



Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT I ATENCIÓ AL PÚBLIC, VENDA D'ENTRADES I INFORMACIÓ A L'OFICINA DE TURISME I AL CENTRE MUSEOGRÀFIC ESPAI AQUAE, AIXÍ COM ELS SERVEIS DE DESENVOLUPAMENT I CONTROL DE VISITES GUIADES PATRIMONIALS I ACTIVITATS EDUCATIVES VINCULADES ALS MATEIXOS CENTRES

Clàusula 1. Objecte del contracte	2
1.2.- Necessitat del contracte	2
Clàusula 2. Àmbit del contracte	3
Clàusula 3. Característiques del servei	3
3.1.- LOT 1: ESPAI AQUAE	3
3.1.1.- Funcions bàsiques del LOT 1: ESPAI AQUAE	4
3.1.1.A- Els serveis de venda d'entrades, informació, servei d'atenció al públic i vigilància de l'Espai AQUAE	4
3.1.1.B- Els serveis de visites guiades i activitats educatives vinculades a l'Espai Aquae	4
3.1.2.- Horari de prestació del servei del LOT 1: ESPAI AQUAE	5
3.1.3.- Mitjans tècnics i materials del LOT 1: ESPAI AQUAE	6
3.1.4.- Liquidacions de Caixa i vendes del LOT 1: ESPAI AQUAE	6
3.1.4.A.- Venda d'entrades i objectes de marxandatge	6
3.1.4.B.- Venda dels serveis de visites guiades i d'activitats educatives	6
3.2.- LOT 2: OFICINA DE TURISME	7
3.2.1.- Funcions bàsiques LOT 2: OFICINA DE TURISME	7
3.2.1.A.- Serveis de suport i en l'atenció al públic els caps de setmana, festius i en esdeveniments especials a l'Oficina de Turisme de Caldes de Malavella	7
3.2.1.B.- Serveis del programa estable de les visites guiades patrimonials i de difusió a Caldes de Malavella i d'altres itineraris que pugui organitzar l'Ajuntament	7
3.2.2.- Horari de prestació del servei del LOT 2: OFICINA DE TURISME	7
3.2.3.- Mitjans tècnics i materials del LOT 2: OFICINA DE TURISME	7
3.2.4.- Liquidacions de Caixa i vendes del LOT 2: OFICINA DE TURISME	7
Clàusula 4. Organització del servei i personal. Compromisos de l'adjudicatari	
4.1.- Perfil del personal	
4.2.- Operativitat del servei	
Clàusula 5. Valoració de la qualitat del servei	
Clàusula 6. Difusió del servei i dret d'imatge	
Clàusula 7. Memòria de treballs	



Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

Clàusula 1. Objecte del contracte

1.1.- Aquest Plec té com a objecte fixar les condicions tècniques del contracte de serveis de suport i atenció al públic, venda d'entrades i informació a l'oficina de turisme i al centre museogràfic Espai Aquae, així com els serveis de desenvolupament i control de visites guiades patrimonials i activitats educatives vinculades als mateixos centres, segons el següent llistat:

- a. Serveis de venda d'entrades, informació, atenció al públic i vigilància de l'Espai Aquae
- b. Serveis de suport educatiu i de visites guiades sota demanda, vinculades al mateix centre
- c. Serveis de suport i en l'atenció al públic els caps de setmana, festius i en esdeveniments especials a l'Oficina de Turisme de Caldes de Malavella
- d. Serveis de les visites guiades patrimonials i de difusió a Caldes de Malavella i d'altres itineraris que pugui organitzar l'Ajuntament

Aquest contracte es divideix en 2 (dos) LOTS que corresponen, cadascun d'ells, als serveis que tot seguit es descriuen:

- LOT 1: ESPAI AQUAE. Els serveis de venda d'entrades, informació, servei d'atenció al públic i vigilància de l'Espai Aquae i els serveis de visites guiades i activitats educatives, sota demanda, vinculades al mateix centre.
- LOT 2: OFICINA DE TURISME. Prestació externa dels serveis d'atenció al públic els caps de setmana, festius i en esdeveniments especials a l'oficina de turisme de Caldes de Malavella, així com els serveis de guiatge, desenvolupament i control, del programa estable de visites guiades als recursos patrimonials de Caldes i als itineraris que estableixi l'Ajuntament de Caldes de Malavella.

1.2.- Necessitat del contracte:

Vist que l'Espai Aquae va obrir al públic el 15 de gener de 2020, i que davant la manca de recursos humans suficients no compta amb un servei regular d'obertura.

