



Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou
Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat

[Plec de prescripcions tècniques que ha de regir el procediment per a l'adjudicació del contracte de prestació del servei d'atenció al públic del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua, de la Casa de Cultura – Oficina de Turisme del Masnou i de l'Espai Casinet]

Contingut

	Pàg.
1. Objecte del contracte	2
2. Descripció del servei	2
3. Lot 1 Servei d'atenció al públic del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua	2
4. Lot 2 Servei d'atenció al públic de la Casa de Cultura – Oficina de Turisme del Masnou	5
5. Lot 3 Servei d'atenció al públic de l'Espai Casinet	11
6. Lloc i prestació del servei	14
7. Propietat intel·lectual	14
8. Assegurances	15
9. Direcció, seguiment i control del servei	15
10. Documentació tècnica a presentar per les empreses licitadores	15
11. Protecció de dades	16
Annex 1. Calendari d'obertura Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua 2025	17
Annex 2. Calendari d'obertura de la Casa de Cultura – Oficina de Turisme del Masnou 2025	19
Annex 3. Calendari d'obertura del Casinet 2025	21

DOCUMENT Informe amb 2 signatures	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025006241
Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501 Origen: Administració Identificador document original: 2527786 Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14 Pàgina 2 de 22		
SIGNATURES 1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025 2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025		



1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'atenció al públic del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua, del servei d'atenció al públic de la Casa de Cultura – Oficina de Turisme del Masnou i del servei d'atenció al públic de l'Espai Casinet

El contracte té tres lots diferents:

- a) Lot 1: Servei d'atenció al públic del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua
- b) Lot 2: Servei d'atenció al públic de la Casa de Cultura – Oficina de Turisme del Masnou
- c) Lot 3: Servei d'atenció al públic de l'Espai Casinet

La responsabilitat del servei recau sobre la regidoria que tingui delegades les competències en matèria de Patrimoni, en el cas del Lot 1 i 2, i sobre la regidoria que tingui delegades les competències en matèria de Cultura, en el cas del Lot 3.

La prestació d'aquest servei es durà a terme de conformitat amb allò que s'estableixi al plec de clàusules administratives particulars, en aquest plec de prescripcions tècniques, a les instruccions que pugui dictar l'Ajuntament i a la normativa que sigui d'aplicació.

2. Descripció del servei

Les propostes que presentin les empreses licitadores s'hauran de subjectar als aspectes que es recullen tot seguit.

3. Lot 1 Servei d'atenció al públic del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua

3.1. Model de servei

La Mina d'Aigua és una extensió del Museu Municipal de Nàutica del Masnou, gestionada pel departament de Patrimoni, i inscrita com a col·lecció. Durant el 2019 es va restaurar i museïtzar el local situat al número 7 de la pl. d'Ocata i es va obrir al públic com a Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua.

3.2. Funcions i tasques a desenvolupar

Les funcions a desenvolupar pel adjudicatari del servei són les que s'indiquen en els apartats següents.

- 1) Obrir i tancar els equipaments.
- 2) Vetllar pels espais museístics i les peces de la col·lecció.
- 3) Realitzar el control diari de les sales, informant als responsables del Museu de qualsevol incidència.
- 4) Rebre i atendre les persones que accedeixin presencialment als equipaments.
- 5) Organitzar els fluxos de visitants a les diferents zones, orientar-los i facilitar la circulació.
- 6) Garantir l'accés i ús de l'equipament a les persones amb mobilitat reduïda, acompanyant-los quan requereixin la utilització de l'ascensor, en el cas del Museu, i donar suport a les persones amb necessitats especials.
- 7) Canalitzar les queixes, suggeriments i reclamacions.
- 8) Facilitar informació d'utilitat, relativa a: accés de l'equipament, informació pràctica, continguts de les exposicions, activitats d'interès cultural, recursos culturals i patrimonials, així com qualsevol altre producte i servei que pugui suposar un atractiu patrimonial.
- 9) Executar els processos de qualitat que estableix el compromís per a la sostenibilitat turística Biosphere i tots aquells que l'Ajuntament determini per a la millora de la qualitat del servei.
- 10) Fomentar la complementació de les enquestes de satisfacció del servei per part dels usuaris de l'equipament.

Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501

Origen: Administració

Identificador document original: 2527786

Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14

Pàgina 3 de 22

SIGNATURES

1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025

2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025



11) Fer el control estadístic dels equipaments, que comprendrà les dades relatives als visitants i usos, mitjançant el programari informàtic que determini l'Ajuntament (recompte de visitants oficial de l'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya).

3.3. Horaris del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua

Els horaris d'obertura al públic del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua, seran els següents:

Període	Dies	Horari
D'octubre a maig	Diumenges	D'11 a 14 hores
De juny a setembre	Diumenges	De 10 a 13 hores

Seràn dies de tancament anual de la Mina: 1 i 6 de gener, 1 de maig i 24, 25, 26 i 31 de desembre.

Els horaris d'obertura es podran modificar segons necessitats del servei i prèvia comunicació a l'empresa adjudicatària amb una antelació de 10 dies naturals.

El nombre total anual d'hores de prestació del servei (obertura, coordinació i gestió) serà de 156 hores, segons el quadre resum següent i el calendari de 2025 que s'adjunta a l'annex.

Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua		
Concepte	Hores dies festius	Total
Obertura Centre d'Interpretació de al Mina d'Aigua	156	156
Total	156	156

3.4. Personal adscrit al servei

3.4.1 Condicions generals

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal i l'organització necessaris per a la correcta realització de l'objecte de la contractació, amb els perfils i la qualificació professional adients.

Per a la correcta execució de l'objecte del contracte serà necessari adscriure al servei:

- 1 persona d'atenció de sales

L'empresa adjudicatària es comprometrà a cobrir les baixes que s'hi puguin produir en el personal adscrit al servei, per qualsevol motiu, per mantenir sempre el nombre de persones necessàries per a la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de donar d'alta a la Seguretat Social l'esmentat personal, així com formalitzar el corresponent contracte laboral que cobreixi tot el període de prestació del servei. Aquest personal no tindrà cap vinculació jurídica amb l'Ajuntament del Masnou.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral amb l'Ajuntament. A tal efecte, prèviament a l'inici de l'execució del contracte, l'empresa contractista és obligada a especificar les persones que efectuaran les prestacions i a acreditar la seva filiació i situació d'alta a la Seguretat Social. Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta al dret.

3.4.2 Condicions específiques

Són condicions específiques relatives al perfil professional assignat al servei les següents:

- 1) El Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua haurà de tenir personal suficient per garantir l'atenció d'una llengua estrangera (anglès o francès), a més de les dues cooficials.
- 2) El personal que presti la funció d'atenció de sales ha de disposar del títol de batxillerat en la modalitat d'humanitats i ciències socials o el cicle de formació professional en l'especialitat de

DOCUMENT Informe amb 2 signatures	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025006241
Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501 Origen: Administració Identificador document original: 2527786 Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14 Pàgina 4 de 22		
SIGNATURES 1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025 2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025		



guia, informació i assistència turístiques, o d'animació sociocultural i turística, aquesta persona també farà les funcions de vigilant.

