

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

INFORME

Identificació de l'expedient

Núm.Exp. 17/2023/elPAC

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC, VISITES I TALLERS EDUCATIUS I SERVEIS COMPLEMENTARIS A L'ESPAI FAR DE VILANOVA I LA GELTRÚ

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del **servei d'atenció al públic, visites i tallers educatius i serveis complementaris** a l'Espai Far, amb la finalitat de dur a terme aquest servei amb la major eficàcia, garantint el servei als visitants i el control de les instal·lacions i les activitats que es desenvolupen en l'espai.

L'Espai Far és un equipament museístic que acull dos petits museus: el Museu del Mar de Vilanova i la Geltrú que inclou l'Espai Víctor Rojas, i el Museu de Curiositats Marineres Roig Toqués.

L'Espai FAR està coordinat per personal tècnic de l'Institut Municipal de Patrimoni Cultural de Vilanova i la Geltrú (d'ara endavant IPAC). La supervisió de les tasques objecte del contracte anirà a càrrec de dit personal tècnic responsable de l'equipament.

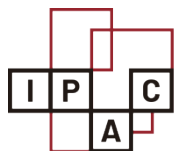
2. CONDICIONS GENERALS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

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

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

- Activitats escolars: són dirigides a grups escolars de tots els nivells educatius.
- Activitats familiars: són lúdic-educatives on poden participar les famílies per tal de compartir les noves experiències amb els més petits.
- Activitats per al públic adult: són activitats culturals on poden participar persones de totes les edats i nacionalitats.
- Activitats per a joves: són pensades per establir noves formes de coneixement amb una franja d'edat concreta amb la voluntat d'incentivar el pensament i la creativitat.



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

- Activitats per a públic amb necessitats especials: són activitats adaptades per aquelles persones amb necessitats específiques i que poden provenir de qualsevol segment de població.
- Activitats per a públic especialitzat: són activitats dirigides a públic especialitzat i professional, que vol aprofundir més en diferents temàtiques centrades en les col·leccions.

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

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

3. DEFINICIÓ DEL SERVEI I FUNCIONS

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

Per a poder fer front a la programació actual de l'Espai Far és necessari la contractació d'un servei tècnic extern especialitzat que pugui donar aquest suport i desenvolupar aquestes feines.

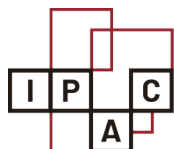
L'adjudicatari realitzarà els serveis d'informació, vigilància de sales, acollida, atenció al públic, monitoratge (realització de visites guiades i tallers educatius) i gestió d'incidències de l'Espai Far. Els serveis a realitzar es concretarà en els següents:

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

L'adjudicatari realitzarà els serveis d'informació, vigilància, acollida i atenció al públic de l'Espai Far objecte del contracte, amb una dedicació total estimada de 1.640 hores/any en laborables, diumenges i festius.

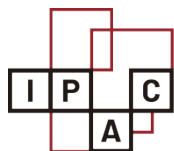
Els serveis a realitzar es concretarà en els següents punts:

1. Obertura i tancament de l'equipament (portes, finestres i llums), en els horaris establerts pel públic en general, horaris de les visites concertades i horaris especials. Custòdia de les claus de l'edifici.