Vist que des de l'any 2007, l'Oficina de Turisme de Caldes de Malavella ha comptat amb estudiants de pràctiques provinents de la Facultat de Turisme de la Universitat de Girona com a personal de reforç per a donar suport en diverses tasques administratives i per a cobrir l'horari d'obertura de caps de setmana i festius, incloent la celebració de diversos esdeveniments especials. Vist que aquesta col·laboració constant durant més de 14 anys justifica la necessitat de personal de reforç a l'Oficina de Turisme de Caldes de Malavella. I vista la necessitat, i per tal



Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

de facilitar la gestió per a cobrir la manca de resolubilitat dels convenis universitaris, en data de juliol de 2020 es va adjudicar el servei mitjançant una contractació menor.

Vist que és prioritat de l'equip de govern continuar fent una bona difusió del patrimoni caldenc, resultant ser la millor via per a fer-ho, un cop el visitant es troba a la destinació, mitjançant la visita a l'Oficina de Turisme (OiT O-161) i al centre museogràfic Espai Aquae, establert com a PAT dels serveis IDAT de la Generalitat de Catalunya (Exp 3361/2020 JGL /2021/41), que aglutina informació dels principals recursos de Caldes.

Vist que L'Ajuntament no disposa de recursos humans suficients en plantilla per a poder cobrir la totalitat del servei de gestió i d'atenció al públic de l'Oficina de Turisme ni de l'Espai Aquae.

Atès que per tal de cobrir els horaris i els serveis dels equipaments es necessita la contractació d'una empresa que ofereixi el servei d'atenció al públic, i informació turística, i que el personal que presti els serveis, pugui oferir una atenció especialitzada.

En referència a les visites guiades i als serveis educatius vinculats a l'Oficina de Turisme i a l'Espai Aquae es fa necessari un guiatge continu i organitzat que fomenti la difusió i socialització d'aquest patrimoni local amb la finalitat que els visitants gaudeixin d'una millor experiència i d'una oferta cultural de més qualitat.

Per una banda s'estableix el desenvolupament d'un programa estable de visites guiades organitzades directament des de l'Oficina de Turisme segons el calendari que estableixi l'Ajuntament, i per altra es fa necessari el disseny i desenvolupament de visites guiades patrimonials i d'activitats educatives vinculades a l'Espai Aquae, sota demanda.

Vist que el disseny d'aquestes activitats suposarà la promoció del patrimoni històric i cultural de Caldes de Malavella.

Finalment, fer palès que els horaris dels SERVEIS DE SUPORT I ATENCIÓ AL PÚBLIC, VENDA D'ENTRADES I INFORMACIÓ A L'OFICINA DE TURISME I AL CENTRE MUSEOGRÀFIC ESPAI AQUAE, AIXÍ COM ELS SERVEIS DE DESENVOLUPAMENT I CONTROL DE VISITES GUIADES PATRIMONIALS I ACTIVITATS EDUCATIVES VINCULADES ALS MATEIXOS CENTRES es podran veure modificats segons les necessitats del servei o per causes sobrevingudes (interrupció de l'activitat, decrets/resolucions vinculades al control de la pandèmia Covid-19,...). La facturació es realitzarà mensualment en funció dels serveis requerits.

Clàusula 2. Àmbit del contracte

La gestió operativa del servei es durà a terme des de l'Àrea de Governança i Innovació urbana de l'Ajuntament de Caldes de Malavella (que inclou les delegacions en l'àmbit del turisme: promoció i foment d'activitats turístiques, patrimoni històric/arqueològic i la gestió de l'oficina de turisme i del centre museogràfic Espai Aquae)





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

Clàusula 3. Característiques del servei

3.1.-	LOT	1:	ESPAI	AQUAE
Els serveis de venda d'entrades, informació, servei d'atenció al públic i vigilància de l'Espai Aquae i els serveis de visites guiades i activitats educatives vinculades al mateix centre.				

L'objectiu fonamental del servei és informar i acompanyar els visitants, a través d'informadors qualificats que puguin oferir una atenció i acompanyament personalitzat i adaptat en els diferents espais expositius i en el recorregut dels espais patrimonials.

Cada una de les figures que formen part dels diversos serveis es considera clau per donar qualitat i valor afegit a la proposta turística i cultural que l'Ajuntament de Caldes de Malavella fa en l'Espai Aquae. Són unes figures que van més enllà de gestionar i facilitar l'accessibilitat als espais patrimonials.

Aquesta licitació inclou la venda d'entrades, la informació turística i patrimonial, l'atenció en general del públic i vigilància de l'Espai Aquae. I aquesta proposta es complementa amb els serveis de visites guiades i d'activitats educatives, sota demanda.