La titulació mínima requerida en el paràgraf anterior, s'acreditarà abans de l'inici de la prestació del servei, amb la presentació del títol corresponent.

- 3) La persona d'atenció de sales adscrita al servei haurà de complir els requisits següents:
- a) Dominar el català i castellà tant a nivell oral com escrit (equivalent al nivell C1).

b) Acreditar coneixements d'anglès o francès equivalents al nivell B2 del marc europeu comú de referència per a les llengües.

El nivell de les diferents llengües requerides s'acreditarà abans de l'inici de la prestació, amb la presentació del títol, certificat o document acreditatiu corresponent, en el qual consti la llengua i el nivell.

- 4) L'empresa adjudicatària del servei ha de designar una persona coordinadora que serà responsable del bon funcionament del servei i de la correcta execució per part del personal assignat; també haurà de fer d'enllaç amb la regidoria delegada en matèria de Patrimoni.
- 5) L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que el personal reuneix els requisits exigits pels PPT.
- 6) Amb caràcter previ a l'inici del servei, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una formació sobre els equipaments patrimonials del Masnou i l'oferta cultural i turística del municipi.
- 7) Cas que el servei no compleixi les mínimes garanties, l'Ajuntament del Masnou procedirà a obrir un expedient a l'empresa, que podrà derivar en sancions.

3.5. Obligacions de l'Ajuntament del Masnou

Seran obligacions de l'Ajuntament del Masnou, en relació amb aquesta contractació:

- 1) Posar a disposició de l'empresa adjudicatària els recursos materials necessaris per a la realització de les funcions descrites.
- 2) Fer-se càrrec de totes les despeses de consum i manteniment derivades de l'ús responsable de les instal·lacions municipals (neteja, llum, telèfon, fax, línia telefònica de dades i lloguer de copiadora), així com de l'assegurança del continent i del contingut de l'edifici on s'ubiqui el Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua.
- 3) Proveir del material imprès necessari relatiu a les tasques descrites.

3.6. Obligacions de l'empresa adjudicatària

Seran obligacions de l'empresa adjudicatària del contracte les que es detallen tot seguit:

- 1) Garantir l'obertura i tancament del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua, i disposar-ho tot per a l'adequada rebuda del públic visitant.
- 2) Controlar l'accés als equipaments durant l'horari d'obertura, de forma directa i mitjançant les càmeres de vigilància que es trobin a l'equipament.
- 3) Fer el recompte de les persones visitants del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua, i dels espais i activitats annexes.
- 4) Controlar els espais del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua i mantenir l'ordre en aquest espai.
- 5) Fer el seguiment de les necessitats logístiques del Centre d'Interpretació: informar a la persona responsable del contracte de les necessitats o mancances que s'esdevingui en l'edifici i l'oficina.

DOCUMENT Informe amb 2 signatures	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025006241
Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501 Origen: Administració Identificador document original: 2527786 Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14 Pàgina 5 de 22		
SIGNATURES 1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025 2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025		



- 6) Gestionar els objectes perduts.
- 7) Recollir les queixes, suggeriments i enquestes de satisfacció segons el formulari establert per l'Ajuntament.
- 8) Tenir cura de la correcta utilització de l'equipament i les instal·lacions on s'ubica el Centre d'Interpretació i les seves extensions i no practicar-hi obres.
- 9) Aplicar a la gestió del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua els processos de millora de la qualitat, derivats de la seva adhesió al compromís per a la sostenibilitat turística Biosphere, i de tots aquells que l'Ajuntament cregui convenients per a la millora de la qualitat del servei.
- 10) Trametre informes mensuals de l'activitat del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua a la regidoria responsable sobre:
 - Peticions d'informació.
 - Perfil i estadístiques de visitants del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua.
- 11) Assistir a les reunions de coordinació que es determinin per l'anàlisi i millora del servei.
- 12) Sotmetre's en tot moment a les indicacions, observacions o ordres que, respecte al servei, dicti l'Ajuntament.
- 13) Formar al personal assignat al servei per poder desenvolupar els processos de millora de la qualitat del servei.
- 14) Dotar-se de les eines necessàries per realitzar processos d'avaluació del servei que s'ha de prestar i donar-ne compte a l'Ajuntament.
- 15) Respectar la representació exterior que correspon a l'Ajuntament del Masnou com a titular del servei, tant a efectes de relació amb altres entitats o persones com amb la premsa o qualsevol mitjà de difusió.
- 16) No utilitzar el nom i la imatge interna o externa del Museu i extensions amb motius publicitaris o qualsevol altre del seu interès exclusiu, sense que ho autoritzi prèviament i de forma expressa l'Ajuntament del Masnou.
- 17) Autoritzar la cessió a l'Ajuntament dels drets d'imatge del personal i de l'empresa adjudicatària per a qualsevol enregistrament o fotografia que es faci amb l'objectiu de donar difusió de les activitats a qualsevol dels mitjans de comunicació municipals.
- 18) Complir amb la normativa 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.
- 19) Complir amb els plans, protocols, directrius i recomanacions específiques per a museus i espais patrimonials per a la reducció del contagi pel coronavirus SARS-CoV-2 elaborades per l'ICTE, la Direcció General de Patrimoni Cultural, i l'Ajuntament del Masnou.

4. Lot 2 Servei d'atenció al públic de la Casa de Cultura – Oficina de Turisme del Masnou

4.1. Model de servei

La Casa de Cultura, ubicada al pg. de Prat de la Riba, número 16, és una extensió del Museu Municipal de Nàutica del Masnou, gestionada pel mateix departament de Patrimoni, que a més de diferents sales d'exposicions acull l'Oficina de Turisme del Masnou. A més de la prestació del servei d'atenció al públic de la Casa de Cultura, s'ofereix informació i atenció turística a les persones que visiten el Masnou, promoció i difusió d'activitats i recursos turístics del municipi i venda de productes d'interès turístic.

GENEBFI2
v. 2021/11

Codi de verificació electrònic: **ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501**

DOCUMENT Informe amb 2 signatures	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025006241
Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501 Origen: Administració Identificador document original: 2527786 Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14 Pàgina 6 de 22		
SIGNATURES 1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025 2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025		



L'Oficina de Turisme del Masnou ha de seguir un model especialitzat que doni resposta als requeriments que ha de tenir una oficina de turisme de tercera categoria, segons estipula el Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya.

També ha de complir amb la [carta de serveis d'Informació i promoció turística](#) de l'Ajuntament del Masnou.

