



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I SERVEIS COMPLEMENTARIS DEL MUSEU VÍCTOR BALAGUER, MUSEU PAPIOL, ESPAI FAR I TORRE BLAVA

Identificació de l'expedient

Núm.Exp. 172/2026/eIPAC

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és la contractació de la prestació del servei d'atenció al públic i d'activitats educatives i didàctiques de l'Institut de Patrimoni Cultural (a partir d'ara IPAC), que engloba els següents equipaments museístics: **Museu Víctor Balaguer, Museu Romàntic Can Papiol, Espai Far i Torre Blava – Espai Guinovart.**

2.- CONDICIONS GENERALS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

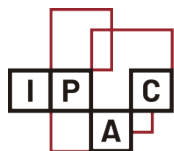
L'IPAC gestiona un conjunt d'equipaments patrimonials que es posicionen com un espai social i cultural de participació i de construcció de significats, amb vocació de servei públic i obert a tothom, amb la voluntat de provocar la descoberta i l'exploració de l'art i de la identitat. El museu és un lloc educatiu per excel·lència i treballa per contribuir i donar eines que facilitin l'accés físic, social, cultural, intel·lectual i emocional de les persones al patrimoni.

En aquesta línia, l'empresa adjudicatària assumirà l'atenció al públic, així com la realització de les activitats fixades en la programació del Museu, tant a nivell escolar com per la resta de públics. Tot i això, l'IPAC podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària o a qualsevol altra el disseny i el desenvolupament de continguts de noves activitats, quan així ho consideri oportú.

Pel què fa al tipus d'activitats, aquestes es poden englobar dins les següents categories:

- Activitats escolars: són dirigides a grups escolars de tots els nivells educatius.
- Activitats familiars: són lúdic-educatives, i en elles poden participar les famílies per tal de compartir les noves experiències amb els més petits.
- Activitats per al públic adult: són activitats culturals on poden participar persones de totes les edats i nacionalitats.
- Activitats per a joves: són activitats pensades per establir noves formes de coneixement en una franja d'edat concreta, amb la voluntat d'incentivar el pensament i la creativitat.
- Activitats per a públic amb necessitats especials: són activitats adaptades per aquelles persones amb necessitats específiques i que poden provenir de qualsevol segment de població.
- Activitats per a públic especialitzat: són activitats dirigides a públic especialitzat i professional, que vol aprofundir més en diferents temàtiques centrades en les col·leccions.

Pel què fa a la tipologia de les activitats, en funció de la seva metodologia, aquestes poden ser:



**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

- Visita comentada: serà conduïda per un educador i va destinada a públics adults i de qualsevol nacionalitat.
- Visita-taller: l'educador s'encarregarà de transmetre coneixement als alumnes, a través d'una visita comentada i la posterior posada en pràctica per part del públic escolar, infantil o familiar.
- Visita dinamitzada: té els mateixos components que la comentada, amb la particularitat que l'educador s'ajuda de material específic per fer més comprensible el contingut explicat.
- Itineraris urbans: són destinats tant a públic escolar com adult i inclouen la visita de l'equipament museístic, així com un recorregut per diferents indrets de la ciutat.
- Visites digitals: els temps actuals obliguen a tenir en consideració les eines digitals per a desenvolupar diferents tipus d'activitats que afecten al món dels museus.

3.- DEFINICIÓ DELS SERVEIS I FUNCIONS

Per la dinamització dels museus i equipaments patrimonials adherits a l'IPAC es requereix d'un seguit d'actuacions i accions destinades a atraure diferents tipus de públics. Els equipaments requereixen d'uns horaris d'obertures estables i d'uns serveis de monitoratge i guiatge que actualment no es poden cobrir amb el personal propi de l'IPAC.

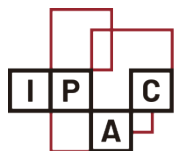
L'adjudicatari realitzarà els serveis d'informació, vigilància, acollida i atenció al públic dels centres dels equipaments de l'IPAC objecte del contracte, amb una dedicació total estimada de 5.378 hores/any en laborables, diumenges i festius. La proposta haurà de detallar el preu/hora més IVA del servei en dia laborable i en diumenge o festiu.

