

Codi de verificació:	 611K1A0E502X51311B39
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 31566/2026	Document: 292995/2026

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DE SERVEIS: SERVEI D'ATENCIÓ ALS USUARIS I SUPORT ALS SERVEIS TÈCNICS DEL MUSEU DE SANT CUGAT I L'OFICINA DE TURISME

Índex de continguts

1. Objecte del contracte	2
2. Característiques tècniques dels serveis o prestacions.....	3
Lot 1. Servei d'atenció als usuaris i educació	3
Lot 2. Servei de suport als serveis tècnics	26
3. Acta d'inici de prestació del servei.....	29
4. Entrega dels treballs i/o realització dels serveis.....	29
5. Recepció dels treballs i serveis	29
6. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals	30
7. Normativa sectorial aplicable	30
8. Documentació que facilita l'Ajuntament	30
ANNEX 1. HORARIS DEL MUSEU DE SANT CUGAT	31
ANNEX 2. OFERTA EDUCATIVA DEL MUSEU DE SANT CUGAT	32
ANNEX 3. IMPORTS MÀXIMS PER A LES ACTIVITATS DE L'OFERTA EDUCATIVA DEL MUSEU	36
ANNEX 4. LLISTAT D'ACTIVITATS REALITZADES AL PERÍODE 2024 i 2025	37
ANNEX 5. VISITES OFERTADES PER L'OFICINA DE TURISME	38
ANNEX 6. CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE	41

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el servei d'atenció als usuaris i suport als serveis tècnics del Museu de Sant Cugat i l'Oficina de Turisme.

De conformitat amb el que estableix el Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, el municipi té competències en matèria de gestió i administració d'instal·lacions culturals, turisme i patrimoni historicoartístic.

El Museu de Sant Cugat és un museu municipal, gestionat directament per l'Ajuntament de Sant Cugat i enquadrat en el Servei de Patrimoni, Turisme i Innovació Cultural. El Museu és el responsable de la gestió del patrimoni històric i cultural de la ciutat, i en especial dels centres adscrits a la seva gestió directa, així com de les seves col·leccions. S'estructura a data d'avui a través de les seues i espais següents:

- Museu del Monestir: És la seu central que acull les oficines i serveis tècnics. Ubicat al claustre del Monestir de Sant Cugat, s'ocupa de la difusió del continguts vinculats amb el Monestir de Sant Cugat i de la gestió integral del monument.
- Celler Modernista: Ubicat a l'antic Celler Cooperatiu, és l'edifici insígnia del passat vitivinícola de la ciutat.
- Capella de Sant Domènec: Petit edifici al peu de l'antic camí a Terrassa.
- Torre Negra: fortificació d'origen medieval al peu de Collserola ubicada dins una gran finca rural
- Magatzems de reserva

L'Oficina de Turisme de Sant Cugat és també de gestió municipal i s'ocupa de la dinamització turística de la ciutat. La seva oficina està ubicada a la torre del portal major del Monestir.

Amb la finalitat d'organitzar, fomentar i difondre l'activitat del Museu de Sant Cugat i de l'Oficina de Turisme es convoca aquesta licitació del servei d'atenció als usuaris i suport als serveis tècnics.

Codi CPV: 92521000-9 Serveis de museus

Divisió en lots: Es preveu la divisió de l'objecte d'aquest contracte en dos lots:

Lot 1. Servei d'atenció als usuaris

- 1.1. Coordinació del servei
- 1.2. Acol·liment i atenció a la botiga
- 1.3. Informació als usuaris i vigilància de sales
- 1.4. Regidoria d'actes i espais
- 1.5. Servei d'educació i mediació patrimonial
- 1.6. Oficina de Turisme

Lot 2. Suport als serveis tècnics

- 2.1. Suport a la gestió de col·leccions, exposicions i espais del museu
- 2.2. Desenvolupament i comunicació de programes i projectes de difusió del patrimoni cultural

2. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

Lot 1. Servei d'atenció als usuaris i educació

LOT 1. SERVEI D'ATENCIÓ ALS USUARIS I EDUCACIÓ

Aquest lot es compon dels serveis següents:

- 1.1. Coordinació del servei
- 1.2. Acolliment i atenció a la botiga
- 1.3. Informació als usuaris i vigilància de sales
- 1.4. Regidoria d'actes i espais
- 1.5. Servei d'educació i mediació patrimonial
- 1.6. Oficina de Turisme

1.1 COORDINACIÓ DEL SERVEI I RESPONSABLE DE GESTIÓ DE PÚBLICS I RESERVES

Descripció del servei

Servei adreçat a la coordinació global del servei d'atenció als usuaris i educació. Inclou la coordinació del personal d'atenció al públic i de l'equip d'educadors, tant el personal estable com l'eventual, i la gestió directa de l'agenda de reserves i visites al museu (via telefònica o per correu electrònic). El museu proporcionarà l'agenda informàtica al contractista.

Funcions

➤ Coordinació del servei:

- Coordinar el personal d'atenció a l'usuari i l'equip d'educadors/es per cobrir les necessitats d'obertura de les instal·lacions, de programació i de concertació d'activitats a demanda de tercers
- Supervisar la correcta prestació del servei per part de l'equip adscrit a l'activitat
- Assistir a les reunions setmanals amb l'equip tècnic del museu per a la coordinació del servei amb les necessitats del museu
- Gestionar les hores extraordinàries necessàries per a la cobertura d'actes i coordinació amb el personal d'atenció al públic per al seu acompliment
- Assessorar, acompanyar i coordinar la formació, junt amb la persona tècnica referent de l'àmbit, per al personal del servei d'educació en quant a la realització de noves activitats i seguiment de qualitat.
- Coordinar el proveïment i la gestió del material de treball (uniformes, material fungible per a les activitats educatives, manteniment d'hàbits i robes, etc.)

- Elaborar els informes i les memòries següents:
 - o Un informe trimestral amb el recull d'incidències i valoració del servei.
 - o Una memòria anual sobre el servei:
 - resum sobre l'execució: incidències, identificació de punts febles a millorar, punts forts a consolidar
 - personal adscrit al servei: llistat, categories, formació rebuda (per persona, amb identificació de la formació i les hores)
 - propostes de millora en el servei d'atenció als usuaris
 - o Els informes parcials i reculls de dades que el Museu consideri oportuns.
- Gestió de públics i reserves:
 - Atendre als usuaris pel que fa a la reserva d'activitats i espais: informació i assessorament als usuaris, gestió de les reserves d'activitats i espais (recollida de les peticions de visites, activitats i espais, programació i agenda de les reserves, gestió del cobrament, etc.)
 - Elaborar l'agenda de treball dels educadors/es segons la demanda de visites i les activitats previstes.
 - Gestionar les estadístiques de públics: control setmanal de l'assistència i participació.
 - Coordinar l'adaptació del programa de venda d'entrades i reserves a les necessitats del museu
 - Donar compte de la gestió econòmica del servei relativa al cobrament dels preus públics i l'activitat realitzada
 - Donar suport a qualsevol altra tasca relacionada amb les activitats del servei educatiu, per al seu correcte desenvolupament.
 - Elaborar els informes i memòries següents:
 - o Un informe el segon dia laboral de cada mes, amb el recull de les dades de visitants (quantificació per públics), activitats realitzades, incidències, valoracions dels usuaris, així com la facturació i avaluació pròpia sobre la marxa del servei, seguint el model i els criteris establerts amb el personal tècnic del museu.
 - o Una memòria anual sobre el servei amb el resum estadístic de l'any. Haurà d'incloure una valoració dels públics, així com recomanacions per a la millora de l'estada i activitats dels usuaris al museu des del punt de vista de la prestació del servei.
 - o els informes parcials i reculls de dades que el Museu consideri oportuns.

Horari

Horari ordinari: de dilluns a divendres de 8 a 15h amb flexibilitat per tal d'adaptar-se a les necessitats del servei, com per exemple les tasques de supervisió del servei en caps de setmana i tardes.

L'horari d'atenció al públic del servei d'agenda de concertació de visites serà, com a mínim, de 9h a 14h, de dilluns a divendres.

El mes sense prestació haurà de fer-se al període juliol – agost i en coordinació amb la figura de l'educador/a de manera que sempre estigui en servei una de les dues figures i puguin quedar cobertes les funcions mínimes d'ambdues.

Lloc de treball

Espai habitual: Museu del Monestir

Ocasionalment: les altres seus i espais de la ciutat on es tinguin lloc les activitats educatives

Personal adscrit al servei

Una persona amb el perfil professional següent:

- formació acadèmica mínima: Batxillerat o Cicle formatiu de grau superior
- Domini, oral i escrit, de la llengua catalana i castellana
- coneixement avançat del programa de gestió de visitants i venda d'entrades (en l'actualitat, Euromus)

1.2 SERVEI D'ACOLLIDA I ATENCIÓ A LA BOTIGA DEL MUSEU

Descripció del servei

El servei d'acollida i atenció a la botiga del Museu de Sant Cugat inclou: la recepció, la informació i la venda d'entrades als museus i la gestió de la botiga.

Funcions

❖ **Museu del Monestir:**

▪ **Servei de recepció, informació i acollida de grups:**

- Obertura i tancament de la porta d'accés
- Control d'accés al Museu pel que fa a l'aforament, horaris i condicions, i gestió del flux de visitants
- Venda d'entrades, control i tancament de caixa i ingrés bancari de la recaptació diària
- Organització i preparació del material informatiu de la recepció del Museu i cura de l'espai de recepció
- Atenció general als usuaris i informació sobre el Museu, els serveis i les activitats que organitza (telefònica, personal, correu)
- Acollida de grups, control, justificació i comprovació amb les dades de l'agenda de concertació de visites
- Col·laboració en la gestió administrativa derivada del funcionament del servei d'acord amb protocols establerts

- Trasl·lat a la coordinació del servei i al responsable tècnic del museu dels suggeriments i reclamacions dels visitants d'acord amb els canals establerts
- Recollida, custòdia i lliurament dels objectes dipositats i control dels que no es poden introduir en les dependències del Museu
- Col·laboració amb els serveis del Museu en les tasques que siguin necessàries per al correcte funcionament dels serveis i les instal·lacions
- Comunicació de les incidències que es puguin produir, d'acord amb els protocols establerts al manual operatiu del Museu
- Elaboració d'extractes mensuals i resum anual de la venda d'entrades i facturació
- Recollida i gestió bàsica de la informació dels usuaris per a l'elaboració d'estadístiques i la confecció de llistes de distribució
- Assumir el rol que correspon segons els plans d'emergència i evacuació que correspongui

▪ **Servei de botiga:**

- Venda dels productes de la botiga, atenció i assessorament als clients i usuaris
- Col·laboració en les tasques administratives i operatives relacionades amb la gestió de la botiga, això és:
 - Control i reposició del estocs
 - Tramitació de comandes i de material a proveïdors
 - Recepció del material sol·licitat als proveïdors i comprovació i verificació de la seva adequació amb els albarans
 - Etiquetatge dels productes
 - Col·locació dels articles a la botiga o al magatzem
 - Muntatge dels aparadors i manteniment continu de la bona imatge de la botiga
 - Organització i manteniment del magatzem
 - Elaboració d'extractes mensuals i resum anual de les vendes de botiga i de la facturació, que inclogui també una valoració del servei a partir de l'experiència directa amb els usuaris

❖ **Celler Modernista i Capella de Sant Domènec:**

▪ **Servei de recepció, informació i atenció al públic:**

- Obertura i tancament de l'espai
- Control d'accés al Museu pel que fa a l'aforament, horaris i condicions, i gestió del flux de visitants
- Organització i preparació del material informatiu de la recepció del Museu
- Atenció general als usuaris i informació sobre el Museu, els serveis i les activitats que organitza (telefònica, personal, correu)
- Informació sobre els continguts històrics vinculats al centre on es fa el servei

- Acol·lida de grups, control, justificació i comprovació amb les dades de l'agenda de concertació de visites
- Col·laboració en la gestió administrativa derivada del funcionament del servei d'acord amb protocols establerts
- Trasllat a la coordinació del servei i al responsable tècnic del museu dels suggeriments i reclamacions dels visitants d'acord amb els canals establerts
- Recollida, custòdia i lliurament dels objectes dipositats i control dels que no es poden introduir en les dependències del Museu
- Col·laboració amb els serveis del Museu en les tasques que siguin necessàries per al correcte funcionament dels serveis i les instal·lacions
- Comunicació de les incidències que es puguin produir, d'acord amb els protocols establerts al manual operatiu del Museu
- Cura de l'espai i tasques bàsiques de manteniment i neteja
- Si s'escau, venda d'entrades i gestió dels ingressos
- Recollida i gestió bàsica de la informació dels usuaris per a l'elaboració d'estadístiques i la confecció de llistes de distribució
- Assumir el rol que correspon segons els plans d'emergència i evacuació que correspongui

Horari

Aquest servei es prestarà dins l'horari habitual del Museu, que actualment és el que consta en l'annex 1. El Museu es reserva el dret a transferir les hores entre espais.