L'atenció al públic s'ha d'efectuar de forma obligatòria en els idiomes anglès i francès, a més de les dues llengües oficials que són el castellà i català.

En aquesta Oficina també s'efectuarà la promoció i difusió d'activitats i recursos turístics i la venda de productes d'interès turístic, en el marc del municipi.

4.2. Funcions i tasques a desenvolupar

Les funcions a desenvolupar pel servei són les que s'indiquen en els apartats següents:

4.2.1 Informació i l'atenció turística a les persones que visiten el Masnou

- 1) Rebre i atendre les persones que accedeixin presencialment a la Casa de Cultura i l'Oficina.
- 2) Mantenir, com a mínim, una persona en la posició d'atenció al públic a l'Oficina de Turisme.
- 3) Facilitar informació d'utilitat relativa a: accés als serveis públics, seguretat ciutadana, mobilitat, establiments turístics, activitats d'interès turístic, recursos naturals, culturals i patrimonials, esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials, així com qualsevol altre producte i servei que pugui suposar un atractiu turístic.
- 4) Oferir també atenció telefònica, telemàtica o per correu postal, responent a les sol·licituds d'informació.
- 5) Actualitzar la informació relativa a tots els recursos turístics existents al Masnou, rodalies i Catalunya.
- 6) Trametre informació detallada per a guies, catàlegs turístics i similars, per fer difusió dels elements turístics del municipi, amb la supervisió de la persona responsable del contracte.
- 7) Subministrar als diferents agents turístics del municipi informació relativa a les activitats d'interès turístic que es duguin a terme.
- 8) Fer el control estadístic del servei de l'Oficina de Turisme i el recompte de visitants de la Casa de Cultura, que comprendrà les dades relatives a les consultes (desglossades per canals), mitjançant el programari informàtic que determini l'Ajuntament (sistema de gestió estadística cedit per la Generalitat de Catalunya – Turisme; base de dades de l'Ajuntament i recompte de visitants oficial de l'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya).
- 9) Actualitzar i mantenir els protocols d'atenció a les persones usuàries per tal de poder donar la informació correcta.
- 10) Executar els processos de qualitat que estableix el compromís per a la sostenibilitat turística Biosphere i tots aquells que l'Ajuntament determini per a la millora de la qualitat del servei d'informació turística.
- 11) Realitzar enquestes sobre la destinació, amb el corresponent buidatge i explotació de dades.
- 12) Comprovar l'estat de manteniment dels senyals direccionals i plafons informatius dels recursos turístics i culturals del Masnou, dues vegades al mes.
- 13) Assistir a un màxim de dues fires o esdeveniments de promoció turística similars, dins de la província de Barcelona, sense que això comporti costos afegits per l'Ajuntament del Masnou.



4.2.2 Promoció i difusió d'activitats i recursos turístics del municipi

- 1) Fer difusió de les activitats d'interès turístic que tinguin lloc a la vila.
- 2) Fer la gestió i el control de les reserves a les activitats d'interès turístic que l'Ajuntament del Masnou desenvolupa entre setmana i el cap de setmana, que comporten:
 - a) Registre d'inscripcions per telèfon o correu electrònic a les activitats programades, amb control de les altes i baixes que es puguin ocasionar, així com de la llista d'espera que s'hi pugui generar.
 - b) Control de les reserves d'activitats de pagament: enviament del full de reserva a la persona interessada, recepció del comprovant bancari de pagament, relació de les persones que han fet el pagament, etc.
 - c) Confirmació d'inscripcions mitjançant missatgeria electrònica o trucades telefòniques.
- 3) Fer l'enviament a les persones participants dels qüestionaris de satisfacció de les activitats de caràcter turístic organitzades per l'Ajuntament.
- 4) Elaborar informes periòdics (mensuals i anuals) sobre les activitats d'interès turístic organitzades per l'Ajuntament, amb explotació de les dades estadístiques recollides.

4.2.3 Venda de productes d'interès turístic

- 1) Comercialitzar els productes promocionals que li siguin facilitats per l'Ajuntament del Masnou segons els preus públics aprovats i sense cap cost addicional per al consumidor o per l'Ajuntament.
- 2) Col·laborar en la recaptació dels ingressos provinents dels preus públics vigents a les ordenances, mitjançant cobrament que es podrà fer:
 - a. Mitjançant ingrés bancari a un compte corrent de l'Ajuntament (en aquest cas l'empresa adjudicatària només haurà de sol·licitar a la persona usuària còpia del rebut de pagament i portar-ne el control).
 - b. A través de plataformes de venda en línia (en aquest cas l'empresa adjudicatària haurà de fer-ne el control de les reserves i les comunicacions que se'n derivin).

En cap cas es recaptaran imports en efectiu.

- 3) Donar suport a la persona visitant si vol realitzar el pagament a través de les plataformes de venda que l'Ajuntament tingui establertes.
- 4) Presentar al personal tècnic referent una relació de les transaccions practicades el mes anterior amb el datàfon de l'Oficina, d'acord amb els preus públics en vigor.

4.3. Horaris de la Casa de Cultura – Oficina de Turisme del Masnou

Els horaris d'obertura al públic de l'Oficina seran els següents:

Casa de Cultura – Oficina de Turisme del Masnou		
Període	Dies	Horari
De Setmana Santa a octubre	De dimecres a divendres	De 16 a 20 hores
	Dissabtes	De 10 a 14 hores De 16 a 20 hores
	Diumenges i festius	De 10 a 14 hores
De novembre a Setmana Santa*	Dijous i divendres	De 16 a 20 hores
	Dissabtes	De 10 a 14 hores De 16 a 20 hores

Codi de verificació electrònic: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501



	Diumenges i festius	De 10 a 14 hores
--	---------------------	------------------

*L'horari de Setmana Santa començarà el dimecres de la mateixa setmana de Dijous Sant.

Seran dies de tancament anual de l'Oficina: 1 i 6 de gener; 1 de maig; 24, 25, 26 i 31 de desembre. La resta de festius del calendari laboral anual que coincideixin en dies de tancament de l'Oficina de Turisme (dilluns, dimarts i dimecres de novembre a Setmana Santa), aquesta romandrà tancada.

Els horaris d'obertura de l'Oficina es podrà modificar segons necessitats del servei i prèvia comunicació a l'empresa adjudicatària amb una antelació de 10 dies naturals, però s'haurà de donar compliment a allò establert a l'Article 321-4 i annex 7 del Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya, referent als horaris per a les Oficines de Turisme de 3a categoria.

El nombre total anual d'hores de prestació del servei (obertura, coordinació i gestió) serà de 1.144 hores segons el quadre resum següent i el calendari d'obertura del l'any 2025 que figura a l'annex.