Les hores per a cada equipament (detallades al punt 4) estan subjectes a mobilitat entre equipaments en funció de la programació, així com a la incorporació de nous equipaments que en el futur es posin en funcionament.

1.- Funcions específiques de vigilància, acollida i atenció al públic

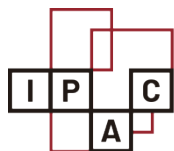
Els serveis a realitzar seran els següents:

1. Obertura i tancament dels equipaments (portes, finestres, llums, aparells deshumidificadors) en els horaris establerts pel públic en general, horaris de les visites concertades i horaris especials.
2. Custòdia de les claus de l'edifici.
3. Activar i desactivar els sistemes de vigilància i seguretat dels equipaments i tenir cura de les instal·lacions mitjançant el sistema de circuit tancat de TV.
4. Informar sobre l'IPAC, els serveis i les activitats que organitza mitjançant la via personal, telefònica o informàtica.
5. Informar sobre els diferents equipaments museístics i patrimonials de la ciutat, així com d'altres elements d'interès turístic de Vilanova i la Geltrú i la seva comarca.
6. Crear i revisar protocols d'atenció al públic i funcionament.
7. Revisar el correcte funcionament de totes les instal·lacions dels edificis abans de la seva obertura al públic.



**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

8. Atendre de manera personalitzada als visitants, i fer el seguiment i control d'accions de coneixement dels públics que faci el museu (enquestes, valoracions...).
9. Organitzar i preparar el material i maquinària de venda d'entrades.
10. Venda de les entrades mitjançant el programa Euromus o el sistema que escaigui, i control de les estadístiques dels visitants diaris.
11. Seguiment del programa d'activitats dels equipaments i donar suport per a la seva execució.
12. Mantenir i reposar els materials de difusió: guies, publicacions, cartells, programes, etc. a l'entrada de l'equipament i a les seves sales.
13. Venda i/o lliurament d'altres materials complementaris si així es fixa (fulletó, catàleg, etc.).
14. Informació succinta dels Museus i de les seves col·leccions i serveis.
15. Domini bàsic del programari MuseumPlus per poder atendre aquestes consultes.
16. Control, justificació i comprovació amb els quadrants de caixa i lliurament setmanal de la recaptació al departament d'Administració.
17. Acollida dels visitants en grup: control i modificació de les reserves, control de l'assignació del servei de monitoratge, control del pagament del servei.
18. Canalitzar els suggeriments, reclamacions i incidències, informant-ne el responsable del museu.
19. Tasques d'assistència a recepcions, inauguracions i altres actes socials o culturals organitzats per l'IPAC.
20. Informar al responsable del Museu de les incidències que es puguin produir.
21. Col·laborar i facilitar les actuacions dels industrials derivades de les tasques de manteniment correctiu i preventiu de les instal·lacions i activitats.
22. Saber gestionar el sistema de venda d'entrades online a través del web dels museus (Wordpress).
23. Atendre i coordinar les sol·licituds de reserva de visita en grup (visita comentada o no, tallers, etc.) pels diferents mitjans comunicatius (telefònica, personal, correu).
24. Confirmar les reserves.
25. Gestionar les reserves d'altres activitats del Museu, en grup o individuals.
26. Col·laborar en la gestió administrativa derivada del funcionament del servei d'acord amb les indicacions del museu.
27. Conèixer i controlar la venda d'entrades i articles amb el sistema determinat per la direcció del centre (Euromus o sistema web).
28. Vetllar pel bon funcionament del programari Euromus.
29. Actualitzar les cartelleres dels museus.
30. Donar a conèixer als visitants el servei d'audioguies i altres eines digitals vinculades als museus de l'IPAC.
31. Donar resposta a les reclamacions-tipus d'acord amb el centre.
32. Tenir cura i portar a terme el manteniment de la farmaciola dels equipaments.
33. Coordinar la gestió dels lloguers dels equipaments: agenda, material i personal necessari, sota la supervisió d'un tècnic.
34. Mostrar els espais de lloguer dels diferents equipaments a les empreses o persones que ho sol·licitin.
35. Preparar les sales si s'escau, en el cas que hi hagi d'haver activitats del Museu o bé lloguers dels espais per a conferències, presentacions reunions, etc., i tenir coneixement del funcionament dels equips tècnics d'imatge i so.