El servei també haurà de quedar cobert, en les mateixes condicions, en el supòsit que el Museu organitzi alguna activitat fora de l'horari establert.

En el cas del Museu del Monestir s'estableix un temps complementari de 20 minuts diaris per tal de garantir que el Museu obre i tanca puntualment les instal·lacions de cara als usuaris i el personal adscrit al servei pot dur a terme les seves tasques dins l'horari contractat. Per tant el personal adscrit al Museu del Monestir ha d'arribar al lloc de treball 5 minuts abans de l'hora d'obertura i plegar 5 minuts després.

Lloc de treball

- Museu del Monestir
- Celler Modernista
- Capella de Sant Domènec
- qualsevol altre espai on el Museu organitzi activitats de dinamització i requereixi d'aquest servei de manera extraordinària i a compte de la part variable

Personal adscrit al servei

- 2 persones assignades a les tasques de recepció, informació i acollida de grups a la seu del Monestir i gestió comercial de la botiga al Museu per cobrir la globalitat de l'horari habitual d'obertura
- 1 persona assignada a les tasques de recepció, informació i atenció al públic al Celler Modernista
- 1 persona assignada a les tasques de recepció, informació i atenció al públic a la capella de Sant Domènec, segons les característiques establertes a l'apartat següent

L'adjudicatari haurà de comptar amb personal de reserva, amb un equip mínim de 2 persones al marge de l'equip fix, per poder fer les substitucions necessàries en cas de baixa o vacant.

Perfil del personal:

- Formació acadèmica mínima: batxillerat o cicle formatiu de grau superior
- Disposar de bona presència i facilitat de comunicació
- Coneixements d'informàtica a nivell d'usuari
- Català i castellà a nivell oral i escrit així com coneixement de l'idioma anglès que permeti una atenció adequada i suficient a l'usuari (mínim *First Certificate* o nivell equivalent)
- Iniciativa, autonomia personal i responsabilitat; una actitud proactiva envers els visitants i l'equip tècnic dels Museus; coneixement del Museu i de la informació que cal transmetre
- En la posició al Museu del Monestir: coneixement avançat del programa de gestió de visitants i venda d'entrades (en l'actualitat, Euromus) i de l'operativa que s'aplica al Museu de Sant Cugat. El Museu facilitarà el manual operatiu.
- En la posició a la capella de Sant Domènec: la persona assignada haurà de provenir de programes d'inserció laboral de persones afectades pel síndrome d'Asperger (Trastorn d'Espectre Autista), sota el guiatge de la Fundació Friends com a creadors del projecte Guia'm. En aquest cas els requisits anteriors s'aplicaran als candidats de manera ponderada.

Condicions d'execució del servei

- Cal mantenir el servei permanentment cobert. El termini màxim per a cobrir l'absència de qualsevol efectiu, serà de dues hores a partir del moment en què es produeixi la vacant. Les absències es cobriran amb una persona amb el mateix perfil de formació i coneixements que la persona substituïda.
- En el supòsit que el Museu sol·liciti personal per a les activitats fora de l'horari establert amb menys de 10 dies d'antelació, l'empresa adjudicatària haurà de proveir almenys fins a dos efectius per a les necessitats comunicades amb més de 7 dies d'antelació, i un efectiu per a les comunicades fins a 48 hores d'antelació.
- En cas d'incorporació de nou personal, l'adjudicatari haurà de seguir la fórmula que consta a l'annex 6.
- Tot el personal haurà d'assistir a les reunions de coordinació i informació previstes cada trimestre (a compte de la part variable)

1.3 SERVEI D'INFORMACIÓ DE SALES

Descripció del servei

Serveis d'informació de sales, cura i vigilància de l'espai públic del museu, suport a les activitats.

Funcions

- Proporcionar informació de caire històric i artístic als visitants no enquadrats en grups organitzats
- Controlar l'accés a les sales i espais del Museu pel que fa a l'aforament, horaris i condicions, i gestió del flux de visitants
- Controlar les condicions generals de les sales, tant des del punt de vista de la seguretat dels visitants en virtut d'allò especificat als corresponents plans d'emergència i el bon funcionament de les instal·lacions com de la preservació dels objectes exposats
- Vetllar per l'ús correcte de l'espai i de l'entorn patrimonial per part dels usuaris i externs, informant-los de la normativa d'ús i gestionant les situacions d'afectació en la conservació
- Obrir, posar en marxa i tancar les sales del museu
- Assumir el rol que correspon segons els plans d'emergència i evacuació que correspongui
- Donar suport a les activitats que tenen lloc al museu, siguin programades per la pròpia institució o realitzades per tercers
- Traslladar a la coordinació del servei i al responsable tècnic del museu dels suggeriments i reclamacions dels visitants d'acord amb els canals establerts
- Realitzar les tasques de manteniment i neteja de necessitat bàsica i imminent per garantir el correcte estat de l'espai, de seguiment del manteniment, i les que sol·liciti l'equip tècnic del museu
- Atendre els actes que tenen lloc al museu: preparar tècnicament les sales en cas de conferències, visites guiades, presentacions, etc. Col·locació de cadires, instal·lació d'equips i el material necessari per al seu desenvolupament

Horari

Aquest servei es prestarà dins l'horari habitual del Museu, que actualment és el que consta en l'annex 1. El Museu es reserva el dret a transferir les hores entre espais o, si fos necessari, a reduir les hores de servei.

El servei també haurà de quedar cobert, en les mateixes condicions, en el supòsit que el Museu organitzi alguna activitat fora de l'horari establert.

En el cas del Museu del Monestir s'estableix un temps complementari de 20 minuts diaris per tal de garantir que el Museu obre i tanca puntualment les instal·lacions de cara als usuaris i el personal adscrit al servei pot dur a terme les seves tasques dins l'horari contractat. Per tant el personal adscrit al Museu del Monestir ha d'arribar al lloc de treball 5 minuts abans de l'hora d'obertura i plegar 5 minuts després.

Lloc de treball

Museu del Monestir de forma permanent.

Esporàdicament al Celler Modernista, Capella de Sant Domènec o altres espais on el museu realitzi la seva activitat.

Personal adscrit al servei

- Una persona assignada a les tasques descrites al Museu del Monestir dins l'horari habitual d'obertura al públic
- Personal a demanda per cobrir les necessitats dels serveis d'informació de sales i de suport a activitats.

L'adjudicatari haurà de comptar amb personal de reserva, amb un equip mínim de 2 persones al marge de l'equip fix, per poder fer les substitucions necessàries en cas de baixa o vacant.

Perfil del personal:

- Formació acadèmica mínima: batxillerat o cicle formatiu de grau superior
- Bona presència i facilitat de comunicació
- Coneixements d'informàtica a nivell d'usuari
- Català i castellà a nivell oral i escrit així com coneixement de l'idioma anglès que permeti una atenció adequada i suficient a l'usuari (*First Certificate* o nivell equivalent)
- Iniciativa, autonomia personal i responsabilitat; una actitud proactiva envers els visitants i l'equip tècnic dels Museus; coneixement del Museu i de la informació que cal transmetre

Condicions d'execució del servei

- Cal mantenir el servei permanentment cobert. El termini màxim per a cobrir l'absència de qualsevol efectiu, serà de dues hores a partir del moment en què es produeixi la vacant. Les absències es cobriran amb una persona amb el mateix perfil de formació i coneixements que la persona substituïda.
- Aquesta posició, quan es presta al Monestir, implica la presència continuada a les sales i els espais públics del Museu a excepció de la recepció.
- En el supòsit que el Museu sol·liciti personal per a les activitats fora de l'horari establert amb menys de 10 dies d'antelació, l'empresa adjudicatària haurà de proveir almenys fins a dos efectius per a les necessitats comunicades amb més de 7 dies d'antelació, i un efectiu per a les comunicades fins a 48 hores d'antelació.
- En cas d'incorporació de nou personal, l'adjudicatari haurà de seguir la fórmula que consta a l'annex 6.
- Tot el personal haurà d'assistir a les reunions de coordinació i informació previstes cada trimestre (a compte de la part variable)

1.4 SERVEI DE REGIDORIA D'ACTES I ESPAIS

Descripció del servei

Regidoria dels actes de caràcter extraordinari que tenen lloc als espais dels Museus de Sant Cugat i que requereixen de coordinació de diversos professionals i serveis en el marc d'un entorn patrimonial que cal preservar.

Es tracta d'actes organitzats tant pel propi museu, com per altres serveis municipals o tercers externs a l'ajuntament. Aquests actes estan dins la gama d'activitats culturals, socials i institucionals com per exemple espectacles tipus concerts o teatre, cerimònies i esdeveniments diversos.

Funcions

- Donar suport a l'equip tècnic en la planificació i gestió dels actes extraordinaris
- Coordinar els equips, professionals i les persones que treballen a les activitats extraordinàries a les seus del Museu i atendre les seves necessitats
- Vetllar pel correcte desenvolupament de les activitats, gestionar els espais i les instal·lacions i controlar l'ús que se'n fa durant el desenvolupament de l'acte i els muntatges i desmuntatges segons es planifiqui
- Vetllar per la conservació dels entorns patrimonials i fer complir la normativa de conservació
- Vetllar per la seguretat i fer complir les normes de seguretat i el pla d'emergència
- Vetllar pel compliment de les directrius emeses per la direcció o el responsable tècnic del museu en relació a l'activitat
- Elaborar un informe tipus fitxa sobre el desenvolupament de l'activitat

Horaris

Aquest servei no té un horari predeterminat i es podrà requerir personal per prestar-lo qualsevol dia de l'any i en qualsevol horari.

Personal adscrit al servei

En tant que es tracta d'activitats extraordinàries, el personal d'adscripció al servei serà personal a demanda per cobrir les necessitats. Preferentment provindrà del personal ja assignat al lot 1 en jornada ordinària.

Perfil del personal:

- Formació acadèmica mínima: batxillerat o cicle formatiu de grau superior
- Bona presència, facilitat de comunicació
- Coneixements d'informàtica a nivell d'usuari
- Català i castellà a nivell oral i escrit
- Habilitats personals: iniciativa, autonomia personal i responsabilitat; una actitud proactiva; habilitats de comunicació assertiva i coordinació d'equips
- Formació prèvia en les instal·lacions i normativa dels Museus de Sant Cugat. El museu proporcionarà al contractista els dossiers amb la informació necessària.