Casa de Cultura – Oficina de Turisme del Masnou			
Concepte	Hores dies laborables	Hores dies festius	Total
Obertura	508	636	1.144

4.4. Personal adscrit al servei

4.4.1 Condicions generals

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal i l'organització necessaris per a la correcta realització de l'objecte de la contractació, amb els perfils i la qualificació professional adients. Per a la correcta execució de l'objecte del contracte l'empresa adjudicatària haurà d'adscriure al servei:

- **1 persona informadora sociocultural**

L'empresa adjudicatària es comprometrà a cobrir les baixes que s'hi puguin produir en el personal adscrit al servei, per qualsevol motiu, per mantenir sempre el nombre de persones necessàries per a la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de donar d'alta a la Seguretat Social l'esmentat personal, així com formalitzar el corresponent contracte laboral que cobreixi tot el període de prestació del servei. Aquest personal no tindrà cap vinculació jurídica amb l'Ajuntament del Masnou.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral amb l'Ajuntament. A tal efecte, prèviament a l'inici de l'execució del contracte, l'empresa contractista és obligada a especificar les persones que efectuaran les prestacions i a acreditar la seva filiació i situació d'alta a la Seguretat Social.

Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta al dret.

4.4.2 Condicions específiques

Són condicions específiques relatives al perfil professional assignat al servei les següents:

- 1) L'Oficina de Turisme haurà de tenir personal suficient per garantir l'atenció en dues llengües estrangeres (anglès i francès), a més de les dues cooficials.

DOCUMENT Informe amb 2 signatures	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025006241
Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501 Origen: Administració Identificador document original: 2527786 Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14 Pàgina 9 de 22		
SIGNATURES 1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025 2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025		



- 2) El personal que presti la funció d'atenció al públic ha disposar del cicle de formació professional en l'especialitat de guia, informació i assistència turístiques, o bé del grau en turisme o equivalents.

La titulació mínima requerida en el paràgraf anterior, s'acreditarà abans de l'inici de la prestació del servei, amb la presentació del títol corresponent.

- 3) El personal adscrit al servei haurà de complir els requisits següents:
 - a. Dominar el català i castellà tant a nivell oral com escrit (equivalent al nivell C1).
 - b. Acreditar coneixements d'anglès equivalents al nivell B2 del marc europeu comú de referència per a les llengües.
 - c. Acreditar coneixements de francès equivalents al nivell B2 del marc europeu comú de referència per a les llengües.
 - d. Tenir coneixements informàtics com a persona usuària del paquet Office, d'eines de navegació per Internet i de correu electrònic (Outlook).

El nivell de les diferents llengües requerides s'acreditarà abans de l'inici de la prestació, amb la presentació del títol, certificat o document acreditatiu corresponent, en el qual consti la llengua i el nivell.

- 4) L'empresa adjudicatària del servei ha de designar una persona responsable del bon funcionament del servei i de la correcta execució per part del personal assignat; també haurà de fer d'enllaç amb la regidoria delegada en matèria de turisme.
- 5) L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que el personal reuneix els requisits exigits pels Plecs.
- 6) Amb caràcter previ a l'inici del servei, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una formació sobre els equipaments turístics del Masnou i l'oferta turística del Maresme.
- 7) Cas que el servei no compleixi les mínimes garanties, l'Ajuntament del Masnou procedirà a obrir un expedient a l'empresa, que podrà derivar en sancions.

4.5. Obligacions de l'Ajuntament del Masnou

Seràn obligacions de l'Ajuntament del Masnou, en relació amb aquesta contractació:

- 1) Posar a disposició de l'empresa adjudicatària els recursos materials descrits a continuació: ordinador de taula, amb monitor, teclat i ratolí; una impressora; i un telèfon fix.
- 2) Fer-se càrrec de totes les despeses de consum i manteniment derivades de l'ús responsable de les instal·lacions municipals (neteja, llum, telèfon, fax, línia telefònica de dades i lloguer de copiadora), així com de l'assegurança del continent i del contingut de l'edifici on s'ubiqui l'Oficina de Turisme.
- 3) Proveir del material imprès necessari relatiu a les tasques descrites.
- 4) Subministrar a l'empresa adjudicatària les eines necessàries per poder efectuar el cobrament a l'Oficina mitjançant un datàfon.

4.6. Obligacions de l'empresa adjudicatària

Seràn obligacions de l'empresa adjudicatària del contracte les que es detallen tot seguit:

- 1) Garantir l'obertura i tancament de la Casa de Cultura i disposar-ho tot per a l'adequada rebuda del públic visitant.
- 2) Controlar l'accés a la Casa de Cultura i les seves dependències, així com l'Oficina de Turisme, durant l'horari d'obertura, de forma directa i mitjançant les càmeres de vigilància que es trobin a l'equipament.

Codi de verificació electrònic: **ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501**

GENEBFI2
v. 2021/11

DOCUMENT Informe amb 2 signatures	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025006241
Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501 Origen: Administració Identificador document original: 2527786 Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14 Pàgina 10 de 22		
SIGNATURES 1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025 2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025		



- 3) Fer el recompte de les persones visitants de la Casa de Cultura i l'Oficina, i dels espais i activitats annexes.
- 4) Controlar els espais d'emmagatzematge de l'Oficina i mantenir l'ordre en aquest espai.
- 5) Fer el seguiment de les necessitats logístiques de l'Oficina: informar a la persona responsable del contracte de les necessitats o mancances que s'esdevingui en l'edifici i en l'Oficina.
- 6) Controlar l'estoc de les publicacions i fulletons i demanda de noves existències quan s'arribi al mínim indicat.
- 7) Reposar el material turístic del Masnou que es troba a l'Oficina i als diferents equipaments municipals que s'indiqui.
- 8) Gestionar els objectes perduts.
- 9) Recollir les queixes, suggeriments i enquestes de satisfacció segons el formulari establert per l'Ajuntament.
- 10) Tenir cura de la correcta utilització de l'equipament i les instal·lacions on s'ubica l'Oficina i no practicar-hi obres.
- 11) Aplicar a la gestió de l'Oficina els processos de millora de la qualitat, derivats de la seva adhesió al compromís per a la sostenibilitat turística Biosphere, i de tots aquells que l'Ajuntament cregui convenients per a la millora de la qualitat del servei.
- 12) Trametre informes mensuals de l'activitat de l'Oficina a la regidoria responsable sobre:
 - Peticions d'informació.
 - Perfil i estadístiques de visites a la Casa de Cultura i l'Oficina de Turisme.
 - Material lliurat a l'Oficina.
- 13) Assistir a les reunions de coordinació que es determinin per l'anàlisi i millora del servei.
- 14) Prestar de forma directa el servei, amb prohibició absoluta de cedir-lo, llegar-lo o sotsarrendar-lo, sense de l'autorització expressa de l'Ajuntament.
- 15) Sotmetre's en tot moment a les indicacions, observacions o ordres que, respecte al servei, dicti l'Ajuntament.
- 16) Formar al personal assignat al servei per poder desenvolupar els processos de millora de la qualitat del servei.
- 17) Dotar-se de les eines necessàries per realitzar processos d'avaluació del servei que s'ha de prestar i donar-ne compte a l'Ajuntament.
- 18) Respectar la representació exterior que correspon a l'Ajuntament del Masnou com a titular del servei, tant a efectes de relació amb altres entitats o persones com amb la premsa o qualsevol mitjà de difusió.
- 19) No utilitzar el nom i la imatge interna o externa de l'Oficina de Turisme del Masnou amb motius publicitaris o qualsevol altre del seu interès exclusiu, sense que ho autoritzi prèviament i de forma expressa l'Ajuntament del Masnou.
- 20) Autoritzar la cessió a l'Ajuntament dels drets d'imatge del personal i de l'empresa adjudicatària per a qualsevol enregistrament o fotografia que es faci amb l'objectiu de donar difusió de les activitats a qualsevol dels mitjans de comunicació municipals.
- 21) Complir amb la normativa 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.

