



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I GESTIÓ DE LES ACTIVITATS DIDÀCTIQUES I DE DIFUSIÓ PATRIMONIAL I TURÍSTICA

1. OBJECTE

L'objecte del present contracte és: la prestació del servei d'atenció al visitant i la gestió, coordinació, promoció, conceptualització i execució de les activitats didàctiques i de difusió, familiars i turístiques de:

Direcció de Cultura

1. El servei d'atenció al visitant dels següents equipaments: Can Serra, Ca l'Arenas, Can Marfà, Can Boet, Torre Llauder, Can Palauet, la Presó i d'altres que es puguin incorporar.
2. La gestió, coordinació i promoció de les activitats didàctiques, familiars i de difusió lligades a totes les activitats dels àmbits patrimonial, museístic, d'arts visuals, lletres o de cultura popular i el programa de Mataró Art Contemporani.
3. La conceptualització i l'execució del programa d'activitats didàctiques i de difusió destinades al públic en general i a les escoles, tant en horari d'obertura dels equipaments com fora del mateix.

Consorci del Museu d'Art Contemporani de Mataró (CMACM)

1. El servei d'atenció al visitant de la Nau Gaudí i d'altres espais que es puguin incorporar.
2. La gestió, coordinació i promoció de les activitats didàctiques, familiars i de difusió lligades a totes les activitats del CMACM
3. La conceptualització i l'execució del programa d'activitats didàctiques i de difusió destinades al públic en general i a les escoles, tant en horari d'obertura com fora del mateix.

Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica

1. El servei d'atenció al visitant de l'Oficina de Turisme i/o dels punts d'informació turística que es puguin habilitar en els períodes que l'afluència de visitants ho requereixi.
2. La gestió, coordinació i promoció de les activitats turístiques guiades per a promocionar el patrimoni artístic, cultural, històric i natural de la ciutat.
3. La conceptualització i l'execució del programa de rutes i visites turístiques guiades per a promocionar el patrimoni artístic, cultural, històric i natural de la ciutat, així com les que fora de programa es gestionin prèvia concertació.

2. DEFINICIÓ DELS SERVEIS

A) Serveis d'atenció als visitants

1. Realitzar els serveis d'informació, vigilància, acollida i atenció al públic en els equipaments objecte del contracte, segons detall orientatiu de l'Annex HORARIS I ACTIVITATS.
2. Proporcionar al visitant tota la informació relativa als continguts i a les activitats que es realitzen al centre on estan ubicats. Els informadors i controladors que atenen al Museu de Mataró, han

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QH22DWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QH22DWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	1/13	



d'informar dels continguts i de les activitats que es fan als diferents equipaments del Museu de Mataró.

3. Efectuar el control d'accessos i el control del públic segons formularis i criteris que indiquin la Direcció de Cultura, i el CMACM, seguint els indicadors que sol·licita l'Observatori de Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya (entitat de recull dades de públics per als museus i les col·leccions registrades en el marc de les competències de la Generalitat de Catalunya).
4. Efectuar enquestes directes i indirectes durant l'obertura dels equipaments i recollir les dades dels visitants que els siguin demanades per complimentar les bases de dades municipals.
5. Efectuar, durant els horaris d'obertura al públic, l'atenció telefònica i la venda de publicacions seguint les pautes fixades per la Direcció de Cultura o el CMACM.
6. Efectuar el seguiment del programa d'actes o esdeveniments que tinguin lloc als equipaments i donar suport logístic per a la seva execució.
7. Informar de les incidències en el funcionament de les instal·lacions i subministraments dels equipaments en que desenvolupen el servei, al coordinador i als responsables que s'indiquin.
8. Mantenir i reposar els materials de difusió: publicacions, cartells, programes de mà a tots els espais estipulats de l'equipament.
9. Prestar el servei d'informació turística a l'Oficina de Turisme i altres Punts d'Informació Turística que s'habilitin, efectuant l'atenció presencial, telefònica i telemàtica.
10. Gestió de la Botiga Mataró de l'Oficina de Turisme: exposició, venda i control d'existències.
11. Gestió de serveis turístics: servei d'audioguies, rutes i visites guiades, etc.
12. Difusió i promoció de les campanyes turístiques de Mataró i d'esdeveniments de promoció de ciutat.
13. Obtenció de dades estadístiques del sector i de les persones visitants de l'Oficina de Turisme i altres Punts d'Informació Turística que s'habilitin

B) Gestió, coordinació i promoció de les activitats

1. L'adjudicatari serà responsable de la gestió, coordinació i promoció de
 - les activitats didàctiques destinades al públic en general i en especial a les escoles, dels àmbits patrimonial, museístic, d'arts visuals, lletres, cultura popular i del programa de Mataró Art Contemporani, de la Direcció de Cultura i del CMACM
 - les activitats del programa de rutes i visites turístiques guiades organitzades i programades per la Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Mataró

Totes elles incloses a l'Annex LLISTAT ACTIVITATS.