Lloc de treball

Museu del Monestir i el Cellar Modernista de forma habitual.

Esporàdicament en altres espais de la ciutat on el Museu realitzi la seva activitat.

Condicions d'execució del servei

- En el supòsit que el Museu sol·liciti personal per aquest servei amb menys de 10 dies d'antelació, l'empresa adjudicatària haurà de proveir almenys fins a dos efectius per a les necessitats comunicades amb més de 7 dies d'antelació, i un efectiu per a les comunicades fins a 48 hores d'antelació.
- Aquest servei s'adscriu completament a la part variable del contracte

1.5 SERVEI D'EDUCACIÓ I DE MEDIACIÓ PATRIMONIAL

Descripció del servei

Des de la seva obertura el 2003, el Museu de Sant Cugat ha dinamitzat i consolidat una oferta educativa per a tot tipus de públics atenent als seus principals objectius de recerca i divulgació de la història i patrimoni locals de Sant Cugat del Vallès. Aquesta proposta educativa s'estructura principalment en dos eixos o àmbits educatius: l'educació formal reglada (d'educació infantil fins a educació d'adults) i l'educació no formal o en el lleure, la qual es consolida a través de les activitats d'estiu, de Nadal, dissabtes familiars, jornades diverses de divulgació, etc. Combina també formats molt variats, des del més clàssics i acadèmics a d'altres que entronquen amb el món de l'espectacle, el joc o la innovació, per donar respostes als reptes de la mediació cultural pel que fa a inclusió, accessibilitat i atenció a la diversitat. Persegueix la voluntat de fer extensibles i comprensibles els continguts històrics a tot tipus de públic amb el desplegament de diversos programes i accions.

L'objecte del servei d'educació i mediació cultural és donar suport al Museu en la implementació d'aquest programa educatiu, mitjançant el suport a la definició de les activitats que en formaran part, i l'execució de les activitats. Les activitats es divideixen en dos grups per la seva natura i perfil de les persones que les han d'executar:

- activitats que formen part de l'oferta estable del Museu i que tenen lloc de manera reiterada (veure annex 2). Tracten els continguts essencials en relació a les seues del Museu i al patrimoni local, i en formats pedagògics clàssics (visites guiades, tallers, etc. per a escoles, grups de visitants, etc.). El perfil professional per dur-les a terme és la figura d'educació o mediació cultural amb formació universitària en l'àmbit de les humanitats i les ciències socials, a través d'un equip versàtil que pot dur a terme qualsevol de les activitats de l'oferta estable. Es tracta del personal adscrit als subserveis d'educador permanent (si s'escau), equip d'educadors a demanda i mediació cultural estable (punts 1 a 3 següents)
- activitats especials i de caràcter singular. Tracten continguts vinculats als projectes i línies de treball del Museu, però requereixen una especialització exigent, uns coneixements específics o una metodologia alternativa (per ex. conferències especialitzades, teatralitzacions). Solen comportar l'assignació de personal variat, amb requisits molt específics i per a activitats puntuals (punt 4 següent).

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar per tant les següents figures i serveis per fer front al servei d'educació del museu:

1. Educador/a de suport al servei d'educació (figura permanent)
2. Equip d'educadors/es a demanda
3. Mediació cultural estable
4. Activitats especials

1.5.1. Educador/a de suport al servei d'educació

Funcions

És la persona encarregada de donar suport a la direcció i a l'equip tècnic del Museu, en especial a la figura responsable del servei educatiu del Museu, en quant a l'assessorament, disseny i desenvolupament de les activitats educatives, així com el seu posterior anàlisi i avaluació. Aquesta tasca es compaginarà amb la conducció de visites i activitats educatives segons l'oferta bàsica del museu (annex 2), segons demanda i calendari. És la figura estable del servei d'educadors/es. Les seves tasques són les següents:

- Donar suport al disseny, producció i implementació del programa educatiu i de mediació cultural del Museu per a la divulgació del patrimoni i la història fent propostes d'activitats que segueixin les línies programàtiques del Museu i desenvolupant els encàrrecs concrets del Museu en aquest marc
- Implementar i dinamitzar visites i activitats educatives, segons demanda, dins l'horari d'obertura del museu de matins (de dimarts a divendres de 10.30 a 13.30h)
- Fer el seguiment de les activitats del servei educatiu i propostes de millora a implementar a curt i llarg termini
- Dinamitzar el projecte *Escoles i Museu*: desplegament d'accions per a potenciar la relació i el treball entre escoles i museu
- Donar suport en la creació, adequació i millora dels recursos pedagògics necessaris per al desplegament de les activitats educatives
- Desenvolupar nous itineraris, tallers o altres tipus d'activitats mitjançant la presentació del corresponent projecte, que haurà d'informar sobre els següents elements:
 - Descripció de l'activitat i objectius de la mateixa
 - Potencialitats educatives de la proposta, adaptades al marc curricular dictat pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya
 - Localització
 - Durada
 - Infraestructura necessària
 - Material fungible necessari
 - Objectius pedagògics i/o culturals a aconseguir i proposta d'avaluació del seu assoliment
 - Preu de l'activitat per al públic
- Acompanyar i formar les persones que s'incorporin a l'equip per al desenvolupament de les activitats estables del servei, sota supervisió del/a referent tècnic/a.
- Mantenir i actualitzar els guions de les activitats educatives
- Donar suport a la comunicació i difusió del programa educatiu i cultural del museu
- proveir i gestionar del material de treball de l'equip educatiu en coordinació amb la figura de coordinació de l'equip
- realitzar qualsevol altra tasca de suport a l'equip tècnic del Museu en l'àmbit d'educació i atenció a les escoles i els usuaris
- realitzar les tasques bàsiques de la figura de coordinació de l'equip durant el mes sense prestació d'aquesta figura al període juliol-agost

- assumir el rol que correspon segons els plans d'emergència i evacuació que correspongui

Horari:

Horari ordinari: de dilluns a divendres de de 8 a 15 h.

Amb flexibilitat per tal d'adaptar-se a les necessitats del servei i disponibilitat per realitzar activitats en tardes o cap de setmana amb una mitjana de dos o tres cops al mes.

El mes sense prestació haurà de fer-se al període juliol – agost i en coordinació amb la figura de coordinació de l'equip de manera que sempre estigui en servei una de les dues figures i puguin quedar cobertes les funcions mínimes d'ambdues.

Lloc de treball:

Espai habitual: Museu del Monestir

Ocasionalment: les altres seus i espais de la ciutat on es tinguin lloc les activitats educatives

Personal adscrit al servei:

Una persona amb una jornada de 7 h, 35 hores setmanals.

Perfil del candidat:

- Grau o Llicenciatura, preferentment en Magisteri, Pedagogia, Educació Social, de la branca de les Ciències Socials o Humanitats i afins.
- Experiència mínima de dos anys dedicats a la docència formal o bé a l'educació en temps de lleure, guiatge o interpretació en l'àmbit del patrimoni
- Domini, tan parlat com escrit, de la llengua catalana i castellana, així com coneixement de l'idioma anglès que permeti una atenció adequada i suficient a l'usuari (mínim *First Certificate* o equivalent).

La persona adscrita a aquest servei haurà de disposar del certificat negatiu del Registre central de delinqüents sexuals i tenir-lo vigent durant tot el període d'execució del contracte, de conformitat amb l'article 57 de la *Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de Protecció integral de la infància i l'adolescència davant la violència*.

Condicions d'execució del servei

Per al proveïment dels materials educatius, la figura d'educador/a podrà disposar de la part variable del contracte, fins a un màxim de 2.412,52 anuals (iva exclòs) per aplicar-la a l'adquisició de material fungible (papereria, alimentació, etc.), manteniment de roba (neteja i reposició de vestuari), impressió de dossiers, i similars. Haurà de comptar amb la validació prèvia del responsable del contracte.

En cas d'incorporació de nou personal, l'adjudicatari haurà de seguir la fórmula que consta a l'annex 6..

1.5.2. Equip d'educadors/es (equip a demanda) per a l'oferta estable del Museu

Descripció del servei

El servei de dinamització de les activitats educatives consisteix en l'execució de les activitats que formen part de l'oferta estable del Museu adreçada a diferents públics i que es realitzen de manera reiterada (veure annex 2). El servei es presta a requeriment del Museu (direcció o equip tècnic) d'acord amb la programació pròpia, o a demanda de tercers (usuaris del Museu: escoles, grups diversos, etc.).

Si s'escau, pot incloure desenvolupament d'activitats i projectes de l'oferta educativa del Museu mitjançant l'actualització i adaptació de guions o tasques similars (a compte de la part variable i en base al preu/hora unitari).

Funcions

- Implementar les activitats que formen part de l'oferta educativa i cultural estable del museu
- Preparar l'espai i el material necessari per al desenvolupament de les activitats i recollir en finalitzar.
- Recollir la valoració d'usuaris i pròpia segons els formularis establerts.
- Traslladar a la coordinació del servei i al responsable tècnic del museu dels suggeriments i reclamacions dels visitants d'acord amb els canals establerts.
- Assumir el rol que correspon segons els plans d'emergència i evacuació que correspongui

Horari

Les activitats dirigides es duran a terme principalment dins l'horari d'obertura de les diferents seus del Museu (segons annex 1) amb flexibilitat per prestar serveis extraordinaris fora de l'horari habitual.

Lloc de treball

Espai habitual: les diferents seus del Museu de Sant Cugat: Museu del Monestir, Cellar Modernista, Capella de Sant Domènec, Torre Negra.

Altres: En el cas dels itineraris per la ciutat es recorren diversos elements del patrimoni històric. També es programen activitats en altres punts de la ciutat.

Personal adscrit al servei

L'equip haurà d'estar format per un mínim de 3 persones amb coneixements i formació per dur a terme totes les activitats del Museu de Sant Cugat segons consten a l'annex 2. Ha d'incorporar addicionalment la persona encarregada d'executar l'activitat "Guia'm pel monestir".

Requisits del personal:

- Grau o llicenciatura en Història, Història de l'Art, Belles Arts, Arqueologia, Antropologia, Humanitats o Pedagogia o bé grau en Magisteri, Educació Social o equivalent
- Bon domini, tan parlat com escrit, de la llengua catalana i castellana

- Coneixements avançats de la història i el patrimoni de Sant Cugat
- Almenys dues persones de l'equip han de poder conduir visites i activitats en llengua anglesa. Almenys una ho haurà de poder fer en llengua francesa. En ambdós casos es considerarà que puguin tenir una conversa fluïda i distesa amb grups estrangers, amb certificat *Advanced* de Cambridge pel que fa a l'anglès, i C-2 pel que fa al francès, o equivalents.
- Per a l'activitat "Guia'm pel monestir": la persona assignada haurà de provenir de programes d'inserció laboral de persones afectades pel síndrome d'Asperger (Trastorn d'Espectre Autista), sota el guiatge de la Fundació Friends com a creadors del projecte Guia'm. S'aplicaran de manera ponderada les condicions anteriors.

Les persones adscrites a aquest servei hauran de disposar del certificat negatiu del Registre central de delinqüents sexuals i tenir-lo vigent durant tot el període d'execució del contracte, de conformitat amb l'article 57 de la *Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de Protecció integral de la infància i l'adolescència davant la violència*.