**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

2.- Funcions específiques de control de sales, botiga i guarda-roba

Els serveis a realitzar seran els següents:

Control de sales

1. Utilitzar el sistema de càmeres de videovigilància des de la recepció del museu, per a garantir la circulació i les normes de seguretat vers els visitants.
2. Conèixer en profunditat el Pla d'autoprotecció de cada equipament.
3. Col·laborar amb els serveis de seguretat i manteniment del Museu pel que fa al control i a la circulació de públic i el compliment de les normes de seguretat que el Museu estimi oportunes.
4. Col·laborar amb el personal del Museu que realitzi tasques a les sales en tot allò que signifiqui facilitar la visita i millorar-ne les condicions.
5. Confirmar que els visitants compleixin la normativa de règim intern (respectar no fumar, no beure, no menjar, no portar motxilles grans, etc.).
6. Informar als responsables del Museu de les incidències que es puguin produir.
7. Vetllar per l'estat de conservació de les obres d'art assegurant-se que els visitants no arribin a tocar-les ni a apropar-se excessivament.
8. Preparar l'equipament necessari i utilitzar l'equip de megafonia per a la celebració d'actes.

Botiga

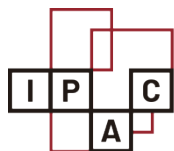
1. Controlar i reposar els estocs de la botiga.
2. Comunicar mensualment les necessitats de comandes de material al departament d'Administració.
3. Comprovar que el gènere lliurat coincideix amb l'albarà.
4. Introduir els albarans i comprovació que aquests coincideixen amb la comanda.
5. Etiquetar els productes.
6. Muntar els aparadors i col·locació dels articles a la botiga o al magatzem.
7. En les vendes per correu: rebuda de les comandes, preparar el material, sol·licitar les factures i tramesa a administració de l'IPAC; gestionar els dipòsits de llibres; gestionar les devolucions d'estocs; organitzar el magatzem.
8. Manteniment continu de l'aspecte de la botiga.
9. Venda dels productes, atenció i assessorament als clients.
10. Cobrament, control, justificar i comprovar amb els quadrants de caixa i lliurar setmanalment la recaptació al departament d'administració.

Guarda-roba

1. Tenir cura dels espais de guarda-roba dels museus.
2. Controlar l'accés de visitants amb objectes prohibits a les sales, i indicar els espais on es poden dipositar. que no es poden introduir o el que està prohibit de fer en les dependències del Museu.
3. Recollir, custodiar i lliurar els objectes dipositats en altres espais dels edificis, quan l'espai del guarda-roba no es pugui fer servir.

3.- Funcions específiques de les visites guiades i tallers educatius

Els serveis a realitzar seran els següents:



**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

1. Realitzar les visites comentades i itineraris guiats segons la programació. En general, les activitats es duran a terme en llengua catalana. Si un grup ho sol·licita es podrà fer en una altra llengua de les ofertes per l'adjudicatari.
2. Elaborar guions de visites i activitats de públic infantil i adult de l'equipament, sota la supervisió d'un tècnic.
3. Efectuar visites guiades setmanals durant l'horari habitual d'obertura al públic o fora d'aquest, en aquells equipaments en que la programació ho requereix.
4. Proposar, preparar i executar les activitats familiars, infantils i generals i les visites a les exposicions que es duguin a terme durant l'horari d'obertura al públic.
5. Preparar i mantenir el material d'ús pedagògic destinat a les activitats.
6. Garantir que el material estigui a punt a l'hora d'iniciar el taller, visita o ruta, i ordenar l'espai després de l'activitat.
7. Informar de les incidències en la prestació de les activitats didàctiques als responsables que s'indiquin.
8. Avaluar el servei i realitzar propostes de millora.
9. Formar i preparar al nou personal per les activitats objecte del contracte.
10. Verificar uns dies abans de dur a terme l'activitat, l'assistència del grup, enviant-li la normativa d'ús relativa a l'equipament a visitar, i en quina modalitat (efectiu o ingrés bancari) els usuaris volen fer el pagament.
11. Altres casuístiques que se'n puguin derivar, tant de la gestió presencial com la digital.