GENEBFI2
v. 2021/11

Codi de verificació electrònic: **ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501**



- 22) Complir amb els plans, protocols, directrius i recomanacions específiques per a espais patrimonials i oficines d'informació turística per a la reducció del contagi pel coronavirus SARS-CoV-2 elaborades per l'ICTE, el Departament d'Empresa i Coneixement, i l'Ajuntament del Masnou.

5. Lot 3 Servei d'atenció al públic de l'Espai Casinet

5.1. Model de servei

La sala d'exposicions Espai Casinet es l'equipament municipal destinat a acollir les exposicions d'arts visuals i consta de dues sales expositives, l'anomenada pròpiament com a Casinet i la sala contigua anomenada Sala C. Gestionada per la regidoria de Cultura, durant el 2021 es van realitzar obres d'adequació amb l'objectiu d'adaptar l'espai als estàndards del Programa d'Arts Visuals de l'Oficina de Difusió Artística (ODA) de la Diputació de Barcelona. L'obertura està condicionada a la programació estable que es publica cada any: [Arts visuals: Programació 2025](#).

5.2. Funcions i tasques a desenvolupar

Les funcions a desenvolupar pel adjudicatari del servei són les que s'indiquen en els apartats següents.

- 1) Obrir i tancar l'equipament.
- 2) Vetllar pels espais expositius i les peces exposades.
- 3) Realitzar el control diari de les sales, informant als responsables de l'Espai de qualsevol incidència.
- 4) Rebre i atendre les persones que accedeixin presencialment als equipaments.
- 5) Organitzar els fluxos de visitants a les diferents zones, orientar-los i facilitar la circulació.
- 6) Garantir l'accés i ús de l'equipament a les persones amb mobilitat reduïda, acompanyant-los quan requereixin la utilització de l'ascensor, en el cas del Museu, i donar suport a les persones amb necessitats especials.
- 7) Canalitzar les queixes, suggeriments i reclamacions.
- 8) Facilitar informació d'utilitat, relativa a: accés de l'equipament, informació pràctica, continguts de les exposicions, activitats d'interès cultural, recursos culturals i patrimonials, així com qualsevol altre producte i servei que pugui suposar un atractiu patrimonial.
- 9) Col·laborar amb el personal de la regidoria de Cultura durant les inauguracions i en el servei de refrigeri.
- 10) Executar els processos de qualitat que determini dl'Ajuntament per a la millora de la qualitat del servei.
- 11) Fomentar la complementació de les enquestes de satisfacció del servei per part dels usuaris de l'equipament.
- 12) Fer el control estadístic dels equipaments, que comprendrà les dades relatives als visitants i usos, mitjançant el programari informàtic que determini l'Ajuntament (recompte de visitants oficial de l'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya).

5.3. Horaris de l'Espai Casinet

Els horaris d'obertura al públic de l'Espai Casinet, seran els següents:

Dies	Horari
Dijous i divendres	De 17 a 20 h
Dissabtes	D'11 a 14 h i de 17 a 20 h

GENEBFI2
v. 2021/11

Codi de verificació electrònic: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501

Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501

Origen: Administració

Identificador document original: 2527786

Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14

Pàgina 12 de 22

SIGNATURES

1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025

2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025



Diumenges i festius

D'11 a 14 h

Seran dies de tancament anual de l'Espai Casinet: 1 i 6 de gener, 1 de maig i 24, 25, 26 i 31 de desembre.

Els horaris d'obertura es podran modificar segons necessitats del servei i prèvia comunicació a l'empresa adjudicatària amb una antelació de 10 dies naturals.

El nombre total anual d'hores de prestació del servei serà de 645 hores, segons el quadre resum següent i el calendari de 2025 que s'adjunta a l'annex.

Espai Casinet			
Concepte	Hores dies laborables	Hores dies festius	Total
Obertura	240	405	645

5.4. Personal adscrit al servei

5.4.1 Condicions generals

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal i l'organització necessaris per a la correcta realització de l'objecte de la contractació, amb els perfils i la qualificació professional adients.

Per a la correcta execució de l'objecte del contracte serà necessari adscriure al servei:

- **1 persona d'atenció de sales**

L'empresa adjudicatària es comprometrà a cobrir les baixes que s'hi puguin produir en el personal adscrit al servei, per qualsevol motiu, per mantenir sempre el nombre de persones necessàries per a la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de donar d'alta a la Seguretat Social l'esmentat personal, així com formalitzar el corresponent contracte laboral que cobreixi tot el període de prestació del servei. Aquest personal no tindrà cap vinculació jurídica amb l'Ajuntament del Masnou.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral amb l'Ajuntament. A tal efecte, prèviament a l'inici de l'execució del contracte, l'empresa contractista és obligada a especificar les persones que efectuaran les prestacions i a acreditar la seva filiació i situació d'alta a la Seguretat Social. Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta al dret.

5.4.2 Condicions específiques

Són condicions específiques relatives al perfil professional assignat al servei les següents:

- 8) L'Espai Casinet haurà de tenir personal suficient per garantir l'atenció d'una llengua estrangera (anglès o francès), a més de les dues cooficials.
- 9) El personal que presti la funció d'atenció de sales ha de disposar del títol de batxillerat en la modalitat d'humanitats i ciències socials o el cicle de formació professional en l'especialitat d'arts plàstiques i disseny; o guia, informació i assistència turístiques; o d'animació sociocultural i turística, aquesta persona també farà les funcions de vigilant.

La titulació mínima requerida en el paràgraf anterior, s'acreditarà abans de l'inici de la prestació del servei, amb la presentació del títol corresponent.

- 10) La persona d'atenció de sales adscrita al servei haurà de complir els requisits següents:

DOCUMENT Informe amb 2 signatures	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025006241
Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501 Origen: Administració Identificador document original: 2527786 Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14 Pàgina 13 de 22		
SIGNATURES 1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025 2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025		



- a) Dominar el català i castellà tant a nivell oral com escrit (equivalent al nivell C1).
- b) Acreditar coneixements d'anglès o francès equivalents al nivell B2 del marc europeu comú de referència per a les llengües.