Infraestructura de treball

- El Museu cedirà a l'adjudicatari un espai adequat dins l'edifici del museu per a guardar les seves pertinences

Condicions d'execució del servei

- Aquest servei s'adscriu completament a la part variable del contracte
- Per norma general, les activitats amb grups en visites concertades, tallers o itineraris, tindran un aforament màxim de 30 persones.
- Per a la realització de les activitats que conformen l'actual oferta pedagògica, el Museu proporcionarà al contractista els dossiers amb la informació necessària per al seu correcte desenvolupament.
- Les persones assignades al servei hauran de formar-se prèviament en cada una de les activitats a realitzar. La formació en les activitats de nova creació anirà a càrrec del Museu. La formació de nou personal en activitats ja existents i en funcionament anirà a càrrec de l'empresa contractista, sota supervisió del personal tècnic del museu.
- Per aquestes activitats el contractista percebrà l'import corresponent als preus que consten a l'annex 3 d'aquest plec amb la rebaixa proposada en la seva oferta.
- A títol informatiu, s'adjunta com a annex 4 el llistat de les activitats desenvolupades els darrers dos anys.
- El Museu comunicarà a l'empresa amb una antelació mínima de 15 dies les activitats a desenvolupar i el personal necessari. En aquest cas l'empresa haurà de tenir capacitat per realitzar fins a tres activitats a l'hora a compte de l'equip a demanda. Per a activitats comunicades entre 14 i 4 dies d'antelació, l'empresa haurà de tenir capacitat per realitzar almenys una activitat a l'hora a compte del mateix equip.
- En cas d'anul·lació d'una activitat programada per part del Museu, amb indiferència del motiu, s'aplicarà el següent règim econòmic:

- Anul·lacions notificades a l'empresa contractista amb una antelació superior a 24h respecte l'activitat: no generen dret a cap tipus d'abonament a l'empresa contractista.
- Anul·lacions notificades a l'empresa contractista amb una antelació inferior a 24h respecte l'activitat: l'empresa percebrà el 50% del cost de l'activitat anul·lada.
- En cas d'incorporació de nou personal, l'adjudicatari haurà de seguir la fórmula que consta a l'annex 6.

1.5.3. Servei de mediació cultural (estable)

Descripció del servei

El servei consisteix en la realització de visites guiades i altres activitats de dinamització relacionades amb els valors culturals i patrimonials del espais adscrits al museu en el marc de les tasques d'obertura i cura de l'espai patrimonial assignat.

Funcions

- Realitzar les activitats que formen part de l'oferta educativa i cultural del museu i en especial les visites guiades a la Torre Negra i la muralla del Monestir
- Recollir la valoració d'usuaris i pròpia segons els formularis establerts
- Traslladar a la coordinació del servei i al responsable tècnic del museu els suggeriments i reclamacions dels visitants d'acord amb els canals establerts
- Controlar les condicions generals dels espais i les sales, tant des del punt de vista de la seguretat dels visitants en virtut d'allò especificat als corresponents plans d'emergència i el bon funcionament de les instal·lacions com de la preservació dels objectes exposats.
- Vetllar per l'ús correcte de l'espai i de l'entorn patrimonial per part dels usuaris i externs, informant-los de la normativa d'ús i gestionant les situacions d'afectació en la conservació.
- Col·laborar en la gestió dels visitants (accessos, tancament, etc.)
- Realitzar les tasques de manteniment i neteja de necessitat bàsica i imminent per garantir el correcte estat de l'espai, i les que sol·liciti l'equip tècnic del museu
- Realitzar les tasques de suport al servei
- Assumir el rol que correspon segons els plans d'emergència i evacuació que correspongui

Horari

Aquest servei es prestarà dins l'horari habitual del Museu, que actualment és el que consta en l'annex 1. El Museu es reserva el dret a transferir les hores entre espais o, si fos necessari, a reduir les hores de servei.

El servei també haurà de quedar cobert, en les mateixes condicions, en el supòsit que el Museu organitzi alguna activitat fora de l'horari establert.

Lloc de treball

Espai habitual: Torre Negra, muralla del Monestir de Sant Cugat

Altres: Segons necessitats de programació, el servei es podrà traslladar a altres espais sota la gestió del Museu.

Personal adscrit al servei

Requisits del personal:

- Grau o llicenciatura en Història, Història de l'Art, Belles Arts, Arqueologia, Antropologia, Humanitats o Pedagogia o bé grau en Magisteri, Educació Social o equivalent
- Bon domini, tan parlat com escrit, de la llengua catalana i castellana
- Coneixements avançats de la història i el patrimoni de Sant Cugat

Condicions d'execució del servei

- Cal mantenir el servei permanentment cobert. El termini màxim per a cobrir l'absència de qualsevol efectiu, serà de dues hores a partir del moment en què es produeixi la vacant. Les absències es cobriran amb una persona amb el mateix perfil de formació i coneixements que la persona substituïda.
- Per a la realització de les activitats que conformen l'actual oferta pedagògica, el museu proporcionarà al contractista els dossiers amb la informació necessària per al seu correcte desenvolupament.
- Les persones assignades al servei hauran de formar-se prèviament en cada una de les activitats a realitzar. La formació en les activitats de nova creació anirà a càrrec del Museu. La formació de nou personal en activitats ja existents i en funcionament anirà a càrrec de l'empresa contractista, sota supervisió del personal tècnic del museu.

1.5.4. Activitats especials

Descripció del servei

Aquest servei es centra en la programació educativa i cultural basada en les activitats especials i que tenen un caràcter singular. La programació consolidada dels museus inclou activitats de caràcter singular realitzades per professionals específics i complementen el projecte educatiu.

Es tracta d'activitats educatives i culturals especialitzades vinculades a la missió, les col·leccions, les exposicions, el patrimoni cultural de la ciutat i les línies de programació del Museu.

Dins aquest servei es compta amb activitats que solen repetir-se de manera regular (per ex. Fotomemòries), però també és possible que el contracte s'hagi de modificar en el cas que durant la seva vigència es programin altres activitats especials, i en aquest sentit s'ha previst aquesta causa de modificació del contracte.

Funcions

- Projecte Fotomemòries: proveir el personal necessari per desenvolupar-lo segons les següents característiques:
 - o Descripció: Projecte de teràpia no farmacològica que utilitza la fotografia per millorar la qualitat de vida de les persones amb Alzheimer. La imatge serveix com a eina de reminiscència, facilitant la connexió entre passat i present i promovent la comunicació i la reflexió a través de sessions temàtiques. El servei consisteix a desenvolupar la programació anual
 - o Nombre de sessions: 35 sessions de 2,5 h., els dilluns al matí. Cada sessió correspon a una activitat A.
 - o Públic: grup de 20 persones aproximadament, afectades per Alzheimer
 - o Lloc: Museu del Monestir
 - o Personal per desenvolupar l'activitat: una persona que assumeixi totes les sessions per tal de donar la coherència i el tractament que requereix l'activitat. Aquesta persona ha de complir els següents requisits tècnics i professionals: figura de mediació cultural, amb estudis professionals i/o superiors (universitaris) de fotografia i de pedagogia, i experiència mínima de 3 anys en projectes de mediació cultural aplicada a salut mental i neurològica
- En cas que el Museu necessiti de més personal per a executar altres activitats especials, l'adjudicatari haurà de proveir-lo segons els requisits que es plantegin a la proposta de modificació del contracte

Horari

Els horaris són a concretar en funció de la programació cultural establerta

Lloc de treball

Les diferents seus dels Museus de Sant Cugat: Museu del Monestir, Celler Modernista, Capella de Sant Domènec, Torre Negra. Ocasionalment, en altres espais de la ciutat vinculats al patrimoni històric.

Personal adscrit al servei

Personal específic a demanda en funció de la programació del Museu, especialistes i ponents amb experiències, coneixements concrets i/o que s'inscriuen professionalment en l'àmbit del patrimoni cultural, la història i la cultura en sentit ampli, o bé en mediació cultural i metodologies innovadores en pedagogia, comunicació, inclusió, accessibilitat, participació o qualsevol altra dins la dimensió social del patrimoni cultural.

Els especialistes i ponents proposats hauran d'acreditar

- a) coneixements específics relacionats amb el contingut de l'activitat;
- b) experiència docent, divulgativa o professional en la matèria; i
- c) capacitat per preparar materials i adaptar el contingut al públic destinatari.

L'experiència podrà acreditar-se mitjançant currículum, certificats d'entitats contractants, contractes, publicacions, programes d'activitats o altres mitjans equiparables.

Infraestructura de treball

Els materials necessaris hauran d'estar integrats en el cost de l'activitat, a excepció de casos concrets on prèviament s'acordi una solució més idònia.

Condicions d'execució del servei

Aquest servei s'adscriu completament a la part variable del contracte. L'import establert no constitueix un compromís de consum mínim per part del Museu

Per aquestes activitats el contractista percebrà l'import corresponent als preus que consten a l'annex 3 d'aquest plec, i s'hauran de destinar íntegrament als honoraris de l'activitat.

1.6 SERVEI OFICINA DE TURISME

Descripció del servei

Aquest servei integra:

- Servei d'atenció turística de l'Oficina de Turisme de Sant Cugat del Vallès, que inclou el servei d'informació turística i la difusió i la promoció de la ciutat.
- Servei de guiatges turístics, que comprèn el servei de qualitat en diferents idiomes del guia turístic, facilitant informació sobre la interpretació del patrimoni cultural i natural i l'atenció al visitant.

Funcions

El servei d'atenció a l'Oficina de Turisme de Sant Cugat del Vallès comprèn el servei d'informació, comercialització, promoció i manteniment de les bases de dades d'informació i en concret:

a) Informació i atenció al visitant

1. Informació turística al visitant, de manera presencial, telefònica, via correu electrònic, via WhatsApp Business, sobre els recursos i punts d'interès en l'àmbit local i comarcal, en general, de les activitats, esdeveniments, visites guiades organitzades, així com altres actuacions i informació d'interès públic.

2. Informació i assessorament a agents, empreses i entitats turístiques per a qüestions de promoció.

3. Actuació d'acord amb el Manual de Bones Pràctiques de l'Oficina de Turisme de Sant Cugat del Vallès.

b) Accions de promoció

5. Inscripcions i comercialització de les activitats organitzades per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès: visites guiades i altres activitats (així com, si escau, activitats que puguin organitzar altres entitats).

6. Gestió del Punt d'Informació de la Pl. d'Octavià, 10: registre de visitants en el registre estadístic INFOTOURIST, inscripcions a les activitats i exposició del material de promoció, etc.

7. Venda de marxandatge, amb la prohibició expressa de vendre cap producte no autoritzat per l'Ajuntament.

8. Venda d'entrades i tiquets: del Teatre auditori Emma Vilarasau, així com d'altres activitats que l'Ajuntament de Sant Cugat pugui organitzar.

9. Difusió de les activitats de l'Ajuntament de Sant Cugat de forma digital o amb suport paper: butlletins electrònics, correus electrònics, notes informatives, avisos, etc.

10. Actualització dels continguts del material turístic local, com el plànol, la relació d'empreses del sector turístic, o altre material de promoció que es consideri adient.

11. Gestió i dinamització de les xarxes socials (Instagram i Facebook) d'acord amb l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès (@visitsantcugat i @monestirdesantcugat).

12. Gestió i dinamització del web de Turisme Sant Cugat (visisantcugat.cat) i la seva botiga on line, d'acord amb l'Ajuntament de Sant Cugat.

13. Actualització d'activitats culturals a la plataforma web de Turisme Sant Cugat del Vallès, Ajuntament de Sant Cugat, TOT Sant Cugat, Cugat Mèdia, Agència Catalana de Turisme, Diputació de Barcelona (BCN és molt més), Consorci de Turisme del Vallès Occidental (Viu el Vallès), Fem Turisme, el Nacional, Tripadvisor, entre d'altres.