L'oferta d'activitats didàctiques es pot modificar i/o ampliar en funció de la programació, de manera que una activitat pot ser substituïda per una altra de similar, sense que sigui necessària una modificació del contracte, sinó únicament la comunicació per escrit del canvi d'activitat.

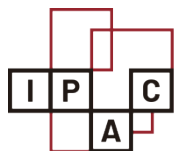
La documentació, material didàctic i dossier pedagògic de les activitats serà facilitada inicialment a l'adjudicatari per l'IPAC. L'adjudicatari haurà de proposar les actualitzacions i manteniment del seu contingut. Aquestes actualitzacions, passaran a ser propietat de l'IPAC.

El disseny i el contingut pedagògic (incloent el material didàctic) de les visites a les exposicions de producció pròpia serà elaborat per l'adjudicatari, seguint els criteris fixats per l'IPAC. Abans de l'aplicació del contingut i el material serà necessària la conformitat de l'organisme corresponent.

La documentació, material didàctic i dossier pedagògic de les noves activitats que elabori l'adjudicatari serà facilitada en format digital a l'IPAC, que en serà el titular de la propietat.

L'IPAC podrà encarregar a l'adjudicatari la confecció de nou material didàctic, per rutes, tallers i altres activitats, a desenvolupar en horari de servei i que no tindrà cap cost extraordinari.

En aquest sentit, mensualment l'adjudicatari haurà d'enviar un document on expliqui i detalli el nombre i conceptes dels tallers, visites i/o rutes que hagi realitzat el personal d'atenció al públic.



**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

En cas d'anul·lació d'una activitat un cop el treballador de l'empresa adjudicatària ja s'ha desplaçat a l'espai de l'activitat, l'IPAC abonarà el 50 % del seu preu unitari. En cas d'anul·lació abans que s'hi hagi desplaçat, l'adjudicatari no tindrà dret al cobrament del preu.

El material fungible per a la realització dels tallers serà facilitat per l'IPAC.

5.- Funcions específiques del coordinador

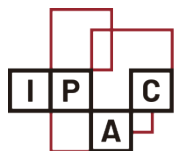
Per part de l'empresa contractada, s'assignarà a una de les persones que realitzen les tasques d'atenció al públic i servei de monitoratge, i amb categoria de mediador cultural, per tal que realitzi les tasques de coordinació de l'equip, així com la comunicació entre l'IPAC i la seva empresa. Aquesta tasca s'haurà de desenvolupar en horari de feina.

Les tasques consistiran en:

1. Coordinar, planificar i supervisar de manera directa tot l'equip d'atenció al públic i activitats en tots els espais gestionats per l'IPAC: atenció i control de sales, informació, venda d'entrades, reserves, taquilles, espais de lloguers, etc.
2. Preparació i revisió de material per a totes les visites i activitats dels museus de l'IPAC, així com traslladar la informació (guions, material i altres) a les persones encarregades de la realització de les activitats.
3. Elaborar el quadrant de posicions i horaris mensuals de totes les seus de l'IPAC. En cas de posicions descobertes, serà el responsable de contactar amb efectius de reserva per tal d'assegurar la cobertura del servei en les condicions establertes en aquest plec o les que s'acordin amb el museu.
4. Revisar les informacions pràctiques (horaris de visita dels centres, etc.) de les diferents seus i espais i comunicar i solventar possibles incidències.
5. Responsabilitzar-se que l'equip al seu càrrec faci el seguiment i control dels equips i del perfecte estat dels espais.
6. Responsabilitzar-se que l'equip al seu càrrec faci el control del material informatiu i de difusió de les activitats facilitades pel museu a disposició dels visitants en tots els centres de l'IPAC.
7. Assabentar-se de les activitats que es realitzaran en els espais del museu, i de les necessitats per a dur-los a terme. Organitzar i transmetre-ho a tot l'equip.
8. Conèixer, fer complir i supervisar el compliment dels protocols establerts al museu en matèria de seguretat, emergències i atenció al públic.
9. Responsabilitzar-se que l'equip al seu càrrec faci el control estadístic diari dels visitants.
10. Resoldre incidències d'ordre menor en el seu camp d'actuació i canalitzar amb immediatesa les possibles incidències als responsables de l'IPAC.