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

2. Activar i desactivar els sistemes de vigilància i seguretat de l'equipament i tenir cura de les instal·lacions mitjançant el sistema de circuit tancat de TV.
3. Informar sobre l'Espai Far, els serveis i les activitats que organitza via personal, telefònica o informàticament.
4. Informar sobre els diferents equipaments museístics i patrimonials de la ciutat, així com altres elements d'interès de Vilanova i la Geltrú i la seva comarca.
5. Crear i revisar protocols d'atenció al públic i funcionament.
6. Revisar el correcte funcionament de totes les instal·lacions dels edificis abans de la seva obertura al públic.
7. Atenció personalitzada als visitants, seguiment i control d'accions de coneixement dels públics que faci el museu (enquestes, valoracions,...).
8. Seguiment del programa d'activitats de l'Espai Far i donar suport per a la seva execució.
9. Mantenir i reposar els materials de difusió: guies, publicacions, cartells, programes, etc. a l'entrada de l'equipament i a les seves sales si es dona el cas.
10. Venda i/o lliurament d'altres materials complementaris si així es fixa (fulletó, catàleg, etc.).
11. Informació succinta de l'Espai Far i de les seves col·leccions i serveis.
12. Control, justificació i comprovació amb els quadrants de caixa i lliurament mensual de la recaptació al responsable designat pel museu.
13. Acol·lida dels visitants en grup: control i modificació de les reserves, control de l'assignació del servei de monitoratge, control del pagament del servei.
14. Canalitzar dels suggeriments, reclamacions i incidències, informant-ne el responsable del museu.
15. Tasques d'assistència a recepcions, inauguracions i altres actes socials o culturals organitzats per l'Espai Far.
16. Informar al responsable de l'equipament de les incidències que es puguin produir.
17. Col·laborar i facilitar les actuacions dels industrials derivades de les tasques de manteniment correctiu i preventiu de les instal·lacions i activitats.
18. Saber gestionar el sistema de venta d'entrades online a través del web de l'Espai Far fet amb l'aplicatiu wordpress.
19. Atenció i coordinació de les sol·licituds de reserva de visita en grup (visita comentada o no, tallers, etc.) pels diferents mitjans comunicatius (telefònica, personal, correu).
20. Confirmar les reserves.
21. Gestionar les reserves d'altres activitats de l'espai Far, en grup o individuals.
22. Mostrar els espais de lloguer dels diferents equipaments a les empreses o persones que ho sol·licitin.
23. Tasques d'assistència i suport quan es produeixin lloguers de l'espai per a actes culturals i socials.
24. Preparar l'espai, si s'escau, en el cas que hi hagi d'haver activitats de l'Espai Far o bé lloguers per a presentacions, xerrades i tenir coneixement dels equips tècnics d'imatge i so.
25. Col·laborar en la gestió administrativa derivada del funcionament del servei d'acord amb les indicacions del museu.
26. Actualitzar la cartellera d'anuncis.
27. Donar a conèixer als visitants les eines digitals vinculades a l'Espai Far.



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

28. Possibilitat de gestionar, en moments puntuals durant l'any, l'actualització de les xarxes socials i la web de l'Espai Far.
29. Donar resposta a les reclamacions-tipus d'acord amb el centre.
30. Tenir cura i portar a terme el manteniment de la farmaciola de l'Espai Far.

2. Funcions específiques de controladors de sales i botiga

Control de sales

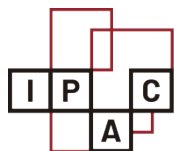
1. Correcte ús de les claus i dels codis personals de seguretat de l'edifici, amb el compromís de respectar la confidencialitat en relació a les claus d'accés que li siguin facilitades a aquest fi.
2. Supervisió general de les càmeres i sistemes de seguretat durant les hores d'obertura de l'espai museístic i supervisió del correcte funcionament.
3. Utilitzar el sistema de càmeres de videovigilància des de la recepció del museu, per a garantir la circulació i les normes de seguretat vers els visitants.
4. Revisar el correcte funcionament de totes les instal·lacions i la col·lecció exposada a l'inici i al final de la jornada.
5. Control de la circulació de públic i vetllar pel compliment de les normes de seguretat de l'Espai Far.
6. Col·laboració amb el responsable tècnic en tot allò que signifiqui facilitar la visita i millorar-ne les condicions.
7. Confirmar que els visitants compleixin la normativa de règim intern (respectar no fumar, no beure, no menjar, no portar motxilles grans, etc.).
8. Informar als responsables de l'Espai Far de les incidències que es puguin produir.
9. Vetllar per l'estat de conservació de les peces exhibides assegurant-se que els visitants no arribin a tocar-les ni apropar-se excessivament.
10. Preparar l'equipament necessari i utilitzar l'equip de megafonia per a la celebració d'actes.