El nivell de les diferents llengües requerides s'acreditarà abans de l'inici de la prestació, amb la presentació del títol, certificat o document acreditatiu corresponent, en el qual consti la llengua i el nivell.

- 11) L'empresa adjudicatària del servei ha de designar una persona coordinadora que serà responsable del bon funcionament del servei i de la correcta execució per part del personal assignat; també haurà de fer d'enllaç amb la regidoria delegada en matèria de Cultura.
- 12) L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que el personal reuneix els requisits exigits pels PPT.
- 13) Amb caràcter previ a l'inici del servei, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una formació sobre els equipaments patrimonials del Masnou i l'oferta cultural i turística del municipi.
- 14) Cas que el servei no compleixi les mínimes garanties, l'Ajuntament del Masnou procedirà a obrir un expedient a l'empresa, que podrà derivar en sancions.

5.5. Obligacions de l'Ajuntament del Masnou

Seràn obligacions de l'Ajuntament del Masnou, en relació amb aquesta contractació:

- 1) Posar a disposició de l'empresa adjudicatària els recursos materials necessaris per a la realització de les funcions descrites.
- 2) Fer-se càrrec de totes les despeses de consum i manteniment derivades de l'ús responsable de les instal·lacions municipals (neteja, llum, telèfon, fax, línia telefònica de dades i lloguer de copiadora), així com de l'assegurança del continent i del contingut de l'edifici on s'ubiqui el Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua.
- 3) Proveir del material imprès necessari relatiu a les tasques descrites.

5.6. Obligacions de l'empresa adjudicatària

Seràn obligacions de l'empresa adjudicatària del contracte les que es detallen tot seguit:

- 1) Garantir l'obertura i tancament de l'Espai Casinet, i disposar-ho tot per a l'adequada rebuda del públic visitant.
- 2) Controlar l'accés als equipaments durant l'horari d'obertura, de forma directa i mitjançant les càmeres de vigilància que es trobin a l'equipament.
- 3) Fer el recompte de les persones visitants del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua, i dels espais i activitats annexes.
- 4) Controlar els espais de l'Espai Casinet i mantenir l'ordre en aquest espai.
- 5) Fer el seguiment de les necessitats logístiques de l'Espai Casinet: informar a la persona responsable del contracte de les necessitats o mancances que s'esdevingui en l'edifici i l'oficina.
- 6) Gestionar els objectes perduts.
- 7) Recollir les queixes, suggeriments i enquestes de satisfacció segons el formulari establert per l'Ajuntament.
- 8) Tenir cura de la correcta utilització de l'equipament i les instal·lacions on s'ubica l'Espai Casinet i les seves extensions i no practicar-hi obres.

GENEBFI2
v. 2021/11

Codi de verificació electrònic: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501

DOCUMENT Informe amb 2 signatures	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025006241
Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501 Origen: Administració Identificador document original: 2527786 Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14 Pàgina 14 de 22		
SIGNATURES 1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025 2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025		



- 9) Aplicar a la gestió de l'Espai Casinet els processos de millora de la gestió, i de tots aquells que l'Ajuntament cregui convenients per a la millora de la qualitat del servei.
- 10) Trametre informes mensuals de l'activitat de l'Espai Casinet a la regidoria responsable sobre:
 - Peticions d'informació.
 - Perfil i estadístiques de visitants del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua.
- 11) Assistir a les reunions de coordinació que es determinin per l'anàlisi i millora del servei.
- 12) Sotmetre's en tot moment a les indicacions, observacions o ordres que, respecte al servei, dicti l'Ajuntament.
- 13) Formar al personal assignat al servei per poder desenvolupar els processos de millora de la qualitat del servei.
- 14) Dotar-se de les eines necessàries per realitzar processos d'avaluació del servei que s'ha de prestar i donar-ne compte a l'Ajuntament.
- 15) Respectar la representació exterior que correspon a l'Ajuntament del Masnou com a titular del servei, tant a efectes de relació amb altres entitats o persones com amb la premsa o qualsevol mitjà de difusió.
- 16) No utilitzar el nom i la imatge interna o externa del Museu i extensions amb motius publicitaris o qualsevol altre del seu interès exclusiu, sense que ho autoritzi prèviament i de forma expressa l'Ajuntament del Masnou.
- 17) Autoritzar la cessió a l'Ajuntament dels drets d'imatge del personal i de l'empresa adjudicatària per a qualsevol enregistrament o fotografia que es faci amb l'objectiu de donar difusió de les activitats a qualsevol dels mitjans de comunicació municipals.
- 18) Complir amb la normativa 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.
- 19) Complir amb els plans, protocols, directrius i recomanacions específiques per a museus i espais patrimonials per a la reducció del contagi pel coronavirus SARS-CoV-2 elaborades per l'ICTE, la Direcció General de Patrimoni Cultural, i l'Ajuntament del Masnou.

6. Lloc i prestació del servei

El servei d'atenció al públic del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua es prestarà a les dependències de l'Ajuntament del Masnou, en tots o alguns dels espais següents: Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua, pl. d'Ocata, 7 i Mina d'Aigua, pl. d'Ocata, s/n.

El servei d'atenció al públic de la Casa de Cultura – Oficina de Turisme del Masnou es prestarà a les dependències de l'Ajuntament del Masnou, en tots o alguns dels espais següents: Casa de Cultura, pg. de Prat de la Riba, 16.

El servei d'atenció al públic de l'Espai Casinet es prestarà a les dependències de l'Ajuntament del Masnou, en tots o alguns dels espais següents: plaça de la Llibertat, 17.

7. Propietat intel·lectual

L'Ajuntament del Masnou serà el propietari dels materials i dels continguts que es lliurin a l'empresa adjudicatària.



8. Assegurances

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que té contractada una assegurança de responsabilitat civil, amb uns capitals mínims de 600.000,00 € (lot 2) o 300.000 (lots 1 i 3) i de 150.000,00 € per víctima, que cobreixi els possibles danys, materials o corporals a tercers o a la corporació derivats de l'execució dels serveis contractats, la qual haurà de mantenir vigent durant l'execució del contracte i el període de garantia establert.

A aquest efecte, abans de l'inici del servei, cas de no haver-se presentat amb anterioritat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a l'Ajuntament el rebut de pagament de la prima i la pòlissa d'assegurança (condicions generals, particulars i especials).
Cas de produir-se la pròrroga del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar estar al corrent de pagament de la pòlissa per les corresponents anualitats.

9. Direcció, seguiment i control del servei

La coordinació i supervisió del servei objecte del contracte anirà a càrrec de la persona responsable del contracte, la qual dictarà les instruccions necessàries a l'empresa adjudicatària per a la seva normal i eficaç realització.