2. La coordinació, gestió i promoció de les activitats descrites al punt 2.C.2 no incloses a l'Annex esmentat al punt anterior.
3. Planificar, organitzar i coordinar les tasques que portin a terme l'equip de talleristes, informadors i controladors de sala objecte del contracte així com efectuar l'avaluació dels serveis prestats i propostes de millora.
4. Garantir la formació adequada dels talleristes, guies i informadors en relació a les activitats a desenvolupar, incloses les activitats de nova creació.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QH22DWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QH22DWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	2/13	



5. Formar al personal en la logística de cada equipament o programa on es prestin els serveis.
6. Elaborar una memòria anual individual del treball desenvolupat per a cadascun dels serveis (Direcció de Cultura, CMACM, Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica) amb el contingut i indicadors que li siguin sol·licitats per cada servei on constin com a mínim les estadístiques d'usuaris/visitants amb detall per cada activitat, els còmputos globals anuals i un apartat d'enquestes de valoracions.
7. Confeccionar mensualment per la Direcció de Cultura i el CMACM i trimestralment per a la Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica estadístiques de visitants d'acord amb els models establerts.
8. Facilitar tota la informació relacionada amb les tasques objecte del contracte que li sigui sol·licitada, en la forma i termini que se li requereixi.
9. Gestionar, durant l'horari de prestació del servei, les diferents xarxes socials del Museu de Mataró i del CMACM, de manera coordinada amb els tècnics corresponents. Això inclou: twitter, facebook, instagram i altres xarxes socials que es puguin incorporar.
10. Gestionar, seguint els criteris i pautes fixats, l'agenda web de cultura i l'agenda web municipal en els aspectes vinculats a la gestió dels serveis del contracte. Inclou la introducció, revisió i control de les fitxes web de la Direcció d'Ensenyament de promoció de les activitats escolars.
11. Gestionar la reserva dels espais a visitar en les rutes turístiques de la Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica, tant en equipaments municipals com de titularitat privada, així com la seva obertura quan es visitin fora de l'horari habitual.

C) Execució de les activitats / material didàctic

1. L'adjudicatari efectuarà l'execució de tot el programa d'activitats didàctiques detallades a l'Annex LLISTAT ACTIVITATS i aquelles altres que es puguin anar afegint al llarg del contracte. Els licitadors poden trobar informació detallada de les activitats al web culturamataro.cat.
2. Queden excloses dels annexos esmentats al punt anterior i del contracte, l'execució de les activitats de determinades exposicions molt concretes que per raó de la seva especificitat, es consideri que han de ser executades pel propi artista, comissari de l'exposició, personal de l'Ajuntament o empresa especialista.
3. La documentació, material didàctic i dossier pedagògic de les activitats didàctiques i de difusió (Visites, rutes, tallers i altres) serà facilitat a l'adjudicatari a l'inici del contracte. L'adjudicatari haurà de proposar i realitzar les actualitzacions i manteniment del seu contingut.
4. Garantir que els continguts en tot moment s'adeqüen al perfil i tipus de públic al qual s'adreça, ja sigui públic en general, públic familiar o públic especialitzat. Haurà de preparar i mantenir el material d'ús pedagògic destinat a les activitats. Actualitzar aquest material periòdicament per tal d'adaptar-lo a l'avaluació efectuada i a les demandes de la societat i de la comunitat educativa que es considerin adients.
5. Realitzar el guiatge de les rutes i visites turístiques, fora de la programació anual, prèvia concertació, tant en dies laborables com festius i en els horaris i idiomes que es proposin.
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. El material fungible per a la realització de les activitats didàctiques serà facilitat per la Direcció de Cultura o el CMACM, els quals poden demanar a l'adjudicatari que gestioni la compra de recursos didàctics o materials fungibles, que seran abonats directament per l'Ajuntament/CMAC

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	3/13	



proveïdor. En situacions especials es podrà adquirir material per part de l'adjudicatari que el facturarà a preu de cost. Com a excepció, els bolets de mercat per als tallers de bolets que seran a càrrec de l'adjudicatari.