L'Ajuntament de Caldes de Malavella té com a prioritat garantir una visita de qualitat en aquest centre museogràfic anomenat Espai Aquae a partir d'una acollida que convidi els visitants a visitar -lo i fomenti la millora de la informació que reben els diferents públics, així com la seva satisfacció.

3.1.1.- Funcions bàsiques del LOT 1: ESPAI AQUAE

3.1.1.A.- Els serveis de venda d'entrades, informació, servei d'atenció al públic i vigilància de l'Espai AQUAE

Les prestacions d'aquests serveis a l'Espai Aquae, com a Punt d'Informació Turística, s'hauran de realitzar sempre d'acord amb el Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya, així com d'acord amb la resta de la normativa que li sigui aplicable.

- Obertura i tancament de l'equipament
- Servei d'atenció i informació especialitzada:
 - Atenció al visitant presencial, telefònicament i per d'altres mitjans telemàtics
 - Control de visitants, organització de la circulació del públic, gestió de cues i acollida de grups
 - Servei d'informació de l'Espai Aquae i dels recursos patrimonials i de serveis de Caldes de Malavella
 - Control de l'estoc dels tríptics, fulletons i material promocional. I en cas de baix estoc: recollida de material a l'Oficina de Turisme.
 - Recollida d'informació i valoracions dels visitants de l'espai
- Venda d'entrades, gestió de reserves, activitats i altres:
 - Venda d'entrades i cobrament de les activitats programades per l'Ajuntament de Caldes de Malavella que es requereixin



Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

- Gestió de les reserves i peticions de visites guiades i/o activitats educatives
- Venda dels productes de marxandatge i promocionals
- Quadrament de caixa diari i efectuar liquidacions, en el cas que sigui necessari, a la caixa municipal de l'Ajuntament
- Vigilància i conservació:
 - Vigilància i supervisió de l'equipament, tant del continent com del contingut; tant des del punt de vista del bon funcionament de les instal·lacions, de la preservació dels objectes exposats i de la seguretat dels visitants.
 - Tenir cura dels equipaments, i informar de l'estat de les instal·lacions i comunicar les incidències a l'Ajuntament de Caldes.
- Tasques administratives pròpies del servei: preparació de carpetes informatives, respostes de correus electrònics, canalització de suggeriments/reclamacions
- Gestió de les xarxes socials del centre
- Donar suport i atendre altres tasques puntuals que puguin indicar els tècnics responsables de l'Ajuntament de Caldes de Malavella
- Coordinació periòdica amb la regidoria de Turisme.
- Altres prestacions connexes amb el propi servei

3.1.1.B.- Els serveis de visites guiades i activitats educatives vinculades a l'Espai Aquae

El servei s'executen sota demanda, i també podent-se establir al llarg de la durada del contracte, si les necessitats del servei ho requereixen, estables en uns dies a la setmana, o amb la periodicitat que es cregui oportú.

El guia serà el responsable del grup des del moment de la benvinguda fins a la finalització de la visita. Haurà d'estar present en el moment de l'acollida del grup, així com garantir una puntualitat en l'hora d'inici de l'activitat i acomplir els temps establerts per al seu desenvolupament. Així mateix, haurà de preparar abans de l'inici de l'activitat els materials necessaris.

a) Servei de visites guiades.

Consisteix en l'execució de totes aquelles visites guiades sota demanda que rebí Caldes de Malavella com a destinació turística i totes aquelles que rebí l'Espai Aquae com a centre museogràfic.

- Característiques de la visita estàndard:

Amb una durada d'una hora i trenta minuts, i un màxim de 35 persones per guia/monitor.

Consisteix en el desenvolupament d'un recorregut pels diferents espais expositius de l'Espai Aquae i el seu entorn immediat

Amb inici fora de l'edifici, recorregut per a cadascuna de les sales, visualització de l'audiovisual i del laboratori. Finalització de la visita de l'entorn de l'Espai Aquae, el Puig de Sant Grau: Termes Romanes, ermita i les fonts termals.

La visita a l'interior de l'Espai, per qüestions de capacitat d'aforament, el grup es pot veure modificat en subgrups.



Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Visita al centre museogràfic Espai Aquae, un centre on es combina la recerca, la didàctica i la interpretació del patrimoni de Caldes tot recorrent el llegat natural i cultural forjat al llarg del temps per les seves aigües. Al finalitzar la visita, itinerari guiat pel Puig de Sant Grau i les Termes Romanes.”*

- Itineraris patrimonials:

Amb una durada d'una hora i trenta minuts, i un màxim de 35 persones per guia/monitor.

Consisteix en el desenvolupament d'un recorregut per diferents recursos patrimonials de Caldes de Malavella.

b) Servei d'activitats educatives.

