir present que una mateixa persona no podrà ocupar dos llocs de treball.

B. Recursos materials

A càrrec de l'Ajuntament es destinaran els punts d'atenció al públic, tan a Castelló com Empuriabrava i els espais adequats en el seu moment per als esdeveniments de promoció i/o festivals del municipi i posarà a la seva disposició el mobiliari i l'equipament informàtic que es relaciona a continuació:

- Un ordinador, amb el corresponent monitor, teclat i ratolí, amb connexió a internet i amb accés al programa GESTOR ESTADÍSTIC.
- Una taula de treball.
- Una cadira amb rodes.
- Un telèfon.
- Un armari





L'Ajuntament de Castelló d'Empúries es farà càrrec de les despeses de les línies telefòniques destinades a la concertació de visites i del manteniment de l'equip informàtic. També es farà càrrec de les despeses de participació a esdeveniments de promoció com fires i workshops.

Igualment L'Ajuntament de Castelló d'Empúries subministrarà en la mesura del possible la infraestructura necessària per a la realització de les activitats.

3. PROPIETAT DE LA INFORMACIÓ

L'adjudicatari cedeix en exclusiva a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació dels materials que es derivin de l'objecte del contracte, per qualsevol modalitat d'explotació, per a tots els països del món i fins que els drets passin a domini públic, sense perjudici dels drets morals que l'adjudicatari pugui ostentar en la seva condició d'autor. L'adjudicatari no podrà fer ús o divulgació d'aquests documents de forma total, parcial, directa, indirecta o extractada, sense prèvia autorització escrita d'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

Totes les dades originades pels serveis que s'esmenten en aquest plec s'hauran de poder consultar i han d'estar a disposició de l'Àrea de Desenvolupament i Promoció del Municipi i Serveis Culturals en les condicions que estipuli, 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.

Tots els documents mercantils que facin referència a execució de serveis, etc. aliens a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries aniran adreçats a l'empresa adjudicatària i serà l'única responsable subsidiària.

4. INFORMACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar dos exemplars en català i en format Word, Excel i pdf de la següent informació als tècnics responsables de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, sempre imprès i en suport informàtic:

- El quadrant mensual amb les persones que desenvoluparan els dos serveis del present plec.
- Les estadístiques setmanals o mensuals de visites i usuaris del museu, així com la informació relativa a la comptabilitat econòmica derivada de la venda d'entrades del museu.
- Les memòries dins dels terminis que s'estableixen en la següent taula amb l'objectiu de fer un seguiment i una valoració dels serveis efectuats:

MEMÒRIA	PERÍODE	TERMINI
---------	---------	---------





Memòria de les estadístiques dels visitants a les oficines de turisme i al Museu d'Història Medieval de la Cúria- Presó, s. XIV	Mensual	Abans del dia 3 del mes següent
Memòria de les estadístiques de les visites i consultes als punts d'informació	Mensual	Abans del dia 3 del mes següent
Memòria completa de serveis i estudi de públic dels dos serveis per separat. Amb la valoració i justificació dels resultats obtinguts respecte els objectius anuals. I proposta de canvis i millores.	Anual	Abans del 20 de gener l'any següent

L'Ajuntament podrà demanar en qualsevol moment a l'empresa adjudicatària el lliurament d'aquells informes i de la informació estadística necessària que cregui convenient.

5. ALTRES OBLIGACIONS I DRETS DE L'ADJUDICATARI

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 coordinador de serveis de l'empresa adjudicatària, de manera que es garanteixi el bon funcionament i la resolució dels problemes que puguin originar-se. Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària lliurarà, cada any, al Departament de Patrimoni Històric un llistat amb les fotografies, noms i telèfons dels treballadors per tal de poder-los localitzar en cas d'urgència.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries personal qualificat i format per a dur a terme les activitats programades a partir dels continguts i metodologia de treball estipulats per l'Ajuntament i sempre sota supervisió del responsable del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta licitació amb personal qualificat, durant el temps que duri l'adjudicació de manera que es formi un equip capaç de cobrir tots els serveis. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària haurà d'informar als tècnics municipals de les planificacions d'horaris, torns i del personal corresponent.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de complir i seguir les indicacions dels tècnics municipals responsables, i no podrà realitzar tasques diferents i alienes als serveis i a les feines descrites sense l'autorització





expressa dels tècnics municipals. Tampoc podrà utilitzar lliurement els espais i equipaments municipals ni hi podrà fer accedir persones alienes a l'empresa adjudicatària. Qualsevol acció, activitat o tasca per part del personal de l'empresa adjudicatària no descrita ni inclosa en el present plec tècnic queda prohibida.