8. El material fungible i els productes alimentaris que es requereixin per a la realització de les visites o rutes turístiques seran sempre a càrrec de l'adjudicatari, que els facturarà a la Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica a preu de cost mitjançant.
9. L'adjudicatari NO podrà utilitzar fora de l'àmbit d'aquest contracte els materials destinats a la seva execució.
10. Al finalitzar les visites i/o tallers l'adjudicatari realitzarà enquestes de satisfacció, per tal de conèixer la valoració del servei i el grau de satisfacció dels usuaris.
11. En general les activitats es realitzaran en llengua catalana. L'adjudicatari, prèvia concertació, ha de realitzar
 - Activitats de difusió patrimonial, en català, castellà i les llengües que hagi ofertat
 - Activitats turístiques, en català, castellà, anglès, francès i les llengües que hagi proposat a la seva oferta.
12. L'informador que fa les tasques de suport a la coordinació i xarxes de l'Annex HORARIS I ACTIVITATS, haurà d'efectuar com a mínim 175 activitats didàctiques (comptabilitzat en 306 hores) a l'any durant el seu horari de presència als equipaments. En aquest sentit, a les factures mensuals emeses per l'adjudicatari s'haurà de detallar el nombre dels tallers, visites i/o rutes que hagi realitzat o conceptualitzat durant el seu horari.
13. L'informador Cap de setmana Can Serra de l'Annex HORARIS I ACTIVITATS, haurà d'efectuar durant l'horari d'obertura al públic de l'equipament, la visita comentada i l'activitat familiar que es celebra mensualment a Can Serra (actualment el primer cap de setmana, es pot modificar el dia per necessitats de la programació de la Direcció de Cultura).
14. L'informador Cap de setmana Ca l'Arenas de l'Annex HORARIS I ACTIVITATS, haurà d'efectuar durant l'horari d'obertura al públic de l'equipament, la visita comentada i l'activitat familiar que es celebra mensualment a Ca l'Arenas (actualment el segon cap de setmana, es pot modificar el dia per necessitats de la programació de la Direcció de Cultura).
15. L'informador Cap de setmana Can Marfà de l'Annex HORARIS I ACTIVITATS haurà d'efectuar durant l'horari d'obertura al públic de l'equipament, la visita comentada i l'activitat familiar que es celebra mensualment a Can Marfà (actualment el tercer cap de setmana, es pot modificar el dia per necessitats de la programació de la Direcció de Cultura).
16. L'informador Nau Gaudí de l'Annex HORARIS I ACTIVITATS, haurà d'efectuar durant l'horari d'obertura al públic de l'equipament, les activitats familiars que es celebren el segon dissabte i el tercer diumenge de cada mes; la visita guiada que es celebra cada primer diumenge de mes i totes les visites guiades concertades amb cita prèvia.
17. Informar de les incidències en la prestació del servei, i de les queixes i suggeriments dels participants, als responsables que corresponguin (Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica, Direcció de Cultura o CMACM).

D) Conceptualització de noves activitats

1. L'adjudicatari realitzarà la conceptualització de nou material didàctic, per rutes, tallers i altres activitats al preu unitari ofertat, sota la supervisió de la Direcció de Cultura, el CMACM, la Direcció

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QHZ2DWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QHZ2DWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	4/13





d'Ocupació i Promoció Econòmica. El Museu de Mataró farà l'assessorament i revisió de continguts en aquells aspectes vinculats a elements patrimonials i històrics o artístics vinculats a la ciutat.

2. La conceptualització, el disseny i contingut pedagògic (incloent la proposta del material didàctic) de les visites, visites dinamitzades i activitats familiars a les exposicions de producció pròpia permanents i temporals serà elaborat per l'adjudicatari sense cost addicional, seguint els criteris fixats per la Direcció de Cultura o el CMACM. Abans de l'aplicació del contingut i material serà necessària la conformitat de l'organisme corresponent.
3. La conceptualització, disseny i contingut pedagògic (incloent el material didàctic) de les visites, visites dinamitzades i activitats familiars a les exposicions itinerants, no produïdes per la Direcció de Cultura o el CMACM, serà facilitat per l'ens que hagi produït l'exposició. L'adjudicatari serà l'encarregat de la seva execució seguint les pautes que li siguin establertes.
4. La documentació del material de les noves activitats que elabori l'adjudicatari durant l'execució del contracte serà facilitada en format digital a l'Ajuntament o CMACM que seran titulars de la propietat intel·lectual amb la salvaguarda dels drets morals dels autors dels contingut. A la fi del contracte, haurà de lliurar un dossier complet i actualitzat amb tota la documentació confeccionada al llarg durant tota la vigència del contracte.
5. Quan es consideri oportú per la seva particularitat, es podran encarregar a especialistes externs, tant el disseny de rutes i/o visites, com la confecció de nou material o l'execució d'algunes propostes i activitats que per qualsevol motiu requereixin uns coneixements especials.