14. Gestió, dinamització i augment de les ofertes web d'experiències turístiques d'interès amb agències de viatges i plataformes comercials.

15. Relació amb les Oficines d'Informació Turística del territori del Consell Comarcal del Vallès Occidental, dins del programa PIT, i comarques confrontants.

16. Altres accions de promoció, que des de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès es puguin establir.

c) Altres tasques a realitzar

17. Exposició pública i actualització del calendari/horari de l'Oficina de Turisme (web, xarxes socials i equipament).

18. Comanda, recepció, organització, control i renovació del material turístic local i d'altres entitats turístiques (fulletons, programes, plànols, etc.).

19. Recollida de cartells i materials de comunicació realitzats per l'Ajuntament i la seva renovació.
20. Registre de venda d'entrades d'espectacles i activitats amb el sistema informàtic subministrat per l'Ajuntament.
21. Registre dels visitants al programa estadístic INFOTOURIST facilitat per la Generalitat de Catalunya (Agència Catalana de Turisme).
22. Enquestes de satisfacció, suggeriments i altres tasques relacionades amb el bon funcionament del servei, per mitjà del programa INFOTOURIST.
23. Gestió, manteniment i recepció de dades estadístiques, relatives a diferents indicadors turístics municipals (facilitades per diferents agents col·laboradors). Incorporació mensual d'aquestes dades estadístiques al portal digital municipal SIT (Sistema d'Intel·ligència Turística de Sant Cugat).
24. Actualització de la norma ISO i elaboració de tota aquella documentació pertinent.
25. Gestió d'incidències amb l'equipament, els usuaris, proveïdors o altres incidències.
26. Tenir la informació detallada de les activitats programades per la regidoria de Turisme.
27. Confecció mensual de l'informe d'activitats d'acord amb la tècnica de turisme amb l'anàlisi de visitants, activitats diàries, activitats extraordinàries, inscripcions, vendes i accions de promoció realitzades.
28. Confecció anual de l'informe d'activitats amb comparativa històrica d'acord amb la Regidoria de Promoció Turística, amb l'anàlisi de visitants, activitats diàries, activitats extraordinàries, inscripcions, vendes i accions de promoció realitzades.
29. Gestió econòmica dels ingressos mitjançant l'aplicatiu informàtic proveït per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.
30. Reunions periòdiques de seguiment amb la tècnica de turisme.
31. Suport i gestió per a implementació de nous projectes turístics aprovats per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.
32. Recollida d'informació, valoracions de les visites guiades i de les valoracions dels usuaris, manteniment de la base de dades dels usuaris.
33. Revalidar anualment i superar, junt amb el tècnic municipal, l'auditoria interna i externa corresponent a la ISO 9001 aplicada al servei d'atenció al ciutadà.
34. Altres prestacions connexes amb el mateix servei.

35. Servei de gestió de les xarxes socials de Turisme

El servei de gestió de les xarxes socials de Turisme comprèn la planificació, creació, publicació, dinamització i seguiment dels continguts dels perfils oficials d'Instagram @visitsantcugat i @monestirdesantcugat, amb l'objectiu de promocionar l'oferta turística del municipi, incrementar la visibilitat de la destinació, fomentar la participació de la comunitat digital i garantir una imatge coherent de la marca.

Amb caràcter general, i sense perjudici de les adaptacions que puguin derivar-se de campanyes específiques, esdeveniments, activitats puntuals o necessitats sobrevingudes de comunicació, el servei inclourà, com a mínim, les actuacions següents:

- Planificació, elaboració i publicació de 3 publicacions setmanals (posts) al perfil @visitsantcugat.
- Creació i publicació d'entre 1 i 2 vídeos en format Reel al mes al perfil @visitsantcugat.
- Planificació, elaboració i publicació de 2 publicacions setmanals (posts) al perfil @monestirdesantcugat, combinant continguts propis amb continguts generats per tercers, prèvia autorització quan sigui necessari, amb la finalitat d'afavorir la interacció, la participació de la comunitat i el treball en xarxa.
- Publicació periòdica de continguts en format Stories, tant de producció pròpia com mitjançant la republicació de continguts d'altres perfils d'interès.
- Dinamització de la comunitat digital mitjançant la interacció amb usuaris i comptes col·laboradors, incloent-hi accions com la resposta a comentaris i missatges, la realització de "likes", comentaris, mencions, republicacions (reposts) i altres actuacions orientades a incrementar la visibilitat i el compromís dels perfils.
- Manteniment i actualització de l'estructura dels perfils d'Instagram, incloent-hi l'organització i coherència visual del feed, la gestió dels enllaços de Linktree i l'actualització de les Stories destacades.
- Supervisió i seguiment dels comptes de Facebook vinculats als perfils d'Instagram, vetllant per la correcta sincronització de les publicacions i el seu funcionament.
- La planificació editorial es definirà de manera coordinada amb el responsable del contracte i podrà ser modificada per adaptar-se a les necessitats comunicatives de l'Ajuntament, les campanyes de promoció turística, els esdeveniments o qualsevol altra circumstància que requereixi una resposta àgil en matèria de comunicació digital.

El servei de guiatges turístics inclou les funcions següents:

1. La recepció del grup a qualsevol punt del municipi i l'acompanyament fins el grup indiqui.
2. El servei es prestarà tant a peu o en un autobús o d'altres mitjans de transport, dins del terme municipal.
3. El guia haurà de lliurar material promocional al grup, si el tècnic ho requereix, i vetllarà per oferir uns continguts de qualitat que es mesuraran segons indicacions del tècnic.
4. Els guies aniran acreditats en tot moment amb una identificació corporativa. El guia recollirà les acreditacions del grup i comunicarà que tenen a la seva disposició

enquestes de valoració de les visites i l'oferta de la resta de les visites que s'ofereixen.

5. L'empresa haurà de garantir la disponibilitat d'un guia per a cada grup que hagi sol·licitat el servei, d'acord amb les especificacions dictades pel servei, amb un mínim de 48 hores d'antelació.
6. El contingut de les visites s'haurà d'adaptar al públic objectiu. Les hores corresponents a aquesta adaptació aniran a càrrec de l'empresa. L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès subministrarà el contingut històric.

La bateria de visites que ofereix actualment l'oficina de turisme en català o castellà es relaciona a l'annex 5.

Horari

Servei d'atenció a l'Oficina de Turisme:

L'horari del servei és el següent:

De l'1 de novembre a 31 de març:

- De dimarts a dissabte: de 10 h a 14 h

De l'1 d'abril a 31 d'octubre:

- De dimarts a dissabte: de 10 h a 14 h i de 17 h a 19 h
- Diumenges i festius: 10 h a 14 h

Els dies festius d'acord amb el calendari oficial publicat, l'Oficina de Turisme obrirà en horari de matí (de 10 h a 14 h), a excepció dels dies 25 i 26 de desembre, 1 i 6 de gener; en què l'oficina romandrà tancada.

S'estableix un paquet addicional de 100 hores/any per tal de cobrir esdeveniments o serveis extraordinaris, que, si s'escau, es comunicaran al contractista amb la suficient antelació. El servei de l'oficina no es veurà afectat per aquests serveis extraordinaris que es realitzaran fora de l'horari marcat de servei.

El total d'hores anual del servei, inclòs el paquet addicional, és de 1.695.

Servei de guiatge:

Aquest servei queda fixat en un màxim de 8.000 Euros imputables a la part variable del contracte.

Lloc de treball

- Servei d'informació turística: Oficina de Turisme (Torre del Portal Major del Monestir de Sant Cugat)
- Servei de guiatges: qualsevol punt del terme municipal

Personal adscrit al servei

1. Oficina de Turisme:

El contractista assegurarà la presència d'una persona encarregada d'oferir el servei d'informador, dins la totalitat de l'horari d'obertura habitual de la Oficina de Turisme. Es cobriran les baixes i les vacances i caldrà procurar que les substitucions les faci sempre la mateixa persona per intentar reduir la rotació del personal.

2. Servei de guia:

- Un guia per visita

Perfil del personal:

1) Oficina de Turisme

1. Estar en possessió del títol del cicle de formació professional en l'especialitat de Guia, informació i assistència turístiques, o bé del grau en Turisme o equivalents, llicenciatures o graus en història o història de l'art, màsters en gestió turística del patrimoni cultural o en màrqueting i comunicació digital.
2. Idiomes: domini del català i castellà, anglès nivell Advanced i francès nivell C-2.
3. Formació informàtica a nivell d'usuari: ofimàtica, xarxes socials, Internet, etc.

El contractista designarà una persona responsable per a la gestió de l'Oficina de Turisme, i vetllarà perquè el/la professional tingui les següents aptituds:

- Capacitat de gestió del servei i redacció de documents i informes.
- Habilitats d'organització i planificació.
- Habilitats comunicatives i tracte cordial i amable amb el públic.
- Imatge personal d'acord amb el que estableix el Manual de Bones Pràctiques de l'Oficina Municipal d'Informació Turística.
- Puntualitat. Els horaris d'obertura i tancament de l'oficina de turisme s'han de respectar en tot cas.

2) Servei de guiatge

- El personal encarregat del guiatge de les visites culturals ha de ser llicenciat en història o història de l'art.
- El personal encarregat del guiatge de les visites naturals ha de ser educador ambiental i guia naturalista..
- Domini del català i castellà, anglès nivell Advanced i francès nivell C-2

Lot 2. Servei de suport als serveis tècnics

LOT 2. SERVEI DE SUPORT ALS SERVEIS TÈCNICS

Aquest lot es compon dels serveis següents:

- 2.1. Suport a la gestió de col·leccions, exposicions i espais del museu
- 2.2. Desenvolupament i comunicació de programes i projectes de difusió del patrimoni cultural

2.1 Suport a la gestió de col·leccions, exposicions i espais del museu

Descripció del servei

Aquest servei consisteix en el desenvolupament de tasques generals de suport a la gestió de col·leccions que realitzen els serveis tècnics del museu, així com a la gestió d'exposicions i espais del museu a efectes de conservació i manteniment

Funcions

a) Gestió de col·leccions:

- Gestionar el llibre registre i realitzar les fitxes d'inventari i documentació dels objectes de la col·lecció emprant el programa informàtic MuseumPlus
- Donar suport en els expedients d'adquisició i dipòsit de col·leccions
- Realitzar les tasques bàsiques de conservació preventiva als espais que acullen la col·lecció seguint les directrius del Museu relatives al seguiment i control de les condicions ambientals, de neteja i de seguretat (inspecció, fitxa mensual, etc.)
- Emmagatzemar, ordenar i identificar les col·leccions (els objectes i l'estructura d'emmagatzematge)
- Donar suport a les activitats de difusió de les col·leccions (exposicions de producció pròpia, préstecs, etc.): inventaris, trasllats i manipulacions, documentació, etc.
- Donar suport a qualsevol altra tasca relacionada amb la gestió de col·leccions necessària per al seu correcte desenvolupament
- Realitzar informe anual sobre el servei realitzat

b) Exposicions

- Suport a la gestió de les exposicions temporals del Museu

c) Espais dels museus

- Suport al control de la conservació i el manteniment dels espais del museu

Horari

L'horari ordinari és de 8 a 15, amb flexibilitat per cobrir necessitats del servei fora d'aquest horari.

Aquest servei es correspon amb un paquet de 1.848 hores, de les quals 1.694 s'han de realitzar de manera regular al llarg de l'any a raó de 7 hores per jornada excepte al mes d'agost. Les 154 hores restants es realitzaran a demanda durant l'any i es destinaran a documentació general de col·leccions.