Consisteix en la direcció d'una activitat que utilitza mitjans alternatius o complementaris al recorregut habitual per proporcionar al grup un tipus de visita diferent a la habitual.

La seva funció serà la d'atendre als grups escolars en el punt acordat, entregar al grup el material que s'escaigui, fer la visita, dinamitzar el grup, atendre les preguntes del grup i del professorat i acomiadar-se en el punt acordat.

- Característiques de la visita + taller estàndard:

Amb una durada de 3 hores, i un grup màxim de 35 persones o una aula de centre educatiu, per guia/monitor.

Inici fora de l'Espai Aquae i desenvolupament a dins del Taller de l'Arqueòleg (un taller que es desenvoluparà en l'espai del centre adaptat per a tal i fi). Recorregut per a cadascuna de les sales, visualització de l'audiovisual i del laboratori. Finalització de la visita amb guiatge a l'entorn de l'Espai Aquae, el Puig de Sant Grau: Termes Romanes, ermita i les fonts termals.

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Paleontòlogues i paleontòlegs han estat protagonistes d'un munt de novel·les i pel·lícules de ficció. El romanticisme de les seves aventures ha estat un gran focus d'atenció i atracció de molt públic infantil i adolescent. No obstant, la realitat de la formació, i dels mètodes i les tècniques de treball dels paleontòlegs és força desconeguda per a molts. Per això, aquesta activitat vol introduir amb rigor, però de forma didàctica, dinàmica i participativa als alumnes en el món de la paleontologia. Així mateix, vol apropar-los a la realitat dels jaciments prehistòrics, potenciant accions, actituds i idees sobre la necessitat de conservar el nostre patrimoni.”*

Com a conseqüència de la voluntat de dinamització de promoció del patrimoni i dels diversos recursos que té Caldes, es possible l'organització de noves visites o de nous tallers. Per a aquestes visites s'establirà un temps de durada d'una hora i mitja mínim i s'acordarà amb l'empresa adjudicatària el contingut de la prestació.





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

En totes les modalitats de visita, sempre a criteri de l'empresa adjudicatària, es podrà augmentar el temps de durada d'aquestes, mai reduir-lo.

La prestació es pot estendre als 365 dies de l'any i les visites es faran sota demanda del client i amb una antelació mínima de 72 hores. Una vegada l'Espai Aquae rebí la petició de visita per part del client, s'iniciarà el procediment establert per a la seva celebració. Es liquidarà mensualment en funció dels serveis executats.

L'empresa adjudicatària prepararà uns guions per a les visites establertes. I serà responsabilitat de l'adjudicatari l'actualització d'aquests guions amb les informacions noves que l'Ajuntament pugui aportar-li.

En el cas de les visites escolars, l'adjudicatari adaptarà els guions d'acord amb la procedència i el nivell escolar del grup. L'objectiu és fer revivre la història i ajudar al visitant no especialitzat amb els valors arquitectònics i històrics dels indrets que es visitin.

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar a l'Ajuntament els guions de les visites establertes i els guions adaptats per als grups escolars.

3.1.2.- Horari de prestació del servei del LOT 1: ESPAI AQUAE

El contractista haurà de garantir la prestació del servei a l'Espai Aquae, ubicat al Castell de Caldes, al carrer Sant Grau, 23 de Caldes de Malavella.

L'horari d'obertura de l'Espai Aquae és :
Juny a Setembre: Dimecres a dissabte: 10 a 13h i 17 a 20h. Diumenges i festius: 10 a 13h
Octubre a Maig: Dimecres a dissabte: 10 a 13h i 17 a 19h. Diumenges i festius: 10 a 13h
L'Espai Aquae tanca al públic els dies 25 i 26 de desembre i 1 i 6 de gener. I els dies 24 i 31 de desembre restarà obert només en horaris de matins.

S'estableix una bossa de 100 hores anuals per donar cobertura a esdeveniments particulars quan ho requereixi l'Ajuntament de Caldes de Malavella.

L'horari de les visites s'adequarà principalment a l'horari d'obertura de l'Espai Aquae, amb les excepcions que l'Ajuntament de Caldes de Malavella estableixi. La prestació del servei es pot estendre als 365 dies de l'any i les visites es faran sota demanda del client i amb una antelació mínima de 72 hores.

3.1.3.- Mitjans tècnics i materials del LOT 1: ESPAI AQUAE

L'Ajuntament cedirà al contractista la clau d'accés a l'equipament. L'Ajuntament cedirà l'equip informàtic, així com la resta d'elements mobles per al bon funcionament del servei. El contractista podrà sol·licitar i recollir a l'Ajuntament aquell material d'oficina necessari per al desenvolupament del servei.