3. DEFINICIÓ DE LES FUNCIONS DEL PERSONAL ADSCRIT AL CONTRACTE

A) Informadors

1. Acollir i informar als visitants dels temes relacionats amb la temàtica específica de les exposicions i altres serveis que s'ofereixen a l'equipament.
2. Informar als visitants de les activitats que es desenvolupen als altres centres i equipaments de la ciutat. En el cas dels informadors de Can Serra, Ca l'Arenas i Can Marfà s'ha d'informar del contingut, serveis i activitats les altres extensions que formen el Museu de Mataró.
3. Fer el seguiment de les activitats de cada equipament, enregistrant en fotografia i/o vídeo, el procediment de muntatge i desmuntatge de les exposicions, la inauguració, diversos moments de l'exposició i de les activitats complementàries, visites destacades i qualsevol altre fet rellevant que hi tingui lloc, en els horaris en que presten el servei, incloses les incidències, si s'escau.
4. Atendre tasques complementàries pel bon funcionament de les activitats del centre segons les indicacions dels tècnics de l'Ajuntament de Mataró. També caldrà, atenent els diferents protocols d'actuació que es puguin derivar de situacions de mesures excepcionals de salut pública, fer complir les normatives segons les indicacions dels tècnics de l'Ajuntament de Mataró
5. Coordinar-se amb el controlador de sala per saber en tot moment la quantitat de visitants del centre, i periòdicament fer control de les sales d'exposicions, durant l'horari del servei.
6. Canalitzar les consultes provinents dels visitants que no siguin habituals als tècnics responsables dels equipaments on es fan les tasques d'atenció al públic.
7. Efectuar les visites guiades i les activitats familiars mensuals de cada equipament durant l'horari habitual d'obertura al públic en aquells equipaments en que la programació ho requereix.
8. Estar assabentat i informat dels continguts dels protocols relatius a les seves funcions, que li hagin

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QHZ2DWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QHZ2DWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	5/13





estat facilitats i pactats per la Direcció de Cultura i pel CMACM

9. Assumir aquelles tasques que li siguin encomanades pel Pla d'Autoprotecció, Memòries de seguretat de l'activitat o el Pla d'Emergències Municipal. Actuar d'acord amb en aquests s'estableixi davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.
10. Atenció telefònica, telemàtica i/o presencial de sol·licituds de grups i visitants que requereixi concertació prèvia i establir els mecanismes perquè aquesta atenció pugui ser resolta durant l'obertura dels equipaments en casos especials o quan la tipologia de la programació ho requereixi

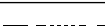
B) Controladors

1. Obertura i tancament dels equipaments, en els horaris establerts pel públic en general, horaris de les visites concertades i horaris especials.
2. Activar i desactivar els sistemes de vigilància i seguretat dels equipaments i tenir cura de les instal·lacions mitjançant el sistema de circuit tancat de TV.
3. Activar i desactivar els punts d'informació dels equipaments i atendre'n els usuaris en les demandes puntuals de servei.
4. Revisar el correcte funcionament de totes les instal·lacions de les exposicions i de l'equipament (inclosos serveis) abans de la seva obertura al públic i després del tancament.
5. Efectuar rondes periòdiques de control, durant període d'obertura dels equipaments per garantir el correcte funcionament de tots els espais, elements i dispositius a disposició dels visitants i usuaris dels equipaments.
6. Efectuar petites tasques de reposició necessàries pel correcte funcionament de l'activitat o visita a l'equipament (com recanvi de bombetes foses, gel hidroalcohòlic, subjecció de cartel·les o similars) en aquelles situacions en que no hi ha disponible personal municipal d'ajudants de serveis, i informar de les seves actuacions.
7. Col·laborar i facilitar les actuacions dels industrials derivades de les tasques de manteniment correctiu i preventiu de les instal·lacions i activitats.
8. Estar assabentat i informat dels continguts dels protocols relatius a les seves funcions, facilitats i pactats per la Direcció de Cultura i pel CMACM
9. Atendre tasques complementàries pel bon funcionament de les activitats del centre segons les indicacions dels tècnics de l'Ajuntament de Mataró. També caldrà, atenent els diferents protocols d'actuació que es puguin derivar de situacions de mesures excepcionals de salut pública, fer complir les normatives segons les indicacions dels tècnics de l'Ajuntament de Mataró
10. Assumir aquelles tasques que li siguin encomanades pel Pla d'Autoprotecció, Memòries de seguretat de l'activitat o el Pla d'Emergències Municipal. Actuar d'acord amb en aquests s'estableixi davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.