El servei descrit en aquest apartat es retribuirà mensualment amb càrrec a la part fixa del contracte.

Lloc de treball

Els treballs es duran a terme a la seu principal del Museu, el Monestir de Sant Cugat, així com als altres espais adscrits: Cellar Modernista, Capella de Sant Domènec, Torre Negra i espais de reserva externs. Puntualment es podrà requerir la realització del servei fora d'aquests espais.

Personal adscrit al servei

El personal adscrit al servei ha d'estar en possessió de:

- Grau o llicenciatura en Història, Història de l'Art, Humanitats, Arqueologia o Restauració i Conservació Preventiva
- Certificat de MuseumPlus a nivell d'administrador (avançat).
- Experiència mínima de 2 anys en la gestió de col·leccions.

Tot el personal ha de conèixer i parlar correctament el català i el castellà.

2.2.Servei de desenvolupament i comunicació de programes i projectes de difusió del patrimoni cultural

Descripció del servei

Desenvolupament i comunicació de programes i projectes de difusió de la història i del patrimoni cultural de Sant Cugat. Aquests programes i projectes són definits per l'equip tècnic del Museu de Sant Cugat i el Servei de Patrimoni Històric seguint les directrius municipals i amb l'objectiu de fer d'aquestes matèries eina de creixement personal i de desenvolupament comunitari.

Els programes fan referència a paquets d'activitats adreçades a la ciutadania, en general o sectoritzats per perfils, vinculats al Museu del Monestir, el Cellar Modernista, la Capella de Sant Domènec, la Torre Negra i qualsevol altre recurs del patrimoni històric de la ciutat.

Els projectes fan referència a accions puntuals, de durada variable, i abasten les d'exposicions temporals a projectes de museïtzació, comunicació del patrimoni, etc.

Funcions

- Coordinar i executar programes, projectes i activitats de dinamització i comunicació del patrimoni històric i cultural de la ciutat
- Fer seguiment i avaluació dels programes i projectes des del punt de vista de l'execució i de l'impacte en la ciutadania
- dissenyar i implementar la comunicació
- executar i gestionar projectes de difusió en suports físics
- executar i gestionar la difusió digital: web, xarxes socials, agendes digitals, etc.
- tenir cura per una comunicació rigorosa, respectuosa, inclusiva, igualitària i accessible
- redactar la memòria de cadascun dels programes i projectes, i elaborar la memòria anual, amb continguts que incloguin objectius, estratègia, activitat realitzada, impacte generat i despeses realitzades en comunicació digital.

Horari

L'horari ordinari és de 8 a 15 h, amb flexibilitat per cobrir necessitats del servei fora d'aquest horari i poder fer el seguiment dels programes i projectes en qualsevol moment de l'any, caps de setmana inclosos, amb una mitjana de dos cops al mes.

Implica un servei de 1.694 hores, que s'han de realitzar de manera regular a raó de 7 hores per jornada al llarg de l'any excepte al mes d'agost.

Lloc de treball

El punt de treball base serà al Museu del Monestir. El treball es desenvoluparà, segons les necessitats del servei, en les altres seus del museu o els espais de la ciutat on tinguin lloc els programes i projectes.

Personal adscrit al servei

Perfil del personal:

- Titulació requerida: Grau o llicenciatura en Història, Història de l'Art, Humanitats, Arqueologia, Antropologia, Pedagogia. Altres graus o llicenciatures afins a la temàtica de la història i el patrimoni cultural sempre i quan es demostrï una experiència mínima de 3 anys en el desenvolupament de tasques similars a les descrites.
- Domini del català i el castellà

Condicions d'execució

- El servei inclou dins la part fixa un import de 3.000 Euros (iva inclòs) per implementar una comunicació innovadora i de qualitat adequada al món institucional en entorns digitals, que es destina a finançar:
 - o Campanyes de comunicació a xarxes socials i altres plataformes digitals (difusió d'exposicions, activitats i projectes, captació de nous públics i fidelització d'usuaris, promoció institucional)
 - o Subscripcions anuals o periòdiques a eines de màrqueting digital per a la gestió de l'enviament de correus electrònics (newsletters, comunicacions a usuaris, centres educatius, etc.), la gestió de bases de contactes, l'automatització de fluxos de comunicació i l'anàlisi de resultats.

Per a cada campanya de publicitat o per a la contractació d'una eina de màrqueting digital, el contractista haurà de presentar a la direcció del museu una proposta tècnica i econòmica que inclogui:

- o Objectius de la campanya o de l'eina
- o Públics objectiu i criteris de segmentació, si escau
- o Plataformes i/o proveïdors proposats
- o Pressupost detallat i calendari d'execució
- o Indicadors de resultat prevists

La direcció del Museu autoritzarà per escrit l'execució de cada campanya o la contractació de cada eina, indicant l'import màxim autoritzat imputable a la previsió anual de 3.000 euros (iva inclòs).

El contractista haurà de garantir que les eines de màrqueting digital utilitzades compleixen la normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals i de

seguretat de la informació, i que les bases de contactes gestionades són titularitat de l'Ajuntament de Sant Cugat.

3. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

4. Entrega dels treballs i/o realització dels serveis

El contractista haurà d'entregar els treballs realitzats dins del termini estipulat en el contracte; el responsable del contracte efectuarà l'examen de la documentació presentada i, si estimés complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que, les prescripcions tècniques del contracte s'estimessin incomplides, el responsable del contracte donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar en l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes.

En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'elevrà, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució.

Si el contractista no reclamés per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

5. Recepció dels treballs i serveis

Quan la prestació s'ajusti a les condicions del contracte procedirà la seva recepció i s'estendrà l'acta corresponent que serà signada pel responsable del contracte i el representant legal del contractista.

Si la prestació no fos ajustada a les condicions necessàries per procedir a la seva recepció es donaran per escrit les instruccions oportunes al contractista a fi que esmeni els defectes observats i acompleixi les seves obligacions en el termini que per això es fixi; no procedirà la recepció fins que les instruccions hagin estat complimentades, estenent-se llavors l'acta corresponent.

L'acta de recepció serà estesa per triplicat exemplar, un dels quals serà incorporat a l'expedient de contractació.

6. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.

El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.

7. Normativa sectorial aplicable

Llei 17/1990, de 2 de novembre, de Museus (DOGC núm. 1367)

Decret 35/1992, de 10 de febrer, de desplegament parcial de la Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus (Registre de Museus) (DOGC núm. 1561)

8. Documentació que facilita l'Ajuntament

Veure els annexos.

Vist i plau,

ANNEX 1. HORARIS DEL MUSEU DE SANT CUGAT

Museu del Monestir:

- de l'1 de gener al 31 de maig i de l'1 d'octubre als 31 de desembre:
 - de 10:30h a 13:30h i de 16:00h a 19:00h de dimarts a dissabte
 - de 10:30 h a 14:30 h diumenges i festius
- de l'1 de juny al 30 de setembre:
 - de 10:30h a 13:30h i de 16:00h a 19:00h de dimarts a dissabte
 - de 10:30 h a 14:30 h diumenges i festius locals, nacionals i estatals

Muralla del Monestir (torre – mirador): segon dissabte de cada mes de 10:30 a 13:30 h (de 18 a 21 h de juny a setembre)

Celler Modernista:

- diumenges i festius, de 10:30 h a 14:30 h

Capella de Sant Domènec:

Cada primer diumenge de mes, d'11 a 13 h (excepte agost)

Torre Negra:

segon diumenge de mes, de 10 a 14 h (excepte agost)

Dates de tancament

Els dies 25 i 26 de desembre i 1 i 6 de gener les seus del Museu de Sant Cugat romandran tancades.

Els festius locals de la ciutat:

- 3 de març:
 - el Museu del Monestir obrirà en horari de matí, i l'horari de tarda es farà segons el dia de la setmana que li correspon
 - la Torre Negra obrirà al matí de 10 a 14 h
- 29 de juny: el Museu del Monestir i el Cellar Modernista obriran en horari de matí i tarda

ANNEX 2. OFERTA EDUCATIVA DEL MUSEU DE SANT CUGAT

Tipus d'activitats principals:

- Activitats escolars: són activitats dirigides a grups escolars de tots els nivells educatius que es vinculen directament el currículum escolar dels i les alumnes. Aquestes activitats tenen oferta des d'Educació Infantil fins a Batxillerat i Formació d'Adults
- Activitats en temps de lleure: són activitats lúdiques educatives en les que hi participen infants i els seus familiars, les quals es desenvolupen en períodes de vacances.
- Activitats per al públic adult: són activitats culturals en les que hi poden participar persones de totes les edats i nacionalitats, i que promouen la divulgació del coneixement expert.
- Activitats per a públic amb necessitats especials, inclusives i accessibles: el museu ofereix un programa dedicat al treball directe amb la comunitat, per tal de promoure el respecte envers la diversitat i promoure una societat més inclusiva. Aquestes propostes es coordinen també des del departament del servei educatiu.

A la vegada, atenent a la metodologia i el format emprat per dur-les a terme, podem diferenciar entre:

- Les **visites guiades** consisteixen en el desenvolupament d'un recorregut, dissenyat pels Museus de Sant Cugat, per a les sales dels museus o bé d'altres indrets i/o subseus en les quals els Museus de Sant Cugat puguin desenvolupar en un futur determinades activitats de forma puntual o estable.
- Les **visites amb taller didàctic** consisteixen en la direcció d'una activitat que utilitza mitjans alternatius o complementaris a l'exposició (la manipulació, el joc, la investigació, la recerca...), per tal de consolidar aquells continguts apresos durant la visita.
- Els **itineraris** consisteixen en el desenvolupament d'una activitat de coneixement històric i/o patrimonial al municipi duent a terme un recorregut per diversos elements patrimonials.
- Les **activitats ludicoculturals** (amb espectacle i/o suplement especial) són activitats destinades a promoure i difondre la història i l'art que no constitueixen visites guiades ni tallers i que empen els recursos o estratègies de comunicació que consideren més adients per tal d'arribar al públic objectiu a qui s'adreça: titelles, representació teatral, narració de contes, etc. Aquestes activitats poden tenir algun suplement complementari per fer-se més amena com per exemple combinar-se amb un refrigeri. Aquestes activitats, com visites teatralitzades, espectacles, conferències conduïdes per experts en una matèria, entre d'altres, no han de ser necessàriament executades per part de l'equip d'educadors/es, sinó per altres professionals especialitzats.