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

3.1.4.- Liquidacions de Caixa i vendes del LOT 1: ESPAI AQUAE

3.1.4.A.- Venda d'entrades i objectes de marxandatge

La venda d'entrades i del material de marxandatge del centre museogràfic Espai Aquae s'efectuarà segons les tarifes aprovades per l'Ajuntament de Caldes de Malavella. L'empresa adjudicatària exercirà per ella mateixa aquesta activitat amb la prohibició expressa i absoluta de cedir-la, alienar-la o arrendar-la.

El cobrament s'efectuarà amb targeta bancària mitjançant el TPV que l'Ajuntament proporcioni, i vinculat a un C.C. de l'Ajuntament.

Si per motius sobrevinguts s'han de realitzar algunes vendes en metàl·lic, aquestes es liquidaran de forma mensual a la Tresoreria Municipal de l'Ajuntament de Caldes de Malavella, juntament amb un informe justificatiu i una còpia de tots els tiquets de les vendes.

L'operativa del sistema de venda es realitzarà amb els equips informàtics i el programari actual de l'Ajuntament o el que l'empresa pugui proposar i aportar. En tot cas el manteniment d'aquesta operativa anirà a càrrec de l'Ajuntament de Caldes de Malavella.

3.1.4.B.- Venda dels serveis de visites guiades i d'activitats educatives

L'empresa adjudicatària s'obliga a oferir com a mínim els serveis descrits en el punt 3.1.1.B.

Cada any, durant el mes de gener, l'empresa adjudicatària proposarà a l'Ajuntament de Caldes de Malavella la proposta d'itineraris guiats i d'activitats del servei educatiu per al llarg de l'any/calendari escolar (itineraris, activitats educatives, horaris i preus a satisfer pels usuaris i valoració econòmica dels ingressos i de les despeses que comporti el seu desenvolupament. L'empresa adjudicatària podrà elaborar productes amb la imatge de Caldes prèvia aprovació de l'Ajuntament per a incloure en el paquet de visites/activitats). L'Ajuntament haurà d'aprovar aquesta proposta.

Un cop aprovada, l'empresa adjudicatària gestionarà i explotarà econòmicament l'oferta i l'execució de les activitats d'aquest servei pel seu propi compte i risc.

Els cobraments d'aquests serveis s'efectuaran mitjançant transferència bancària a un C.C. de l'empresa adjudicatària, que és qui emetrà les factures en el cas que els usuaris ho sol·licitin.

L'empresa adjudicatària haurà de satisfer a l'Ajuntament de Caldes de Malavella el 20% dels ingressos obtinguts per aquest concepte, i la liquidació s'efectuarà mensualment a la Tresoreria Municipal de l'Ajuntament de Caldes de Malavella.

En el cas que l'Ajuntament de Caldes sol·liciti a l'empresa adjudicatària serveis educatius o de visita guiada amb caràcter gratuït per als usuaris, l'Ajuntament satisfarà econòmicament aquests serveis segons els preus unitaris que resultin un cop aplicada la baixa contractual als preus unitaris establerts a l'Annex 1 d'aquest Plec de prescripcions tècniques.



Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

3.2.- LOT 2: OFICINA DE TURISME.

Prestació externa dels serveis d'atenció al públic els caps de setmana, festius i en esdeveniments especials a l'oficina de turisme de Caldes de Malavella, així com els serveis de guiatge, desenvolupament i control, del programa estable de visites guiades als recursos patrimonials de Caldes i als itineraris que estableixi l'Ajuntament de Caldes de Malavella.

Les prestacions de l'Oficina de Turisme s'hauran de realitzar sempre d'acord amb el Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya, així com d'acord amb la resta de la normativa que li sigui aplicable.

3.2.1.- Funcions bàsiques LOT 2: OFICINA DE TURISME

3.2.1.A.- *Serveis de suport i en l'atenció al públic els caps de setmana, festius i en esdeveniments especials a l'Oficina de Turisme de Caldes de Malavella*

Tasques a desenvolupar pel personal que presti els serveis:

a) Informació i atenció al visitant

1. Informació turística al visitant de manera presencial, telefònica, telemàtica i postal sobre els recursos i punts d'interès en l'àmbit local i comarcal, de l'Agència Catalana de Turisme, de la Comarca de la Selva, del Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona (i dels seus clubs de màrqueting dels que l'Ajuntament de caldes de Malavella en forma part: de Cultura i Patrimoni, i de Benestar i Salut), i, en general, de les activitats, esdeveniments, visites guiades organitzades per l'Ajuntament, així com altres actuacions i informació d'interès públic.