C) Coordinador

1. Portar a terme les tasques de gestió, coordinació i promoció des de l'espai que a aquest efecte assigni i habiliti l'Ajuntament o el CMACM. Durant el seu horari, puntualment, s'encarregarà de

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	6/13





l'obertura de l'equipament per atendre visites d'operaris de manteniment, reunions de tècnics o entitats o altres necessitats o demandes dels tècnics municipals o del CMACM.

2. Elaborar i proposar el calendari de rutes i visites guiades de la Direcció de Promoció Econòmica, i la programació de les rutes guiades de la campanya d'estiu, si s'escau, seguint els criteris i formats proposats pel servei.
3. Atenció telefònica, telemàtica i/o presencial de sol·licituds de grups i visitants que requereixi concertació prèvia. Cal establir els mecanismes perquè aquesta atenció pugui ser resolta durant l'obertura dels equipaments.
4. Coordinar-se amb el personal tècnic assistint a reunions de treball a les que sigui convocat, si s'escau, acompanyat d'un superior responsable de l'adjudicatari.
5. Mantenir contacte periòdic amb els responsables dels centres educatius de la ciutat per a la promoció i gestió de les activitats.
6. Presentar trimestralment a cada àmbit (Cultura, CMACM i Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica), en el format que es determini, el report dels mails i altres gestions efectuades per la difusió de les activitats.
7. Seguiment i comprovació del pagament de les activitats didàctiques al propi centre o lloc on es faci l'activitat de la Direcció de Cultura.
8. Seguiment de les vendes de publicacions dels centres on l'adjudicatari tingui les funcions de controlador i informador.
9. Creació, manteniment, actualització d'enquestes de valoració del Google Drive. Revisió de bases de dades i creació dels documents per a les inscripcions activitats al Google Drive de la Direcció de Cultura i el CMACM.
10. Facilitar durant el primer mes del curs lectiu a la Direcció de Cultura i al CMACM, la Base de dades actualitzada dels contactes amb les escoles i instituts utilitzada per a efectuar la difusió de les activitats, amb detall de: escoles, professors de contacte, mail, telèfon, adreça i altres dades que siguin sol·licitades.
11. Creació, control, arxiu i inventari de tot el material de difusió (fungible, tríptics, llibres, catàlegs, etc...) de les diferents exposicions a Ca l'Arenas, Can Serra, Can Marfà i Nau Gaudí
12. Emetre butlletins electrònics d'informació (mailchimp, benchmark...) de les activitats en la seqüència que es pacti amb els tècnics. S'ha d'incloure en els receptors de cada tramesa el tècnic de referència de l'activitat.
13. Confeccionar la liquidació mensual de la recaptació i l'ingrés a la Direcció de Cultura al CMACM i a la Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica.
14. Col·laborar amb la Direcció de Cultura i el CMACM per respondre dades de qüestionaris relacionats amb les tasques objecte del contracte (Observatori de Públics, Registre de Museus...)
15. Executar les activitats didàctiques en els casos en que sigui necessari per qüestions de calendari, o pel correcte funcionament del servei.

D) Tallerista

1. Executar
 - a. les activitats didàctiques presencials o virtuals (visites guiades, rutes, tallers i altres)

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QHZ2DWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QHZ2DWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	7/13





previstes al programa d'activitats de la Direcció de Cultura, del CMACM adreçades a grups escolars, al públic general i al públic especialitzat.

- b. el programa de rutes i visites turístiques guiades de la Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica per a promocionar el patrimoni artístic, cultural, històric i natural de la ciutat, així com les que fora de programa es gestionin, prèvia concertació.
2. Executar les activitats als equipaments escolars o a altres centres segons les indicacions de la Direcció de Cultura, el CMACM o la Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica si l'oferta ho requereix.
3. Conceptualitzar noves activitats de difusió al preu ofertat. No es cobrarà aquest preu quan la tasca correspongui a les visites guiades i dinamitzades de les exposicions temporals.
4. Preveure possibles incidències i avisar a les entitats i persones implicades a cada ruta o visita, en cas d'anul·lació, retard o canvis en l'itinerari que afectin la visita interior dels equipaments i donar compliment a les directrius de Direcció de Cultura o la Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica, en casos d'inclemències meteorològiques o causes de força major.
5. Facilitar a les persones participants de les activitats el material promocional (de la ciutat, de l'exposició o de l'activitat) que li sigui lliurat a aquest fi.
6. Col·laborar en la difusió i promoció de les rutes i visites guiades, ja sigui de manera presencial, al moment de realitzar l'activitat, de manera virtual, o a través de les xarxes socials, seguint els criteris i pautes que es fixin.
7. Avaluar el servei i proposar accions de millora en els continguts, itineraris, horaris, i activitats que suposin una millora de les rutes i visites.
8. Comprovar abans de portar a terme l'activitat que s'ha produït el pagament per part dels usuaris. En cas contrari l'adjudicatari serà responsable d'abonar-ne l'import a la Direcció de Cultura o a la Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica o al CMACM.
9. Rebre els grups amb 15 minuts d'antelació per realitzar les tasques d'informació i acompanyament.
10. Informar de les incidències en la prestació de les activitats al coordinador i als responsables que s'indiquin
11. Assumir aquelles tasques que li siguin encomanades pel Pla d'Autoprotecció, Memòries de seguretat de l'activitat o el Pla d'Emergències Municipal. Actuar d'acord amb en aquests s'estableixi davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.