ACTIVITATS A REALITZAR PER L'EQUIP D'EDUCADORS

EDUCACIO REGLADA

Educació Infantil

- *L'Oblat Conrad i el Monestir de Sant Cugat*
Activitat de descoberta del Museu del Monestir
- *L'Ot del Paperot i el seu Arxiu*
Activitat de descoberta de l'Arxiu Municipal
- *Les olors de la vinya*
Activitat de descoberta del Cellar Modernista

Educació Primària

- *Vine a conèixer el Monestir de Sant Cugat*
Visita guiada al Museu del Monestir
- *D'oblat a monjo: la vida a un monestir medieval*
Visita guiada al Museu del Monestir amb taller d'escriptura gòtica
- *Artistes i picapedrers: l'arquitectura medieval*
Visita guiada al Museu del Monestir amb taller d'arquitectura romànica
- *Les olors de la vinya.*
Activitat de descoberta del Cellar Modernista
- *Sant Cugat del Vallès: la vila medieval*
Itinerari guiat per la vila medieval
- *Sant Cugat del Vallès: la vila tradicional*
Itinerari guiat pel Sant Cugat de tradició vitivinícola
- *Els valors de la democràcia*
Visita per a conèixer l'Ajuntament de Sant Cugat
- *Anem al mercat*
Visita per a conèixer la història i funcionament del mercat

Educació Secundària

- *Vine a conèixer el Monestir*
Visita guiada al Museu del Monestir
- *De vita comunitatis: la vida a un monestir medieval*
Visita guiada al Museu del Monestir amb taller d'escriptura gòtica
- *Els fonaments de la terra: arquitectura medieval*

Visita guiada al Museu del Monestir amb taller d'arquitectura romànica

- *Imago mundi: imatge de la vida medieval als capitells*
Visita guiada basada en la iconografia dels capitells del Claustre
- *El creixement d'una vila: passat, present i futur*
Itinerari guiat pel patrimoni més destacat de la ciutat
- *Un Cellar Cooperatiu*
Visita guiada al Cellar Modernista

Batxillerat i Formació d'adults

- *Oració, treball i poder*
Visita guiada al Museu del Monestir
- *L'escultura romànica al Claustre*
Visita guiada basada en la iconografia dels capitells del Claustre
- *El Sant Cugat del vi*
Itinerari per a conèixer els vestigis del passat vitivinícola de la vila

Podeu consultar l'oferta educativa vigent, ordenada per nivells educatius i amb les seves fitxes descriptives, al següent enllaç: <https://museu.santcugat.cat/14363/ofertaEducativa/>

ACTIVITATS DIRIGIDES A PÚBLIC ADULT

Monestir de Sant Cugat

- *El monestir de Sant Cugat: visita bàsica*
- *Guia'm pel monestir (especial programa Guia'm)*
- *Sant Cugat, un monestir reial*
- *Monestir de Sant Cugat o castell d'Octavià? El monestir castell: muralles, torres i defenses.*
- *Llum i color. Els vitralls del monestir*
- *Sons celestials. La música al monestir*
- *Neules i vi de piment. Taller sobre dieta monàstica*
- *El màrtir Cugat. La construcció d'una llegenda.*
- Programa "Tot el cercle de l'any. Costums i tradicions al monestir"
 - o *El cicle de Nadal*
 - o *El cicle de Pasqua*
 - o *Els sants de l'estiu*
 - o *Maria i els monjos*
 - o *Tot Sants i Dia de Difunts*

Cellar Modernista

- *El Cellar Cooperatiu*

Capella de Sant Domènec

- *Del monestir de Sant Cugat a la capella de Sant Domènec.*

Patrimoni i historia de la ciutat

- *Sant Cugat, vila medieval*
- *El Sant Cugat del vi*
- *De pobres a rics al món del vi. L'entorn de la plaça Barcelona i cal Quitèria*
- *Cal Quitèria, casa pagesa*
- *Botigues, bars i restaurants.*
- *Temps de pandèmia*
- *Santa Maria de Campanya i Can Castanyer*

ACTIVITATS ESPECIALITZADES

Visites temàtiques especialitzades, realitzades amb especialistes extern a l'equip d'educadors

- *Pins del Vallès: el Sant Cugat de la 2^a república.*
- *Història de Pins del Vallès: Sant Cugat durant la Guerra Civil.*
- *Any blau: els inicis de la dictadura franquista a Sant Cugat.*
- *Sant Cugat en femení, del món tradicional a l'actualitat.*

Visita teatralitzada: Deixeu parlar els capitells, ells ho saben tot.

Conferències i altres activitats que es programin sota els mateixos criteris d'especialització.

ANNEX 3. IMPORTS MÀXIMS PER A LES ACTIVITATS DE L'OFERTA EDUCATIVA DEL MUSEU

ACTIVITATS DE L'OFERTA ESTABLE	IMPORT ¹ (base imposable)
activitats d'1 hora de durada	60,00 €
activitats d'1,5 hores de durada	76,00 €
activitats de 2 hores de durada	92,00 €
activitats de 2,5 hores de durada	100,00 €
activitats de 3 hores de durada	106,00 €
suplement nocturnitat	17,00 €
suplement visites en altres idiomes (francès i anglès)	17,00 €
ACTIVITATS ESPECIALS	IMPORT
Activitats A Visites, tallers, xerrades, sessió de curs, etc... de nivell bàsic o amb recurrència superior a 3 cops a l'any. Activitats nivell bàsic: a executar per part de persones amb experiències i/o coneixements concrets sobre una temàtica vinculada al patrimoni cultural, la història i la cultura en sentit ampli.	160,00
PREU / HORA PER CATEGORIA PROFESSIONAL	PREU CALCULAT EN BASE AL CONVENI DE REFERÈNCIA
mediador cultural (formació, adaptació i actualització de guions)	26,16
tècnic A (desenvolupament de projectes)	27,88

¹ Es correspon amb els preus públics vigents (i que han de ser objecte de revisió) que s'apliquen per a les activitats a demanda de tercers

ANNEX 4. LLISTAT D'ACTIVITATS REALITZADES AL PERÍODE 2024 i 2025

ACTIVITATS CONCERTADES PER TERCERS (ESCOLES, GRUPS, ETC.)	2024	2025
L'oblat Conrad...	3	4
Ot el Paperot	2	
D'Oblat a Monjo	39	37
Oració, treball i poder + celler		
Vilab i Celler		
<i>De Vita comunitatis</i>	68	62
Artistes i picapedrers	14	8
Els fonaments d'una terra	31	21
Els valors de la democràcia	29	22
Vine a conèixer el Monestir	76	27
La vila tradicional	6	1
Imago Mundi		
Anem al mercat	7	10
Saps què és un monestir?		
Ruta La vila Medieval	2	4
El creixement d'una vila		4
Parcs i Jardins	15	10
Exposicions temporals	3	
Oració, treball i Poder	10	17
Ensopeguem amb les Stolpersteine		2
TOTAL	305	229

ACTIVITATS PROGRAMADES PEL MUSEU	2024	2025
Visites exposicions temporals	4	4
Nadal als Museus	8	4
Nit dels Museus	5	5
GUIA'M	36	9
PPOO Monestir (Oració, Treball i Poder)	11	10
PPOO Celler Cooperatiu	11	9
Dissabtes Familiars	12	12
Estiu als Museus	7	2
Passejar la història	4	6
Tot el Cercle de l'Any	6	6
Oració, treball i poder	78	73
Oració, treball i poder + celler	10	11
TOTAL	213	201

ANNEX 5. VISITES OFERTADES PER L'OFICINA DE TURISME

PORTFOLI VISITES GUIADES TURISME AJUNTAMENT DE SANT CUGAT 2026

DISSABTES A LES 10h



**Descobreix
les visites
turístiques
de Sant Cugat
2026**

**Monestir de
Sant Cugat.**
El més poderós
del comtat de
Barcelona

Tots els dissabtes
a les 10 h

Reserva i compra
Oficina de Turisme
Pl. d'Octavià, 10. Portal Major del Monestir
Telèfon: 935 755 004 / turisme@santcugat.cat
visitsantcugat.cat



**AJUNTAMENT DE
SantCugat**

DIUMENGES A LES 12H



**Visita guiada: El jardí monàstic i els capitells vegetals del
Claustre del Monestir de Sant Cugat**

DISSABTES D'AGOST _ 20:30 i 22:30h (2 passis)



**Visites turístiques
de Sant Cugat**

Nit de llegendes al Monestir de Sant Cugat

Dissabtes a les 22 h
del 2 al 30 d'agost

Preu: 15 €

Informació i compra:
Oficina de Turisme
Pl. d'Octavià, 10
Telèfon: 935 739 552 / turisme@santcugat.cat
visitsantcugat.cat



SETMANA DE SANT JAUME



**Visites turístiques
de Sant Cugat**

Recorregut guiat del camí de Sant Jaume Tram de Sant Cugat

Coincidint amb la celebració del dia de Sant Jaume, us proposem un recorregut guiat pel camí de Sant Jaume, del tram de Sant Cugat. Una ruta que recorren els pelegrins procedents d'Espanya i de tot Europa per a arribar a la catedral de Santiago de Compostel·la.

A càrrec de Dr. Jorge Rodríguez Ariza, Historiador de l'Art

Informació i reserva
visitsantcugat.cat

Data:
Dijous 25 de juliol

Sortida:
19:30h
Capella Sant Domènec
(Av. de Rius i Taulet, 08173,
Sant Cugat del Vallès)

Durada: 1:30h

Preu: 8 € (Cal inscripció prèvia)





AJUNTAMENT DE
SantCugat

Plaça de la Vila, 1
08172 Sant Cugat del Vallès
T. 935 657 000
santcugat.cat



OCTUBRE_Coincidint amb les Jornades Europees de Patrimoni

Dos claustres i un mestre constructor

Dues visites guiades per conèixer el romànic i l'obra del mestre Arnau Cadell.

Descobreix el tresor que comparteixen els dos claustres de Girona i Sant Cugat i els detalls escultòrics que els fan únics.

SANT CUGAT
11 d'octubre | 12 h

GIRONA
12 d'octubre | 12 h

RESERVA AQUÍ

ajuntament de SantCugat

catàlonia sacra

CATEDRAL DE GIRONA

ANNEX 6. CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE

LOT 1

1. L'empresa adjudicatària haurà de contraure els següents compromisos:

1.1. Garantir i vetllar per la cobertura completa dels serveis en les condicions establertes en aquests plecs

1.2. Lliurar el dia d'inici del servei, com a informació i documentació que s'incorporaran a l'acta, la següent documentació que es detalla també als punts següents:

- llistat de persones adscrites al servei, complet al 100%, segons model que s'indica a continuació
- CV de les persones adscrites al servei
- certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals del personal adscrit a l'execució del contracte pel que fa al servei d'educació (segons el que preveu l'article 57 de la *Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de Protecció integral de la infància i l'adolescència davant la violència*)
- la persona de l'empresa o entitat adjudicatària que farà la coordinació amb el Museu, segons s'indica al punt següent 1.3
- el contacte telefònic de guàrdia permanent segons s'indica al punt següent 1.4

LLISTAT DE PERSONES ADSCRITES AL SERVEI

Codi	Posició	Nom	DNI	categoria	horaris	acreditació requisits (llistar documents que s'aporten: CV, altres)	formació específica (llistar: tasques pròpies, programari, pla emergència, etc.)	Certificat negatiu delictes sexuals (data certificat que s'aporta)	Veracitat continguts (signatura adjudicatari)
1.1	Coordinació							-	
1.2	Acolliment Monestir (afegir si s'escau)							-	
1.2	Acolliment Celler							-	
1.2	Acolliment Capella S. Domènec							-	
1.3	Informador Monestir (afegir si s'escau)							-	
1.2 i 1.3	Informador reserva 1							-	

1.2 i 1.3	Informador reserva 2							-	
1.5	Educador estable								
1.5	Educador 1								
1.5	Educador 2								
1.5	Educador 3								
1.5	Mediació Torre Negra i Muralla							-	
1.6	Informador Turisme							-	
	(afegir si s'escau)								

1.3.Designar una persona per fer la coordinació entre empresa i Museu, el seguiment i l'avaluació del servei. Aquesta persona serà l'encarregada de:

- assistir a un mínim de dos reunions anuals
- entregar un informe anual (en el termini dels 10 dies següents a l'any comptat des de l'inici del servei) on doni compte i acrediti el compliment del contracte en base als plecs tècnics i al projecte presentat a licitació. Aquest informe haurà d'incloure el llistat actualitzat de persones adscrites al servei, segons la taula del punt 1.2 anterior, afegint les incidències i descoberts en cas que se n'hagin produït.
- comunicar i gestionar amb el/la responsable del contracte, o la persona a qui delegui, la incorporació de nou personal, sota la següent fórmula: haurà de presentar la proposta amb anterioritat i temps suficient per tal que el/la responsable del contracte pugui comprovar el compliment dels requisits exigits als plecs. La proposta haurà de consistir en la identificació de la persona, l'acreditació per escrit del compliment dels requisits i de la formació en el pla d'emergències i d'evacuació i en les matèries que escaigui (EuroMus, altres). Un cop el/la responsable del contracte hagi efectuat comprovació positiva de la proposta, l'adjudicatari haurà de presentar actualitzada la taula "Llistat de persones adscrites al servei" i podrà incorporar el nou personal. En cas de comprovació negativa, l'adjudicatari haurà de presentar una nova proposta.