L'empresa adjudicatària facilitarà tota la informació relativa al servei a desenvolupar que li sigui demandada pel personal d'aquella regidoria. Igualment, el mantindrà informat de qualsevol incidència en el servei a prestar, a través dels canals més efectius per a la seva resolució, els quals es determinaran conjuntament amb l'Ajuntament.

La persona responsable del contracte establirà un calendari de reunions periòdiques de coordinació amb la representació de la direcció de l'empresa adjudicatària, amb l'objectiu de fer el seguiment i avaluació del funcionament del servei i, si s'escau, acordar les mesures adients per millorar-ho. Això no exclou que es puguin fer altres reunions puntuals segons les necessitats que sorgeixin.

10. Documentació tècnica a presentar per les empreses licitadores

Les empreses licitadores hauran de presentar un projecte tècnic inclogui els següents apartats per poder ser puntuats segons els criteris avaluable mitjançant judici de valor:

1. Organització del servei: descripció de la planificació proposada per als processos de treball principals (obertura i tancament), operativa del personal destinat al servei (organigrama i tasques principals), protocols d'atenció al públic (presencial i telefònica) i distintius de l'empresa, organització de la informació, entre d'altres.
2. Sistema de control, seguiment i avaluació de la prestació del servei per part de l'empresa: descripció de la proposta d'instruments de seguiment estadístic i de qualitat del servei, la proposta de control de les incidències en el servei.
3. Sistema de coordinació del servei amb la regidoria responsable: descripció de la proposta de coordinació amb el personal tècnic de la regidoria responsable, així com els processos de comunicació d'incidències, reclamacions i similars.
4. Model d'informe mensual de l'activitat: descripció detallada del format d'informe i dels continguts a trametre mensualment: peticions d'informació per part de les persones usuàries, perfil i estadístiques de visitants, material lliurat a l'equipament, etc.
5. Propostes de millora.

En el projecte tècnic no s'inclourà cap informació que faci referència als criteris avaluable de forma automàtica que s'utilitzaran per a la valoració de les propostes i que es recullen al plec de condicions administratives particulars. L'incompliment d'aquest requisit serà causa d'exclusió del procediment de contractació.

DOCUMENT Informe amb 2 signatures	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025006241
Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501 Origen: Administració Identificador document original: 2527786 Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14 Pàgina 16 de 22	SIGNATURES 1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025 2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025	



11. Protecció de dades

Atès que per executar el servei l'empresa adjudicatària podrà tenir accés a les dades que tracta l'Ajuntament, s'haurà de formalitzar un encàrrec de tractament en els termes de l'article 28.3 del RGPD, segons el document adjuntat a l'annex.

Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501

Origen: Administració

Identificador document original: 2527786

Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14

Pàgina 17 de 22

SIGNATURES

1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025

2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025



AJUNTAMENT DEL MASNOU
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. <https://tramits.elmasnou.cat/OAC/ValidarDoc.jsp>

Annex 1. Calendari d'obertura Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua 2025.

Mes	DI	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg	Hores obertura festius Mina
GENER			1	2	3	4	5	3
	6	7	8	9	10	11	12	3
	13	14	15	16	17	18	19	3
	20	21	22	23	24	25	26	3
	27	28	29	30	31			0
FEBRER						1	2	3
	3	4	5	6	7	8	9	3
	10	11	12	13	14	15	16	3
	17	18	19	20	21	22	23	3
	24	25	26	27	28			0
MARÇ						1	2	3
	3	4	5	6	7	8	9	3
	10	11	12	13	14	15	16	3
	17	18	19	20	21	22	23	3
	24	25	26	27	28	29	30	3
	31							0
ABRIL		1	2	3	4	5	6	3
	7	8	9	10	11	12	13	3
	14	15	16	17	18	19	20	3
	21	22	23	24	25	26	27	3
	28	29	30					0
MAIG			1	2	3	4		3
	5	6	7	8	9	10	11	3
	12	13	14	15	16	17	18	3
	19	20	21	22	23	24	25	3
	26	27	28	29	30	31		0
JUNY							1	3
	2	3	4	5	6	7	8	3
	9	10	11	12	13	14	15	3
	16	17	18	19	20	21	22	3
	23	24	25	26	27	28	29	3
JULIOL		1	2	3	4	5	6	3
	7	8	9	10	11	12	13	3
	14	15	16	17	18	19	20	3
	21	22	23	24	25	26	27	3
	28	29	30	31				0
AGOST					1	2	3	3
	4	5	6	7	8	9	10	3
	11	12	13	14	15	16	17	3
	18	19	20	21	22	23	24	3

0

Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501

Origen: Administració

Identificador document original: 2527786

Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14

Pàgina 18 de 22

SIGNATURES

1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025

2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025



	25	26	27	28	29	30	31	3
SETEMBRE	1	2	3	4	5	6	7	3
	8	9	10	11	12	13	14	3
	15	16	17	18	19	20	21	3
	22	23	24	25	26	27	28	3
	29	30						0
OCTUBRE			1	2	3	4	5	3
	6	7	8	9	10	11	12	3
	13	14	15	16	17	18	19	3
	20	21	22	23	24	25	26	3
	27	28	29	30	31			0
NOVEMBRE						1	2	3
	3	4	5	6	7	8	9	3
	10	11	12	13	14	15	16	3
	17	18	19	20	21	22	23	3
	24	25	26	27	28	29	30	3
DESEMBRE	1	2	3	4	5	6	7	3
	8	9	10	11	12	13	14	3
	15	16	17	18	19	20	21	3
	22	23	24	25	26	27	28	3
	29	30	31					0
Total								156
Festiu i/o dia de tancament	1 i 6 de gener, 1 de maig, 24, 25, 26 i 31 de							
Mina	desembre							

Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501

Origen: Administració

Identificador document original: 2527786

Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14

Pàgina 19 de 22

SIGNATURES

1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025

2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025

Annex 2. Calendari d'obertura de la Casa de Cultura – Oficina de Turisme del Masnou 2025.