4. HORARIS DELS SERVEIS

Els horaris genèrics de prestació del servei consten detallats a l'annex HORARIS I ACTIVITATS.

L'adjudicatari està obligat a atendre les visites concertades, canvis en la programació, activitats extraordinàries i qualsevol altre sobrevingut que es pugui produir fora dels horaris d'obertura al públic. L'Ajuntament i el CMACM podran modificar els horaris d'obertura dels equipaments i de prestació dels serveis en funció de les necessitats informant-ne a l'adjudicatari amb la màxima antelació possible.

Les hores detallades a l'Annex HORARIS I ACTIVITATS per a cada equipament estan subjectes a mobilitat entre equipaments en funció de la programació, així com a la incorporació de nous equipaments.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	8/13	



En els casos de tancament d'un equipament per obres, reformes, canvis d'exposició o altres circumstàncies, el personal tècnic de la Direcció de cultura o del CMACM decidirà quins són els horaris dels equipaments i els serveis necessaris.

Es considera dia laborable de dilluns a dissabte no festiu.

Es considera dia festiu, els diumenges i els dies que s'estableixen en el calendari festiu de Mataró. Anualment es facilitarà a l'adjudicatari el calendari de dies festius en que els equipaments romandran tancats i aquells en que s'haurà de prestar el servei.

Pel que fa al personal que realitza les tasques de Controlador de sala s'ha previst la seva presència a l'equipament 15 minuts abans i 15 minuts després de l'horari d'obertura per a poder realitzar les tasques d'obertura i el tancament de l'equipament i les rondes de revisió de l'estat de l'equipament.

5. MITJANS PERSONALS

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural, haurà de complir els deures de subrogació del personal que actualment presta el servei que consta a l'Annex PERSONAL A SUBROGAR.

Els licitadors poden incorporar nou personal a l'execució del contracte, apart del que es obligat subrogar, en aquest cas caldrà acreditar la seva titulació i experiència mitjançant títols, currículum i certificats de les empreses indicant les tasques realitzades.

Qualsevol incorporació o canvi en la composició de l'equip es comunicarà al servei afectat (Cultura, Promoció Econòmica o CMACM), adjuntant la documentació relativa al compliment dels requisits de perfil i qualificació professional.

L'adjudicatari ha d'aportar el personal suficient i amb la qualificació i perfil professional adequats per la prestació del servei, així com proveir el personal suplent necessari amb idèntica qualificació per cobrir possibles absències, baixes i permisos de forma immediata.

Tot el personal ha de conèixer i parlar correctament les dues llengües oficials, català i castellà. El personal que efectui activitats en llengua estrangera haurà de tenir els coneixements i el nivell d'idioma adequat.

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

- **Coordinador:**
 - Titulació universitària de grau superior o equivalent
 - Nivell C de català o equivalent
 - Perfil: un mínim de dos anys d'experiència acreditada en coordinació d'activitats de lleure educatiu, capacitat de lideratge i treball en equip.
- **Talleristes / educadors pedagògics**
 - Titulació universitària de grau superior o equivalent
 - Nivell C de català o equivalent
 - Com a mínim 1 persona amb el títol oficial de guia turístic de Catalunya.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QHZ2DWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QHZ2DWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	9/13