4.- HORARIS DELS EQUIPAMENTS

Els treballadors de l'empresa adjudicatària hauran d'adaptar els seus horaris a les obertures de les dependències del Museu Víctor Balaguer, Museu Romàntic Can



**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

Papiol, Torre Blava i Espai Far. Caldrà assignar a cada treballador l'horari personal d'acord amb les necessitats del servei.

4.1.- Pel que fa a les dependències del Museu Víctor Balaguer:

Horari d'obertura

De dimarts a divendres, de 10 a 14 h i de 17 a 19 h.....6 h/dia (1 treballador)

(dijous tarda l'horari serà de 19 a 21 h)

A partir del 4 de gener de 2027.....6 h/dia (2 treballadors)

Dissabtes d'11 a 14 i de 17 a 19 h.....5 h/dia (2 treballadors)

Diumenges d'11 a 14 h.....3 h/dia (2 treballadors)

Festius oberts, d'11 a 14 h.....3 h/dia (2 treballadors)

4.2.- Pel que fa a les dependències del Museu Romàntic Can Papiol:

Horari d'obertura

De novembre a abril

Divendres d'11 a 14 h i de 17 a 19 h.....5 h/dia (2 treballadors)

Dissabtes d'11 a 14 h i de 17 a 19 h.....5 h/dia (2 treballadors)

Diumenges i festius d'11 a 14 h.....3 h/dia (2 treballadors)

De maig a octubre

(Sols juliol i agost) Dijous d'11 a 14h i de 17 a 19h5 h/dia (2 treballadors)

Divendres d'11 a 14 h i de 17 a 19 h..... 5 h/dia (2 treballadors)

Dissabtes d'11 a 14 h i de 17 a 19 h.....5 h/dia (2 treballadors)

Diumenges d'11 a 14 h i de 17 a 19 h.....5 h/dia (2 treballadors)

Festius oberts, d'11 a 14 h.....3 h/dia (2 treballadors)

L'adjudicatari haurà d'assumir les tasques d'obertura i tancament del Museu, abans de l'inici i després de la finalització de l'horari d'obertura al públic

4.3.- Pel que fa a les dependències de l'Espai Far:

Aquesta prestació s'inicia l'1 de juny de 2027

Horari d'obertura

Gener, febrer, novembre i desembre

Divendres de 10 a 14 h.....4 h/dia (2 treballadors)

Dissabtes de 10 a 14 h..... 4 h/dia (2 treballadors)

Diumenges de 10 a 14 h..... 4 h/dia (2 treballadors)

Març, abril, maig, juny, setembre i octubre

Divendres de 10 a 14 h.....4 h/dia (2 treballadors)

Dissabtes de 10 a 14 h i de 17 a 19 h..... 6 h/dia (2 treballadors)

Diumenges de 10 a 14 h..... 4 h/dia (2 treballadors)

Juliol i agost

Dimecres de 10 a 13 h i de 17 a 20 h.....6 h/dia (2 treballadors)

Dijous de 10 a 13 h i de 17 a 20 h.....6 h/dia (2 treballadors)

Divendres de 10 a 13 h i de 17 a 20 h.....6 h/dia (2 treballadors)

Dissabte de 10 a 13 h i de 17 a 20 h.....6 h/dia (2 treballadors)

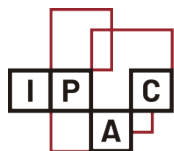
Diumenge de 10 a 13 h i de 17 a 20 h.....6 h/dia (2 treballadors)

Festius oberts, de 10 a 14 h.....4 h/dia (2 treballadors)