1.4.Designar un contacte telefònic de guàrdia permanent (24 hores al dia, 365 dies any) per poder atendre les incidències urgents

1.5.Comunicar les incidències del servei al responsable del contracte

2. Part fixa i part variable

2.1.Els serveis prestats dins l'horari establert com a habitual es retribuïran amb càrrec a la part fixa del contracte:

- Coordinació del servei
- acolliment i atenció a la botiga
- informació als usuaris i vigilància de sales
- servei d'educació i mediació patrimonial:
 - educador/a de suport al servei d'educació (figura permanent)
 - mediació patrimonial
- Oficina de Turisme:
 - Atenció turística

2.2. Els següents serveis aniran a compte de la part variable del contracte:

- servei d'educació i mediació patrimonial
 - Equip d'educadors
 - Activitats especials
- acolliment i atenció a la botiga (quan sigui fora de l'horari habitual)
- informació als usuaris i vigilància de sales (quan sigui fora de l'horari habitual)
- regidoria d'actes i espais
- Oficina de Turisme
 - Atenció turística (quan sigui fora de l'horari habitual)
 - Guiatges turístics

Els serveis de la part variable del contracte es financen de la següent manera:

- Els derivats de la programació pròpia, generin o no ingressos en concepte de preu públic, són a càrrec de les partides:
 - Museu: 33012.33300.2260900 Equipa. culturals i museus/Activi. culturals i esportives
 - Turisme:
 - 50300.43200.2260200 Activitats Oficina de Turisme
 - 50300.43200.2279901 Serveis d'atenció usuaris oficina de turisme
- Els derivats de concertació a demanda de tercers i que generen ingressos en concepte de preu públic:
 - Museu: 33012.33300.2260901 Altres despeses diverses-Activitats del Museu

3. Infraestructura de treball:

3.1. L'Ajuntament aportarà l'equipament informàtic per a la coordinació del servei, l'atenció al públic al taulell del Museu del Monestir i l'atenció al públic a l'Oficina de Turisme. Aquest equipament disposarà del programa de gestió de vendes i el programari bàsic d'oficina amb connexió a xarxa per poder realitzar les tasques encomanades.

3.2. L'empresa adjudicatària haurà de subministrar:

- l'equipament informàtic per a desenvolupar correctament el suport al servei d'educació (1 ordinador)
- comunicadors portàtils (tipus walkie talkie, gamma professional, amb auricular i aptes per a conversa grupal, de llarga distància i operatius dins els edificis on s'ha de desenvolupar el servei, amb mode d'avís per vibració) per a la comunicació entre tot el personal en servei al Museu del Monestir (acolliment, informació i vigilància de sales, i regidoria d'actes), a la Torre Negra, o en altres seus o punts de prestació del servei en cas que hi hagi dos o més posicions a l'hora
- altaveu amplificador de cintura, amb micròfon mans lliures de diadema, ultralleuger (màxim 300 grams). Òptim per a grups de fins a 30 persones a l'exterior: 2 unitats
- un telèfon intel·ligent, amb connexió a xarxa (wifi i dades mòbil) per la comunicació amb la figura de mediador a la Torre Negra

4. Uniforme

4.1.El personal adscrit al servei del Museu haurà d'anar uniformat quan desenvolupi tasques de cara al públic, tan dins les instal·lacions del Museu com a les activitats a l'exterior. El licitador haurà de proporcionar l'uniforme, que estarà identificat amb el nom i logo del museu i de l'empresa adjudicatària i constarà de les següents peces per persona:

- una armilla
- un folre polar
- dos polos de màniga curta
- una xapa o identificador penjant amb el nom i cognoms

4.2.El material de l'uniforme haurà de ser sostenible i respectar el medi ambient (fibres naturals d'agricultura ecològica o material reciclats, procedents de comerç just, etc.), i es valorarà favorablement que es tinguin en compte criteris de responsabilitat social. El disseny del vestuari haurà d'acordar-se de forma consensuada amb el responsable del contracte.

4.3.El personal adscrit al servei de l'Oficina de Turisme no haurà d'anar uniformat, però haurà de dur una identificació corporativa, tipus xapa o targeta amb el nom i cognoms i el logo de l'Ajuntament de Sant Cugat.

5. Penalitats

Al marge de les penalitats generals per incompliment de contracte que s'estableixen a la normativa de contractació, les penalitats previstes en aquesta clàusula tenen caràcter específic i responen a incompliments concrets i objectivables del plec tècnic, atenent la naturalesa essencial del servei, la necessitat de cobertura continuada i la rellevància especial de l'atenció al públic, la seguretat de les instal·lacions i la correcta execució de les activitats del Museu. Aquestes penalitats no tenen un objectiu sancionador sinó que pretenen incentivar el correcte funcionament del servei. S'aplicaran a partir del tercer incompliment registrat per a cada una de les categories.

INCOMPLIMENTS ESPECÍFICS		
	INFRACCIÓ LLEU	Penalitat
1	Falta de cobertura total o parcial del servei d'atenció directa al públic (servei d'acolliment i informació) en l'horari ordinari o en l'horari ampliat requerit. S'exclou el termini de dos hores per suplir una absència, en cas que aquesta sigui sobrevinguda per causa major (ex. accident)	100 euros per cada hora o fracció d'hora d'incompliment i per cada lloc afectat.
2	No ubicació del personal al seu lloc específic de treball, i concretament el personal de sales del Museu del Monestir, sense causa justificada	100 euros per cada incompliment i per cada lloc afectat.
3	Falta d'assistència del personal obligat a les reunions trimestrals de coordinació o a les reunions de formació, sense causa justificada i acreditada	100 euros per cada inassistència no justificada (causa major sobrevinguda)
4	No lliurament de l'informe mensual, trimestral o anual dins del termini	100 euros per informe i per cada setmana de retard.
5	Falta de disponibilitat del telèfon de guàrdia o del canal de contacte exigít	100 euros per cada dia d'incompliment.

6	Falta d'uniformitat, d'identificació o presentació incorrecta del personal d'atenció al públic	100 euros per persona i dia.
7	Falta de mitjans materials imprescindibles a càrrec del contractista	100 euros per cada mitjà no aportat i per cada dia d'incompliment.
	INFRACCIÓ GREU	Penalitat
1	Cobertura del servei amb personal que no reuneixi el perfil mínim exigít al plec i disposi de la formació adient, inclosa la d'emergències i, si escau, el maneig del programa corresponent, o que no hagi estat objecte de comprovació de compliment de requisits per part del responsable del contracte	200 euros per cada dia o fracció de dia de prestació incorrecta i per lloc afectat.

LOT 2

1. L'empresa adjudicatària haurà de contraure els següents compromisos:
 - 1.1. Garantir i vetllar per la cobertura completa dels serveis en les condicions establertes en aquests plecs
 - 1.2. Lliurar el dia d'inici del servei, com a informació i documentació que s'incorporaran a l'acta, la següent documentació que es detalla també als punts següents:
 - llistat de persones adscrites al servei, complet al 100%, segons model que s'indica a continuació
 - la persona de l'empresa o entitat adjudicatària que farà la coordinació amb el Museu, segons s'indica al punt següent 1.3
 - el contacte telefònic de guàrdia permanent, segons s'indica al punt següent 1.4

LLISTAT DE PERSONES ADSCRITES AL SERVEI								
Codi	Posició	Nom	DNI	categoria	horaris	acreditació requisits (llistar documents que s'aporten: CV, altres)	formació específica (llistar: tasques pròpies, programari, pla emergència, etc.)	Veracitat continguts
2.1.	Suport col·leccions							
2.2.	Suport comunicació							
	(afegir si s'escau)							

- 1.3. Designar una persona per fer la coordinació entre empresa i Museu, el seguiment i l'avaluació del servei. Aquesta persona serà l'encarregada de:
 - assistir a un mínim d'una reunió anual

- entregar un informe anual (en el termini dels 10 dies següents a l'any comptat des de l'inici del servei) on doni compte i acrediti el compliment del contracte en base als plecs tècnics i al projecte presentat a licitació. Aquest informe haurà d'incloure el llistat actualitzat de persones adscrites al servei, segons la taula del punt 1.2 anterior, afegint les incidències i descoberts en cas que se n'hagin produït.
 - comunicar i gestionar amb el/la responsable del contracte, o la persona a qui delegui, la incorporació de nou personal, sota la següent fórmula: haurà de presentar la proposta amb anterioritat i temps suficient per tal que el/la responsable del contracte pugui comprovar el compliment dels requisits exigits als plecs. La proposta haurà de consistir en la identificació de la persona, l'acreditació per escrit del compliment dels requisits i de la formació en el pla d'emergències i d'evacuació i en les matèries que escaigui (EuroMus, altres). Un cop el/la responsable del contracte hagi efectuat comprovació positiva de la proposta, l'adjudicatari haurà de presentar actualitzada la taula "Llistat de persones adscrites al servei" i podrà incorporar el nou personal. En cas de comprovació negativa, l'adjudicatari haurà de presentar una nova proposta.
- 1.4. Designar un contacte telefònic de guàrdia permanent (24 hores al dia, 365 dies any) per poder atendre les incidències urgents
 - 1.5. Comunicar les incidències del servei al responsable del contracte

2. Part fixa i part variable

Aquest servei només disposa de part fixa

3. Infraestructura de treball:

3.1. L'Ajuntament aportarà l'equipament informàtic per al servei de suport a la gestió de col·leccions, amb programari estàndard d'Office i accés al programa MuseumPlus.

3.2. L'empresa adjudicatària haurà de subministrar:

- l'equipament informàtic per al servei de desenvolupament i comunicació de programes i projectes de difusió
- un telèfon intel·ligent, amb connexió a xarxa (wifi i dades mòbil) per accedir xarxes socials, i amb càmera d'alta resolució per registre i documentació fotogràfica

4. Penalitats

Al marge de les penalitats generals per incompliment de contracte que s'estableixen a la normativa de contractació, les penalitats previstes en aquesta clàusula tenen caràcter específic i responen a incompliments concrets i objectivables del plec tècnic, atenent la naturalesa essencial del servei.

Aquestes penalitats no tenen caràcter sancionador sinó que pretenen incentivar el correcte funcionament del servei. S'aplicaran a partir del 3r incompliment registrat per a cada una de les categories.

Incompliment específic		
	Infracció lleu	Penalitat
1	Cobertura del servei amb personal sense comprovació prèvia per part del responsable del contracte, o que no reuneixi el perfil mínim exigint al plec ni disposi de la formació adient, inclosa la d'emergències i, si escau, el maneig del programa corresponent	200 euros per cada dia o fracció de dia de prestació incorrecta i per lloc afectat.
2	No lliurament de l'informe mensual, trimestral o anual dins del termini	100 euros per informe i per cada setmana de retard.
	Infracció greu	
1	Falta de mitjans materials imprescindibles a càrrec del contractista	100 euros per cada mitjà no aportat i per cada dia d'incompliment.