Botiga

1. Controlar i reposar els estocs de la botiga.
2. Comunicar mensualment les necessitats de comandes de material al departament d'Administració.
3. Comprovació que el gènere lliurat coincideix amb l'albarà.
4. Etiquetar els productes.
5. Muntar els aparadors i col·locació dels articles a la botiga o al magatzem.
6. Manteniment continu de l'aspecte de la botiga.
7. Venda dels productes, atenció i assessorament als clients.
8. Cobrament, control, justificar i comprovar amb els quadrants de caixa i lliurar mensualment la recaptació al departament d'administració.

3. Funcions específiques de les visites guiades i tallers educatius

L'oferta d'activitats didàctiques es pot modificar i/o ampliar en funció de la programació, de manera que una activitat pot ser substituïda per una altra de similar, sense que sigui



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

necessària una modificació del contracte, sinó únicament la comunicació per escrit del canvi d'activitat.

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

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

L'IPAC podrà encarregar a l'adjudicatari la confecció de nou material didàctic, per rutes, tallers i altres activitats, a desenvolupar en horari de servei i que no tindrà cap cost extraordinari. En aquest sentit, mensualment l'adjudicatari haurà d'enviar un document on expliqui i detalli el nombre i conceptes dels tallers, visites i/o rutes que hagi realitzat el personal d'atenció al públic.

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

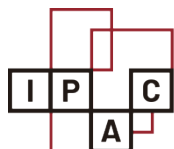
El material fungible per a la realització dels tallers serà facilitat per l'IPAC.

Els serveis a realitzar seran els següents:

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

4. HORARI DE L'ESPAI FAR

Els treballadors de l'empresa adjudicatària, hauran d'adaptar els seus horaris a l'obertura de les dependències de l'Espai Far. Caldrà assignar a cada treballador l'horari personal d'acord amb les necessitats del servei.



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

Gener, febrer, novembre i desembre (2 persones)

De divendres a diumenge de 10 a 14 h

Març, abril, maig, juny, setembre i octubre (2 persones)

De divendres a diumenge de 10 a 14 h. Dissabte de 17 a 19 h

Juliol i agost (2 persones)

De dimecres a diumenge de 10 a 13 h i de 17 a 20 h

Horari d'obertura

De l'1 de gener al 28/29 de febrer

Divendres, de 10 a 14 h

4 h/dia (2 treballadors)

Dissabte, de 10 a 14 h

4 h/dia (2 treballadors)

Diumenges i festius, de 10 a 14 h

4 h/dia (2 treballadors)

De l'1 de març al 30 de juny

Divendres, de 10 a 14 h

4 h/dia (2 treballadors)

Dissabte, de 10 a 14 h i de 17 a 19 h

6 h/dia (2 treballadors)

Diumenges i festius, de 10 a 14 h

4 h/dia (2 treballadors)

Festius, de 10 a 14 h

4 h/dia (2 treballadors)

De l'1 de juliol al 31 d'agost

Dimecres, de 10 a 13 h i de 17 a 20 h

6 h/dia (2 treballadors)

Dijous, de 10 a 13 h i de 17 a 20 h

6 h/dia (2 treballadors)

Divendres, de 10 a 13 h i de 17 a 20 h

6 h/dia (2 treballadors)

Dissabtes, de 10 a 13 h i de 17 a 20 h

6 h/dia (2 treballadors)

Diumenges, de 10 a 13 h i de 17 a 20 h

6 h/dia (2 treballadors)

Festius, de 10 a 14 h

4 h/dia (2 treballadors)