a) Accions de promoció

1. Inscripcions a les activitats organitzades per l'Ajuntament de Caldes de Malavella: visites guiades, visites teatralitzades, tallers o cursos, etc. i altres activitats que l'Ajuntament de Caldes pugui organitzar, així com, si escau, per activitats que puguin organitzar altres entitats.
2. Gestió del Punt d'Informació: registre de visitants en el registre estadístic i exposició del material de promoció, etc.
3. Venda de marxandatge, amb la prohibició expressa de vendre cap producte no autoritzat per l'Ajuntament.
4. Venda d'entrades i tiquets: del Festival de Glopets d'Estiu, concerts de Festa Major, mostra de Teatre Amateur, així com d'altres activitats que l'Ajuntament de Caldes pugui organitzar.
5. Difusió de les activitats de l'Ajuntament de forma electrònica o amb suport paper: butlletins electrònics, correus electrònics, notes informatives, avisos, etc.
6. Actualització de les Bases de Dades.
7. Suport en la gestió i dinamització de les xarxes Socials de l'Àrea de Turisme
8. Actualització de les imatges de promoció projectades al marc digital amb fotografies facilitades per l'Ajuntament.





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

9. Altres accions de promoció que des de l'Ajuntament es puguin establir.

b) Altres tasques a realitzar

1. Comanda, rebuda, organització i renovació del material turístic local i d'altres entitats turístiques (fulletons, programes, plànols, etc.).
2. Recollida de cartells i materials de comunicació realitzats per l'Ajuntament i la seva renovació.
3. Registre de venda d'entrades d'espectacles i activitats amb el sistema informàtic subministrat per l'Ajuntament.
4. Registre dels visitants al programa estadístic de la Generalitat de Catalunya.
5. Enquestes de satisfacció, suggeriments de l'àrea de serveis d'autocaravanes i altres tasques relacionades amb el bon funcionament del servei.
6. Gestió d'incidències amb l'equipament, els usuaris, proveïdors o altres incidències.
7. Tenir la informació detallada de les activitats programades per la regidoria de Turisme, Cultura i promoció Econòmica.
8. Control d'estocs de material de promoció i de material de marxandatge.
9. Gestió d'albarans i documents de devolució de material de proveïdors, així com altra documentació segons el sistema requerit.
10. Vigilància i custòdia de l'equipament i del seu contingut.
11. Gestió de l'equipament en cas d'emergència.
12. Tasques administratives pròpies del servei.
13. Coordinació periòdica amb la regidoria de Turisme.
14. Altres prestacions connexes amb el propi servei.

3.2.1.B.- Serveis del programa estable de les visites guiades patrimonials i de difusió a Caldes de Malavella i d'altres itineraris que puguin organitzar l'Ajuntament

El servei inclou el desenvolupament, prestació i control de guiatge de visites guiades a l'Espai Aquae, a les Termes Romanes i a altres edificis patrimonials de Caldes i d'itineraris que puguin organitzar-se des de l'Ajuntament.

El guia serà el responsable del grup des del moment de la benvinguda fins a la finalització de la visita. Haurà d'estar present en el moment de l'acollida del grup, així com garantir una puntualitat en l'hora d'inici de l'activitat i acomplir els temps establerts per al seu desenvolupament. Així mateix, haurà de preparar abans de l'inici de l'activitat els materials necessaris.

Aquest guiatge s'ha de poder oferir tant en català com en castellà.

El programa de visites guiades que es desenvolupi s'oferirà en les següents modalitats:

- a. Visita guiada a l'Espai Aquae i al seu entorn immediat**
Amb una durada d'una hora i trenta minuts. Amb un màxim de 35 persones, amb inici fora de l'edifici, recorregut per a cadascuna de les sales, visualització de l'audiovisual i del laboratori. Finalització de la visita de l'entorn de l'Espai Aquae: el Puig de Sant Grau: Termes Romanes, ermita i les fonts termals. La visita a l'interior de l'Espai per qüestions de capacitat d'aforament el grup s'haurà de dividir en dos.