- Perfil: un mínim de dos anys d'experiència acreditada en la realització d'activitats de lleure educatiu
- Perfil específic per a determinades activitats:
 - Activitats didàctiques d'història
 - Com a mínim 1 persona amb la llicenciatura o grau en història o humanitats
 - Com a mínim 1 persona amb el títol oficial de guia turístic de Catalunya.
 - Activitats didàctiques de tecnologia
 - Com a mínim 1 persona amb la llicenciatura o grau en enginyeria tècnica
 - Activitats didàctiques d'art
 - Com a mínim 1 persona amb la llicenciatura o grau en Història de l'art o Belles Arts
 - Activitats didàctiques de Ciències Naturals
 - Com a mínim 1 persona amb la llicenciatura o grau en Biologia o Ciències Ambientals o Biologia ambiental
 - Perfil: coneixements sobre el medi natural de la comarca del Maresme
 - Activitats didàctiques d'Arqueologia
 - Com a mínim 1 persona amb la llicenciatura o grau en història, especialitat en prehistòria, història antiga i arqueologia
 - Perfil: Coneixement del territori, en aspectes geogràfics, històrics, historiogràfics, etc.
- **Informadors:**
 - Titulació universitària de grau mitjà / estudiants de grau superior o equivalent
 - Nivell C de català o equivalent
 - Perfil: experiència acreditada en tasques d'atenció al públic
- **Controladors de sala:**
 - Graduat escolar, ESO, Cicles formatius de primer grau o equivalent
 - Nivell B de català o equivalent
 - Perfil: experiència acreditada en tasques d'atenció al públic

El personal haurà de tenir especial cura amb el tracte amb els usuaris, així com una bona presència, educació i aspecte correcte.

L'adjudicatari queda obligat a substituir el personal que la direcció tècnica de l'Ajuntament o CMACM manifesti per escrit que no reuneix la qualificació professional necessària per prestar el servei.

L'adjudicatari queda obligat a substituir, en cas de petició per escrit de l'Ajuntament o CMACM, aquell personal adscrit al servei en que es produeixi qualsevol incidència professional relacionada amb la seva actitud o comportament, envers al públic o personal tècnic de l'Ajuntament, que pugui perjudicar al correcte funcionament del servei.

Atès que es tracta de serveis a temps parcial, s'admet que una mateixa persona pugui ocupar llocs de treball diferents.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar abans de l'inici del servei, declaració responsable relativa a les obligacions establertes a la Llei 26/2015 de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, indicant que disposarà durant tota la vigència del contracte, de les certificacions que acrediten que les persones que prestaran el servei no han estat condemnades per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexual.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	10/13





6. MITJANS MATERIALS

A) Elements cedits per l'Ajuntament

La Direcció de Cultura de l'Ajuntament de Mataró cedeix per a l'execució del contracte, pel treball de coordinació i informació:

- 5 ordinadors de sobretaula (2 a Ca l'Arenas, 1 a Can Serra, 1 a Can Marfà, 1 a Can Palauet)
- 2 ordinadors portàtils (1 Ca l'Arenas, 1 Can Serra)
- 2 impressores

El CMACM facilita el següent material : 1 ordinador instal·lat a la Nau Gaudí

L'Ajuntament de Mataró i el CMACM facilitaran les claus i codis d'accés als equipaments en que l'adjudicatari hagi de prestar el servei. La recepció d'aquestes claus i codis són personals i intransferibles, el receptor es fa responsable de la seva correcta utilització i es compromet a respectar la confidencialitat.

L'adjudicatari es responsabilitza del bon ús dels equipaments i bens cedits per la prestació del servei i es farà càrrec de les despeses que es puguin generar per pèrdua o pel mal ús.

L'Ajuntament/CMACM informarà a l'adjudicatari de qualsevol canvi relatiu a l'equipament tècnic i instal·lacions que es pugui produir en els centres on l'empresa adjudicatària prestarà els seus serveis, per tal de garantir una bona prestació del mateix.

B) Elements que ha d'aportar l'Adjudicatari

L'adjudicatari haurà de disposar de màquina de fotografia/video per efectuar els enregistraments de l'activitat, els documents que confeccioni els haurà de facilitar a l'Ajuntament/CMAC en el format que li sigui sol·licitat.

7. CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

1. Prestar el servei amb continuïtat i garantir la substitució de les absències del personal assignat al servei.
2. Portar un control diari de presència dels seus treballadors, mitjançant fulls d'assistència en un format consensuat amb l'Ajuntament o CMACM, que reflectirà les hores treballades, es deixarà constància de les incidències en el servei i s'informarà de les substitucions si correspon. Aquests fulls signats per l'adjudicatari s'adjuntaran a la factura mensual.
3. La facturació serà mensual i separada per Direcció de Cultura, Direcció d'Ocupació i Promoció econòmica i CMACM. Es detallaran les hores i serveis realitzats en cada espai per cada perfil professional, unitats i hores de taller/visita/ruta segons models pactats per les parts. Si es factura material fungible previst a la clàusula 2.C).7 s'adjuntarà la fra justificativa del seu cost.
4. En cas d'anul·lació d'una activitat un cop el tallerista/informador/guia ja s'ha desplaçat a l'espai de l'activitat, l'Ajuntament abonarà el 50 % del seu preu unitari. En cas d'anul·lació abans de que s'hi