De l'1 de setembre al 31 d'octubre

Divendres, de 10 a 14 h

4 h/dia (2 treballadors)

Dissabte, de 10 a 14 h i de 17 a 19 h

6 h/dia (2 treballadors)

Diumenges i festius, de 10 a 14 h

4 h/dia (2 treballadors)

Festius, de 10 a 14 h

4 h/dia (2 treballadors)

De l'1 de novembre al 31 de desembre

Divendres, de 10 a 14 h

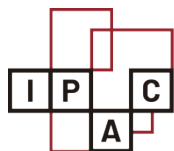
4 h/dia (2 treballadors)

Dissabte, de 10 a 14 h

4 h/dia (2 treballadors)

Diumenges i festius, de 10 a 14h

4 h/dia (2 treballadors)



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

5. CALENDARI DE L'EQUIPAMENT

Els dies festius es determinaran de la següent manera:

Festius oberts :

- 17 de gener (Sant Antoni)
- Divendres Sant
- 5 d'agost (Festa Major)
- 15 d'agost (Assumpció)
- 11 de setembre (Diada de Catalunya)
- 12 d'octubre (Dia de la Hispanitat)
- 6 de desembre (Dia de la Constitució)
- 8 de desembre (Dia de la Immaculada Concepció)

Festius tancats:

- 1 de gener (Any Nou)
- 6 de gener (Dia de Reis)
- Diumenge de Comparses (Carnaval)
- 1 de maig (Dia del treballador)
- 23 de juny a la tarda (Revetlla de Sant Joan)
- 24 de juny (Sant Joan)
- 1 de novembre (Tots Sants)
- 25 de desembre (Nadal)
- 26 de desembre (Sant Esteve)
- 31 de desembre (Nit de Cap d'any)

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

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

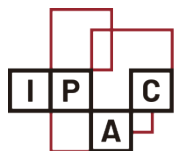
A l'horari establert s'ha d'afegir un total de 350 hores extres anuals que cobreixen les necessitats del serveis extraordinaris motivats per actes, activitats, atenció a grups o lloguers, fora d'horaris d'obertura dels equipaments.

L'empresa organitzarà el servei de manera que el personal gaudeixi dels descansos reglamentaris.

6. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

- Prestar el servei amb continuïtat i garantint la substitució de les absències del personal assignat al servei, així com disposar de persones formades que puguin atendre les necessitats extraordinàries que puguin sorgir.
- L'empresa adjudicatària haurà de tenir el servei permanentment cobert. El termini màxim per resoldre qualsevol incidència que es produís (baixa mèdica,



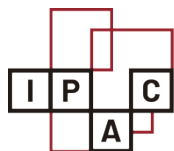
**Institut de
Patrimoni Cultural**
Vilanova i la Geltrú

indisposició, etc.) serà de dues hores, a partir del moment en què es produeixi la incidència.