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Visita al centre museogràfic Espai Aquae, un centre on es combina la recerca, la didàctica i la interpretació del patrimoni de Caldes tot recorrent el llegat natural i cultural forjat al llarg del temps per les seves aigües. Al finalitzar la visita, itinerari guiat pel Puig de Sant Grau i les Termes Romanes.”*

b. Visita guiada anomenada “Fonts i Patrimoni”

Amb una durada d'una hora i trenta minuts i un màxim de 35 persones per guia. Amb inici a l'Oficina de Turisme i finalització a la Font de la Mina amb un tast d'aigua termal de la font. Aquesta ruta ha de resseguir com a mínim els següents punts: Casa Rosa i plafó de la història de l'embotellament, Castell de Caldes, Espai Aquae (des de l'exterior), ermita de Sant Grau, Termes Romanes i jardins de Sant Grau, Font dels Bullidors i Font de Sant Narcís, muralla medieval i Plaça de l'Aigua, Balneari Prats, església de Sant Esteve, Rambla Recolons i plafó de la història de l'estiueig, barri medieval i Font de la Mina.

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Explicació de la història i del patrimoni de Caldes de Malavella, amb un recorregut pel passat paleontològic, romà amb les Termes Romanes, romànic, medievalista, modernista i modern de la població, tot fent un seguiment pels punts més rellevants del casc antic i les fonts d'aigua termal.”*

c. Visita guiada anomenada “Caldes en temps de guerres (1936-1945)”

Amb una durada d'una hora i trenta minuts i un màxim de 35 persones per guia. Amb inici a l'Oficina de Turisme i finalització al Balneari Vichy Catalán. Aquesta ruta ha de resseguir com a mínim els següents punts als quals hi ha ubicat un plafó o tòtem de la ruta senyalitzada: biblioteca municipal, Fonda Fabrellas, els safarejos i els estenedors de la Font de la Mina, Parc de les Moleres (tòtem amb informació del desaparegut Balneari Soler), Rambla Recolons (inici i final), Casa Perxachs, Balneari Prats i Balneari Vichy Catalán.

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Es ressegueix Caldes a través de fets històrics destacats d'entre les dècades de 1930 i 1940, una època fosca però que alhora permet una certa fabulació d'històries gràcies a la documentació existent: els soldats italians, els espies nazis, els hospitalitzats i refugiats que fugien d'altres ciutats i pobles...”*

d. Visita guiada anomenada “El modernisme a Caldes”

Amb una durada d'una hora i trenta minuts. Un màxim de 35 persones per guia, i inici a l'Oficina de Turisme. Aquesta ruta ha de resseguir com a mínim els següents punts: Casa Rosa, Jardinets de Sant Grau, Can Manegat, Casa Quintana, Casa Perxachs, Xalets d'en Vilà, Casino Municipal, Casa Mas i Ros, Xalet Antoni Mas, Colònia Rodríguez, Casa Bell-Estar, Balneari Prats, Casa Pla i Deniel, Casa Matheu, Torre dels Ocells, Casa de les Punxes, Balneari Vichy.

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Visita que ressegueix l'arquitectura modernista i noucentista i l'eclecticisme que podem observar a Caldes.”*





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

L'inici del fenomen balneari a finals del segle XIX contribuï a l' explotació de les aigües i al desenvolupament urbanístic de la població. Així doncs, aquests tipus de construccions són el testimoni d'una època d' esplendor i desenvolupament de la vila, en el què la burgesia, una nova classe benestant emfasitzà les propietats curatives de les aigües termals i donà un nou valor a aquella societat rural.

e. Visita guiada anomenada “El jaciment del Camp dels Ninots”

Amb una durada d'una hora i trenta minuts. Un màxim de 35 persones per guia, i inici a l'Espai Aquae. Aquesta ruta ha de resseguir els diferents plafons que hi ha ubicats en el jaciment El Camp dels Ninots.

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Caminada al jaciment paleontològic del Camp dels Ninots, declarat Bé Cultural d'Interés Nacional. Sota els camps de conreu, s'hi amaga un dels pocs jaciments que permeten reconstruir tot un ecosistema de fa uns 3,2 milions d'anys, concretament del període que es coneix com el Pliocè Superior. El topònim del Camp dels Ninots prové d'antic, de quan molts caldens hi anaven per a buscar-hi el que anomenaven ninots: unes pedres (d'òpal menilític) amb unes formes curioses, arronyonades, amb les quals jugaven a imaginar figures diverses.”*

f. Visita guiada anomenada “Les Aigües de Caldes”

Amb una durada total de dues hores. Un màxim de 35 persones per guia, i inici al Vichy Catalán. Aquesta és una visita combinada amb els serveis de guiatge de Vichy Catalán, qui efectua la primera part de la visita (balneari i embotelladora. 1h aproximadament) i acompanya el grup fins a les Termes Romes, on s'efectua el relleu amb l'empresa adjudicatària. A partir d'aquí el guiatge ressegueix l'itinerari de les Termes Romanes, el doll de Sant Narcís i el Balneari Prats (1h aproximadament)