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	11/13	



- hagi desplaçat, l'adjudicatari no tindrà dret al cobrament del preu.
5. El personal que desenvoluparà les activitats didàctiques en espais sense telèfon fix haurà d'anar proveït de telèfon mòbil a càrrec de l'adjudicatari.
 6. El coordinador haurà de disposar de telèfon mòbil a càrrec de l'adjudicatari. Aquest haurà d'estar operatiu tots els dies en que hi hagi alguna activitat objecte d'aquest contracte.
 7. 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 fins i tot en festius, tenir experiència en la funció i plena capacitat resolutiva.
 8. El personal adscrit al servei haurà d'anar equipat amb uniformes, el disseny dels quals s'acordarà amb la Direcció de Cultura de l'Ajuntament de Mataró, el CMACM i la Direcció d'Ocupació i Promoció Econòmica, i caldrà disposar d'una placa d'identificació personal. Aquest vestuari anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
 9. Garantir la formació i reciclatge periòdic del personal adscrit al servei, entenent per reciclatge l'adequació de coneixements i tècniques per a la funció a desenvolupar segons l'evolució dels conceptes propis de les seves tasques.
 10. El personal de l'empresa adjudicatària mantindrà un tracte respectuós amb els usuaris, ciutadans en general, i amb els treballadors de l'Ajuntament de Mataró el CMACM, així com amb les empreses, i personal vinculat a les activitats que tinguin lloc a l'equipament.
 11. El personal dependrà única i exclusivament de l'empresa adjudicatària. En cap cas ni circumstància, l'existència d'aquest contracte suposarà cap relació laboral entre l'Ajuntament de Mataró o el CMACM i l'adjudicatari o els seus treballadors.
 12. Sotmetre's en tot moment a les indicacions i observacions que li dicti la Direcció de Cultura, la Direcció de Promoció Econòmica o el CMACM.
 13. Elaborar tota la documentació relativa a la prestació del servei objecte d'aquest contracte en llengua catalana
 14. Disposar de les assegurances necessàries per a cobrir els riscos propis i de tercers que en puguin produir en l'exercici de la seva activitat

8. MODIFICACIÓ DEL SERVEI

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

El total d'hores i tallers que consten als Annexos són una previsió que pot modificar-se segons la programació de cada temporada.

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

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

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QHZ2DWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QHZ2DWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	12/13	



9. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

1. L'empresa adjudicatària lliurarà a l'Ajuntament/CMACM la valoració de riscos laborals dels llocs de treball corresponents als serveis objecte del contracte així com els certificats de formació i informació i de vigilància de la salut dels seus treballadors degudament signats.
2. L'Ajuntament/CMAC lliurarà a l'adjudicatari el Pla d'Emergències o el Pla d'Autoprotecció dels equipaments on es desenvolupi l'activitat, així com la valoració de riscos laborals dels llocs de treball dels centres.
3. L'adjudicatari està obligat a divulgar aquests documents entre tot el seu equip de treball destinat a cada espai.
4. L'adjudicatari actuarà d'acord amb el que preveuen els documents anteriors davant de qualsevol situació d'emergència, tenint en compte les tasques que li siguin encomanades pel que fa a l'organització i control en l'evacuació de les persones.
5. L'adjudicatari està obligat a assistir a les sessions formatives i/o informatives d'implantació dels PAU/PE i a la realització de simulacres que determini l'Ajuntament/CMACM.
6. L'empresa adjudicatària facilitarà als seu personal els EPIS personals en aplicació de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals vigent
7. L'empresa adjudicatària, així com tots els treballadors que aquesta assigni als serveis demanats per l'Ajuntament, està obligada a complir amb els preceptes de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals vigent i amb els protocols de treball que a tal fi estableixi l'Ajuntament de Mataró/CMACM.

10. RESPONSABILITATS I PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari serà responsable dels possibles riscos que afectin les persones que assisteixin a totes aquelles activitats que es realitzin fora dels equipaments municipals. Per aquest motiu haurà de subscriure una pòlissa de responsabilitat civil que cobreixi els riscos dels usuaris fora dels equipaments.

L'adjudicatari està obligat a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, en especial, les contingudes a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingui accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Data i hora	29/06/2021 22:53:31	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	ANNA MARIA CAPELLA MOLAS (DIRECTOR/A DE MUSEU)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7E5QHZZDWY5SUYBXQUMPSROU	Pàgina	13/13	