- El servei s'haurà de prestar garantint un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del lloc on es realitza el servei, i garantint una imatge personal correcta i escaient al servei que es presta.
- Portar un control diari de presència dels seus treballadors, mitjançant fulls d'assistència o mitjans informàtics, on s'indicarà l'hora d'entrada i sortida i es deixarà constància de les incidències en el servei i les substitucions si corresponen. Aquests fulls signats per l'adjudicatari s'adjuntaran a la factura mensual dels serveis realitzats.
- Els treballadors es coordinaran amb el seu cap jeràrquic que a la seva vegada es coordinarà amb el responsable corresponent. Amb aquest fi, l'empresa adjudicatària designarà un màxim responsable del servei que serà l'interlocutor per resoldre les qüestions relacionades amb la prestació d'aquest. Haurà d'estar disponible 24 h, també en dies festius, tenir experiència en la funció i plena capacitat resolutiva.
- El personal adscrit al servei haurà de vestir en tot moment l'uniforme, armilla o la vestimenta que es consensui amb l'Institut Municipal de Patrimoni Cultural de l'empresa adjudicatària, que haurà de ser fabricat respectant els drets bàsics del treball recollits en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball. Han de donar una imatge homogènia de l'empresa, que incorporarà elements d'identificació personal i d'empresa que permeti definir concretament el nom de l'empresa i el nom de la persona assignada al servei. El cost d'aquest equipament anirà a càrrec de l'adjudicatari.
- Es farà una formació inicial per part del personal de l'IPAC. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària continuar formant als seus treballadors per assolir els continguts necessaris. Aquesta formació serà supervisada per l'equip tècnic de l'Institut Municipal de Patrimoni Cultural.
- Totes les activitats i materials de suport creats, modificats o adaptats per encàrrec en virtut d'aquest contracte, seran propietat de l'IPAC i no es podran realitzar fora del seu àmbit d'actuació sense previ permís explícit per escrit.
- Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest o aquell i l'IPAC existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
- També és obligació de l'empresa adjudicatària que, abans de l'inici de qualsevol activitat, el personal que hi destini l'empresa prepari l'espai, material i equipament necessari, i només donarà per finalitzada l'activitat una vegada s'hagi acomiadat a tots els usuaris d'aquesta i s'hagi deixat tot el material i equipament emmagatzemat als espais designats per l'Espai Far.
- Amb una periodicitat mínima mensual, es realitzaran reunions de seguiment entre l'empresa adjudicatària i l'IPAC.
- Si cal formar nous educadors, aquesta anirà a càrrec de l'empresa.
- En el moment d'acabar el contracte, l'adjudicatari ha de retornar el material cedit per a la prestació del servei (claus, telèfon, ordinador...).
- Cal disposar d'una bona capacitat de treball en equip.

7. SEGUIMENT I CONTROL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El seguiment i control de la prestació del servei es realitzarà a través de les següents accions, amb l'objectiu de garantir la qualitat.



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

- Realització d'enquestes de satisfacció al finalitzar les activitats escolars i aquelles altres que es determinin per tal de conèixer el grau de satisfacció i la valoració del servei per part del públic.
- Avaluar el servei i proposar accions de millora en els continguts, activitats, horaris, que suposin una millora del servei.
- Elaborar una memòria anual, en que s'hi inclouran estadístiques de participants a cadascuna de les activitats i visites, ja siguin les programades o concertades.
- Enviament de resums setmanals de visitants i incidències a l'Espai Far.

L'IPAC realitzarà el seguiment presencial d'algunes de les activitats escolars, així com de la resta d'activitats per a fer el seguiment i control de qualitat del servei.

També s'establiran reunions de treball i coordinació periòdiques amb el personal adscrit al servei.

8. ELEMENTS CEDITS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'IPAC ofereix per a la prestació:

- 1 ordinador de sobretaula
- 1 ordinador portàtil
- 1 impressora
- 1 telèfon mòbil

9. MODIFICACIÓ DEL SERVEI

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

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

10. FACTURACIÓ

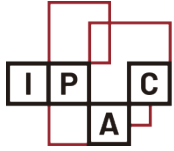
L'adjudicatari presentarà mensualment factures separades per la prestació 1 i 2 segons consta a la memòria justificativa.

Pel què fa a la prestació 1, l'import de la factura serà determinat per l'import adjudicat d'aquesta prestació dividit per 12 mensualitats.

Pel què fa a la prestació 2 l'import de la factura serà determinat pel nombre d'hores realitzades, multiplicades pel preu hora/unitari que correspongui.

En els dos casos, caldrà sumar l'IVA corresponent.

A cada factura s'adjuntarà còpia dels documents TC1 i TC2 corresponents al personal que presti els seus serveis als equipaments adscrits a l'IPAC, de manera que pugui comprovar-se el correcte acompliment de les obligacions laborals per part de l'adjudicatari



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

Gerent

Maria Alias Echevarr