4.4.- Pel que fa a les dependències de la Torre Blava – Espai Guinovart:

El període d'obertura és del segon cap de setmana del mes de juny fins al segon cap de setmana del mes de setembre:

Dissabtes i diumenges de 18 a 21 h.....3 h/dia (1 treballador)



**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

Festius oberts (temporada d'estiu, de 18 a 21 h).....3 h/dia (1 treballador)
També es realitzarà obertura en les següents dates:
Setmana Santa: divendres, dissabte i diumenge d'11 a 14 h.....3 h/dia (1 treballador)
Dia Internacional dels Museus (diumenge d'11 a 14 h)..... 3h/dia (1 treballador)
Jornades Europees de Patrimoni (diumenge d'11 a 14 h)..... 3h/dia (1 treballador)
Fira de Novembre (diumenge d'11 a 14 h).....3h/dia (1 treballador)

L'IPAC es reserva el dret a modificar els horaris d'obertura de les instal·lacions i en conseqüència a modificar la jornada de prestació del servei, prèvia notificació a l'empresa. Aquests canvis no requeriran la tramitació d'una modificació del contracte sinó únicament de la notificació per escrit a l'adjudicatari que està obligat a acceptar los.

5.- CALENDARI DELS EQUIPAMENTS

Per a les dependències anteriors, els dies festius es determinaran de la següent manera en dues categories:

1. **Festius de tancament obligatori:** Els equipaments romandran tancats el següents dies de l'any: 1 de gener, 5 de gener a la tarda, 6 de gener, Diumenge de Comparses, 1 de maig, 23 de juny a la tarda, 24 de juny, 1 de novembre, 24 de desembre a la tarda, 25 de desembre, 26 de desembre i 31 de desembre a la tarda.
2. **Festius d'obertura potencial:** Els equipaments preveuen obrir en els festius següents: 17 de gener, Divendres Sant, 5 d'agost, 15 d'agost, 11 de setembre, 12 d'octubre, 6 de desembre i 8 de desembre. L'horari dels dies festius s'indica en el punt anterior.

Determinació dels dies festius d'obertura efectius

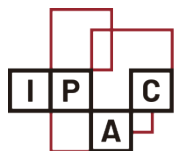
Atès que cada equipament tanca ordinàriament uns dies concrets de la setmana (detallats en el punt anterior), si qualsevol dels festius assenyalats com a "Festius d'obertura potencial" coincideix amb un dia de tancament ordinari, aquest dia no es computarà com a jornada d'obertura festiva.

A efectes de la preparació de les ofertes econòmiques i de l'execució del contracte, s'estableix el següent règim:

- **Nombre de festius oberts de referència:** El llistat compta amb un màxim de 8 festius potencials l'any. Atès el calendari variable, el nombre de festius d'obertura real oscil·larà de manera ordinària entre 6 i 8 dies l'any.
- **Mecanisme de compensació o borsa d'hores:** L'òrgan de contractació comunicarà a l'empresa adjudicatària, durant el mes de novembre de l'any anterior, el calendari exacte de festius d'obertura reals de l'any següent. En cas que un any el nombre de festius oberts reals sigui inferior al pressupostat, les hores no prestades es podran acumular com una borsa d'hores per a necessitats extraordinàries del museu.

L'IPAC es reserva el dret a modificar els horaris d'obertura de les instal·lacions i en conseqüència a modificar la jornada de prestació del servei prèvia notificació a l'empresa.

El mes d'octubre de cada any l'IPAC determinarà el calendari de festius oberts per l'any següent.



**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

A l'horari establert s'ha d'afegir un total de 570 hores extres anuals que cobreixen les necessitats del servei extraordinaris motivats per actes, activitats, atenció a grups, lloguers o casaments, fora d'horaris d'obertura dels equipaments.

L'empresa organitzarà el servei de manera que el personal gaudeixi dels descansos reglamentaris, així com una pausa d'una hora per a dinar; el temps que hi sigui destinat, no formarà part de la facturació.

6.- QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural, haurà d'atendre els deures de subrogació del personal que actualment presta el servei, d'acord amb el que disposa l'article 130.1 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic.