L'empresa adjudicatària s'organitzarà per atendre els serveis. L'empresa 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'empresa adjudicatària haurà d'informar als responsables tècnics municipals amb la suficient antelació de qualsevol canvi en la cobertura de la realització dels serveis.

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les baixes que es puguin produir en el personal adscrit al servei per qualsevol motiu per mantenir sempre el nombre de persones necessàries per la prestació del servei. En cas que l'adjudicatària consideri necessari substituir els efectius destinats al servei, ho comunicarà per escrit al centre, amb un termini mínim d'anticipació de 48 h.

L'adjudicatari haurà de garantir que els seus equips tinguin un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del centre on es realitza el servei, així com bona presència, educació i un aspecte correcte d'higiene personal, seguint els criteris i directrius dels tècnics municipals i els protocols que estableixi l'Ajuntament de Castelló d'Empúries. El personal haurà d'anar degudament identificat.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de tenir cura de tot el material dels equipaments i instal·lacions municipals propietat de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, i l'empresa adjudicatària haurà de respondre davant qualsevol pèrdua, sostracció, deteriorament o desperfecte derivats de la mala praxi o de la manca de responsabilitat del personal i del no seguiment dels protocols municipals, si així es detecta per part dels tècnics municipals.

L'Ajuntament podrà sol·licitar a l'adjudicatari la substitució dels treballadors que no assoleixin els nivells adequats en la prestació del servei a partir de les enquestes de valoració que hagin lliurat els usuaris o de la valoració dels tècnics responsables del contracte.

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 treballadors que l'empresa adjudicatària adscriu al contracte no podran haver estat condemnats per sentència ferma per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual.





El personal de l'empresa adjudicatària 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'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació necessària del seu personal, seguint els continguts facilitats pel museu. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària 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 publicacions i altres articles. L'empresa liquidarà l'import diari de recaptació, prèvia verificació, amb la periodicitat i condicions que es determini amb els responsables del museu.

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 que proporcionarà el museu (actualment a través del programa "Euromus").

L'empresa adjudicatària haurà d'informar a les persones responsables de l'Àrea de Desenvolupament i Promoció del Municipi i Serveis Culturals sobre les possibles incidències que es puguin produir.

L'Ajuntament de Castelló d'Empúries contempla la possibilitat de la subrogació de personal dels esmentats serveis per part de l'empresa adjudicatària, tal com estableix l'article 130 de la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP).

6. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la normativa legal vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal per tal de garantir i protegir les corresponents a les persones usuàries dels equipaments on es desenvoluparan els serveis.

7. SUPERVISIÓ I CONTROL

Els treballs seran supervisats i dirigits per part dels tècnics de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries. En tot moment, els tècnics de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries podran fer les observacions que creguin oportunes i proposar les modificacions que estimin adients per al bon desenvolupament de les activitats.

La comunicació serà via correu electrònic, telèfon i atenció personal amb reunions fixades sempre que es consideri oportú per ambdues parts (empresa





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

ÀREA DE CULTURA I FESTES
Departament de Patrimoni Històric
MFP/jca

ÀREA DE DESENVOLUPAMENT I PROMOCIÓ
Departament de Turisme
MBF

adjudicatària i Ajuntament). D'aquestes reunions, en cas que sigui requerit per l'Ajuntament, s'elaborarà un resum amb el contingut de la reunió i les conclusions i es lliurarà a l'Ajuntament.

La periodicitat d'aquestes reunions vindrà determinada per l'Ajuntament, per les necessitats del projecte i per tot allò que s'especifica a l'apartat de "característiques tècniques del projecte".

I perquè així consti, n'informem als efectes oportuns, a la data de la signatura electrònica.

Coordinadora del Departament de Turisme
Àrea de Desenvolupament Econòmic i Promoció

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web			
Codi Segur de Validació	6baf993f42144cf1a9891d58ae1fa5aa001	Data document: 11/12/2024	
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		