								Casa de Cultura - Oficina de Turisme		
Mes	DI	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg	Hores obertura OT feiners	Hores obertura OT festius	Hores totals OT
GENER			1	2	3	4	5	8	12	20
	6	7	8	9	10	11	12	8	12	20
	13	14	15	16	17	18	19	8	12	20
	20	21	22	23	24	25	26	8	12	20
	27	28	29	30	31			8	0	8
FEBRER						1	2	0	12	12
	3	4	5	6	7	8	9	8	12	20
	10	11	12	13	14	15	16	8	12	20
	17	18	19	20	21	22	23	8	12	20
	24	25	26	27	28			8	0	8
MARÇ						1	2	0	12	12
	3	4	5	6	7	8	9	8	12	20
	10	11	12	13	14	15	16	8	12	20
	17	18	19	20	21	22	23	8	12	20
	24	25	26	27	28	29	30	8	12	20
	31							0	0	0
ABRIL		1	2	3	4	5	6	8	12	20
	7	8	9	10	11	12	13	8	12	20
	14	15	16	17	18	19	20	8	16	24
	21	22	23	24	25	26	27	12	12	24
	28	29	30					4	0	4
MAIG			1	2	3	4		4	12	16
	5	6	7	8	9	10	11	12	12	24
	12	13	14	15	16	17	18	12	12	24
	19	20	21	22	23	24	25	12	12	24
	26	27	28	29	30	31		12	8	20
JUNY						1		0	4	4
	2	3	4	5	6	7	8	12	12	24
	9	10	11	12	13	14	15	12	12	24
	16	17	18	19	20	21	22	12	12	24
	23	24	25	26	27	28	29	12	12	24
JULIOL		1	2	3	4	5	6	12	12	24
	7	8	9	10	11	12	13	12	12	24
	14	15	16	17	18	19	20	12	12	24
	21	22	23	24	25	26	27	12	12	24
	28	29	30	31				8	0	8
AGOST					1	2	3	4	12	16
	4	5	6	7	8	9	10	12	12	24

Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501
Origen: Administració
Identificador document original: 2527786
Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14
Pàgina 20 de 22

SIGNATURES

1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025
2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025



	11	12	13	14	15	16	17	8	16	24
	18	19	20	21	22	23	24	12	12	24
	25	26	27	28	29	30	31	12	12	24
SETEMBRE	1	2	3	4	5	6	7	12	12	24
	8	9	10	11	12	13	14	8	16	24
	15	16	17	18	19	20	21	12	12	24
	22	23	24	25	26	27	28	12	12	24
	29	30						0	0	0
OCTUBRE			1	2	3	4	5	12	12	24
	6	7	8	9	10	11	12	12	12	24
	13	14	15	16	17	18	19	12	12	24
	20	21	22	23	24	25	26	12	12	24
	27	28	29	30	31			12	0	12
NOVEMBRE						1	2	0	12	12
	3	4	5	6	7	8	9	8	12	20
	10	11	12	13	14	15	16	8	12	20
	17	18	19	20	21	22	23	8	12	20
	24	25	26	27	28	29	30	8	12	20
DESEMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	12	20
	8	9	10	11	12	13	14	8	12	20
	15	16	17	18	19	20	21	8	12	20
	22	23	24	25	26	27	28	0	12	12
	29	30	31					0	0	0
Total								508	636	1.144
Festiu i/o dia de tancament	1 i 6 de gener, 1 de maig, 24, 25, 26 i 31 de									
Mina	desembre									

Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501

Origen: Administració

Identificador document original: 2527786

Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14

Pàgina 21 de 22

SIGNATURES

1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025

2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025

Annex 3. Calendari d'obertura del Casinet 2025.

								Espai Casinet		
Mes	DI	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg	Hores feiners	Hores festius	Hores totals Casinet
GENER			1	2	3	4	5	0	0	0
	6	7	8	9	10	11	12	0	0	0
	13	14	15	16	17	18	19	3	9	12
	20	21	22	23	24	25	26	6	9	15
	27	28	29	30	31			6	0	6
FEBRER						1	2	0	9	9
	3	4	5	6	7	8	9	6	9	15
	10	11	12	13	14	15	16	6	9	15
	17	18	19	20	21	22	23	6	9	15
	24	25	26	27	28			3	0	3
MARÇ						1	2	0	9	9
	3	4	5	6	7	8	9	6	9	15
	10	11	12	13	14	15	16	6	9	15
	17	18	19	20	21	22	23	6	9	15
	24	25	26	27	28	29	30	6	9	15
	31							0	0	0
ABRIL		1	2	3	4	5	6	6	9	15
	7	8	9	10	11	12	13	0	0	0
	14	15	16	17	18	19	20	0	0	0
	21	22	23	24	25	26	27	3	9	12
	28	29	30					0	0	0
MAIG			1	2	3	4		0	9	9
	5	6	7	8	9	10	11	6	9	15
	12	13	14	15	16	17	18	6	9	15
	19	20	21	22	23	24	25	6	9	15
	26	27	28	29	30	31		6	6	12
JUNY							1	0	3	3
	2	3	4	5	6	7	8	6	9	15
	9	10	11	12	13	14	15	0	0	0
	16	17	18	19	20	21	22	0	0	0
	23	24	25	26	27	28	29	0	3	3
JULIOL		1	2	3	4	5	6	6	9	15
	7	8	9	10	11	12	13	6	9	15
	14	15	16	17	18	19	20	6	9	15
	21	22	23	24	25	26	27	6	9	15
	28	29	30	31				3	0	3
AGOST					1	2	3	3	9	12
	4	5	6	7	8	9	10	6	9	15
	11	12	13	14	15	16	17	3	12	15
	18	19	20	21	22	23	24	6	9	15
	25	26	27	28	29	30	31	6	9	15

Codi de verificació electrònic: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501

Codi Segur de Verificació: ef4de337-f1da-43a9-8d30-bf2894ad1501
Origen: Administració
Identificador document original: 2527786
Data d'impressió: 03/04/2025 07:52:14
Pàgina 22 de 22

SIGNATURES

1.- La tècnica de Turisme i Patrimoni - INES CARBALLAL RODRIGUEZ - 28/03/2025
2.- La tècnica de Cultura - SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ - 28/03/2025



SETEMBRE	1	2	3	4	5	6	7	6	9	15
	8	9	10	11	12	13	14	3	12	15
	15	16	17	18	19	20	21	6	9	15
	22	23	24	25	26	27	28	6	9	15
	29	30						0	0	0
OCTUBRE			1	2	3	4	5	6	9	15
	6	7	8	9	10	11	12	6	9	15
	13	14	15	16	17	18	19	6	9	15
	20	21	22	23	24	25	26	6	9	15
	27	28	29	30	31			6	9	15
NOVEMBRE						1	2	6	0	6
	3	4	5	6	7	8	9	0	0	0
	10	11	12	13	14	15	16	3	9	12
	17	18	19	20	21	22	23	6	9	15
	24	25	26	27	28	29	30	6	9	15
DESEMBRE	1	2	3	4	5	6	7	6	9	15
	8	9	10	11	12	13	14	6	9	15
	15	16	17	18	19	20	21	6	9	15
	22	23	24	25	26	27	28	0	9	9
	29	30	31					0	0	0
Total								240	405	645

Festiu i/o dia de tancament
Mina

1 i 6 de gener, 1 de maig, 24, 25, 26 i 31 de
desembre

]

El Masnou, a la data de la signatura electrònica

Document signat electrònicament

Document signat electrònicament

La tècnica de Turisme i Patrimoni
INES CARBALLAL RODRIGUEZ
28/03/2025

La tècnica de Cultura
SONIA HERNANDEZ HERNANDEZ
28/03/2025