L'equip de treball estarà compost pels perfils i titulacions que es detallen a continuació:

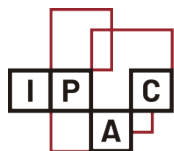
Animadors socioculturals encarregats de l'atenció al públic, les visites guiades i el programa d'activitats didàctiques:

- El personal adscrit a aquestes tasques haurà d'estar en possessió d'una titulació universitària oficial de Grau o Llicenciatura en l'àmbit de les humanitats, o bé, del títol de Cicle Formatiu de Grau Superior en Animació Sociocultural i Turística.
- Es considera imprescindible parlar correctament castellà i català (amb un nivell de competència C1 o titulació oficial equivalent) i l'anglès amb un nivell de competència B2. El nivell de competència indicat és segons el marc europeu comú de referència per a les llengües.
- Assegurar que les persones que atenguin el servei educatiu disposin del Certificat de delictes de naturalesa sexual expedit pel treball amb menors d'edat.
- Garantir que les persones encarregades de la venda d'entrades i la reserva d'activitats tinguin coneixements del programa Euromus i Wordpress, amb experiència demostrable.
- És necessari que tot el personal destinat a les prestacions d'aquest servei tingui coneixements d'informàtica a nivell d'usuari mig-avançat (Word, Excel, Access i aplicatius generals d'Internet).

L'experiència requerida del personal en la prestació d'aquests serveis, ha de ser d'un any.

Mediadors culturals encarregats de l'atenció al públic, les visites guiades i el programa d'activitats didàctiques:

- El personal adscrit a aquestes tasques haurà d'estar en possessió d'una titulació universitària oficial de Grau o Llicenciatura en l'àmbit de la Història, Història de l'Art, Humanitats, Belles Arts, Pedagogia o titulacions equivalents.
- Es considera imprescindible parlar correctament castellà i català (amb un nivell de competència C1 o titulació oficial equivalent) i l'anglès amb un nivell de competència B2, amb nocions d'altres idiomes (francès, alemany, italià). El



**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

nivell de competència indicat és segons el marc europeu comú de referència per a les llengües.

- Assegurar que les persones que atenguin el servei educatiu disposin del Certificat de delictes de naturalesa sexual expedit pel treball amb menors d'edat.
- Garantir que les persones encarregades de la venda d'entrades i la reserva d'activitats tinguin coneixements del programa Euromus i Wordpress, amb experiència demostrable. Es valoraran també coneixements de MuseumPlus.
- És necessari que tot el personal destinat a les prestacions d'aquest servei tingui coneixements d'informàtica a nivell d'usuari mig-avançat (Word, Excel, Access i aplicatius generals d'Internet).

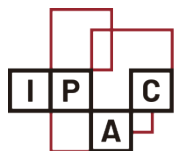
L'experiència requerida del personal en la prestació d'aquests serveis, ha de ser de tres anys.

Les titulacions i experiència s'acreditaran mitjançant títols, currículum i certificats de les empreses indicant les tasques realitzades.

7.- CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari prestarà el servei tenint en compte les següents pautes:

- Prestar el servei amb continuïtat i garantint la substitució de les absències del personal assignat al servei, així com disposar de persones formades que puguin atendre les necessitats extraordinàries que puguin sorgir.
- L'empresa adjudicatària haurà de tenir el servei permanentment cobert. El termini màxim per resoldre qualsevol incidència que es produís (baixa mèdica, indisposició, etc.) serà de quatre hores, a partir del moment en que es produeixi la incidència.
- El servei s'haurà de prestar garantint un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del lloc on es realitza el servei, i garantint una imatge personal correcta i escaient al servei que es presta.
- El personal que desenvoluparà les activitats didàctiques en espais sense telèfon fix, haurà d'anar proveït de telèfon mòbil a càrrec de l'adjudicatari.
- Els treballadors es coordinaran amb el seu cap jeràrquic que a la seva vegada es coordinarà amb el responsable corresponent. Amb aquest fi, l'empresa adjudicatària designarà un màxim responsable del servei que serà l'interlocutor per resoldre les qüestions relacionades amb la prestació d'aquest. Haurà d'estar disponible 24 h, també en dies festius, tenir experiència en la funció i plena capacitat resolutiva.
- El personal adscrit al servei haurà de vestir en tot moment l'uniforme, armilla o la vestimenta que es consensuï amb l'IPAC de l'empresa adjudicatària, que haurà de ser fabricat respectant els drets bàsics del treball recollits en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball. Han de donar una imatge homogènia de l'empresa, que incorporarà elements d'identificació personal i d'empresa que permeti definir concretament el nom de l'empresa i el nom de la persona assignada al servei. El cost d'aquest equipament anirà a càrrec de l'adjudicatari.
- Es farà una formació inicial per part del personal de l'IPAC. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària continuar formant als seus treballadors per assolir



**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

els continguts necessaris. Aquesta formació serà supervisada per l'equip tècnic de l'IPAC.

- Totes les activitats i materials de suport creats, modificats o adaptats per encàrrec en virtut d'aquest contracte, seran propietat de l'IPAC i no es podran realitzar fora del seu àmbit d'actuació sense previ permís explícit per escrit.
- Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest o aquell i l'IPAC existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
- També és obligació de l'empresa adjudicatària que, abans de l'inici de qualsevol activitat, el personal que hi destini l'empresa prepari l'espai, material i equipament necessari, i només donarà per finalitzada l'activitat una vegada s'hagi acomiadat a tots els usuaris d'aquesta i s'hagi deixat tot el material i equipament emmagatzemat als espais designats per l'IPAC.
- Amb una periodicitat mínima mensual, es realitzaran reunions de seguiment entre l'empresa adjudicatària i l'IPAC.
- Si cal formar nous educadors, aquesta anirà a càrrec de l'empresa.
- En el moment d'acabar el contracte, l'adjudicatari ha de retornar tot el material al museu.

8.- ELEMENTS CEDITS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'IPAC ofereix per a les diferents prestacions:

- 1.- Treball de coordinació i informació durant el període de vigència del contracte:
 - 6 ordinadors de sobretaula (2 al Museu Balaguer, 2 al Museu Papiol i 2 a l'Espai Far)
 - 4 impressores (1 al Museu Balaguer, 1 al Museu Papiol, 1 a les oficines de la casa Marquès de Castrofuerte, i 1 a l'Espai Far).

9.- MODIFICACIÓ DEL SERVEI

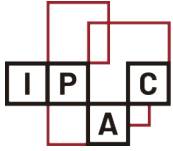
Els horaris de prestació del servei, el nombre total d'hores i d'activitats a realitzar poden experimentar variacions en funció dels canvis en la programació.

Aquests canvis no requeriran la tramitació d'una modificació del contracte, sinó únicament de la notificació per escrit a l'adjudicatari, que està obligat a acceptar-los.

Només es tramitarà una modificació del contracte en cas que l'import final del servei hagi d'excedir l'adjudicat.

10.- FACTURACIÓ

L'adjudicatari presentarà mensualment la factura corresponent als serveis efectivament prestats. La factura haurà d'indicar, com a mínim, les hores efectivament realitzades per cadascun dels llocs de treball adscrits al contracte, especificant-ne el nombre d'hores, la tipologia de servei i l'equipament on s'hagi prestat.



**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

L'import de la factura es determinarà a partir del nombre efectiu d'hores realitzades en cada lloc de treball, multiplicat pel preu unitari ofert per l'adjudicatari per a cada perfil professional, al qual s'afegirà l'IVA que sigui legalment aplicable.

Juntament amb cada factura, l'adjudicatari haurà d'aportar la documentació acreditativa del compliment de les seves obligacions laborals i de Seguretat Social respecte del personal adscrit al contracte. A aquest efecte, es podrà requerir la presentació dels corresponents RNT (Relació Nominal de Treballadors), RLC (Rebut de Liquidació de Cotitzacions) o qualsevol altra documentació equivalent que acrediti el compliment d'aquestes obligacions.

Gerent

Maria Alias Echevarr