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Visita on s'explica què és l'aigua de Caldes (origen, temperatura, propietats,...), els diferents punts de surgència des dels tres turons caldens, els inicis de l'embotellament i el fenomen de la balneoteràpia.*

Visita a l'embotellament de l'aigua Vichy Catalan, les Termes Romanes i la font de Sant Narcís. I finalitza el recorregut en els jardins del Balneari Prats.”

g. Visita guiada anomenada “Un Caldes de Llegenda”

Amb una durada d'una hora i trenta minuts. Un màxim de 35 persones per guia, i inici a l'Oficina de Turisme. A partir d'aquí el guiatge ressegueix diferents indrets que recullen patrimoni intangible i llegendes, com el Castell de Caldes i el Puig de Sant Grau, la Font de la Mina, el Balneari Prats, l'església de Sant Esteve amb el plafó “la Malavella”, el carrer Pla i Deniel amb el plafó “El Caldes Musical”,...

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Visita per diferents indrets del nucli antic i lectura de les llegendes de Caldes. Llegendes com: la Malavella, la Marieta Salada, els Gegants dels tres Pujols, l'Hereu Riera,... Finalitzarà la visita en un dels Balnearis caldens”*





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

Com a conseqüència de la voluntat de dinamització de promoció del patrimoni i dels diversos recursos que té Caldes, es possible l'organització de noves visites a altres indrets emblemàtics de Caldes de Malavella. Per a aquestes visites s'establirà un temps de durada d'una hora i mitja i s'acordarà amb l'empresa adjudicatària el contingut de la prestació.

En totes les modalitats de visita, sempre a criteri de l'empresa adjudicatària, es podrà augmentar el temps de durada d'aquestes, mai reduir-lo.

L'empresa adjudicatària prepararà uns guions amb les informacions noves que l'Ajuntament pugui aportar-li. Serà responsabilitat de l'adjudicatari l'actualització d'aquests guions. L'objectiu és fer revivre la història i ajudar al visitant no especialitzat amb els valors patrimonials i històrics dels indrets que es visitin.

3.2.2.- Horari de prestació del servei del LOT 2: OFICINA DE TURISME

L'obertura i el tancament de l'equipament pels serveis d'atenció al públic, i de tasques de suport, els caps de setmana, ponts i festius s'estableix de 10h a 14h. Amb els següents dies de tancament anual: 1 i 6 de gener, 24 de juny, 25 i 26 de desembre.

El programa estable de visites guiades ofertes des de la mateixa Oficina de Turisme s'estableix per a cada diumenge a les 11h (amb l'excepció dels mesos d'estiu que s'efectuaran a les 10h)

S'estableix una bossa de 100 hores anuals per donar cobertura a esdeveniments particulars.

3.2.3.- Mitjans tècnics i materials del LOT 2: OFICINA DE TURISME

L'Ajuntament cedirà al contractista la clau d'accés a l'equipament. L'Ajuntament cedirà l'equip informàtic, així com la resta d'elements mobles per al bon funcionament del servei. El contractista podrà sol·licitar i recollir a l'Ajuntament aquell material d'oficina necessari per al desenvolupament del servei.

3.2.4.- Liquidacions de Caixa i vendes del LOT 2: OFICINA DE TURISME

La venda d'entrades del programa estable de visites guiades i del material de marxandatge de l'Oficina de Turisme s'exercirà segons les tarifes aprovades per l'Ajuntament de Caldes de Malavella. L'empresa adjudicatària exercirà per ella mateixa aquesta activitat amb la prohibició expressa i absoluta de cedir-la, alienar-la o arrendar-la.

El cobrament s'efectuarà de manera principal amb targeta bancària mitjançant el TPV que l'Ajuntament proporcioni, i vinculat a un C.C. de l'Ajuntament.

Si per motius sobrevinguts s'han de realitzar algunes vendes en metàl·lic, les liquidacions a la Tresoreria Municipal de l'Ajuntament de Caldes de Malavella s'efectuarà pel personal propi de l'Ajuntament.

L'operativa del sistema de venda es realitzarà amb els equips informàtics i el programari actual de l'Ajuntament o el que l'empresa pugui proposar i aportar. En tot cas el manteniment d'aquesta operativa anirà a càrrec de l'Ajuntament de Caldes de Malavella.





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

Clàusula 4. Organització del servei i personal. Compromisos de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària, tant del LOT 1 com del LOT 2, es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, segons les directrius marcades per aquest Plec:

4.1.- Perfil del personal

El personal que prestarà els serveis directament tindran les característiques i la formació adients, que garanteixin la correcta prestació d'aquest.

Requisits:

- Disposar del cicle de formació professional en l'especialitat de guia, informació i assistència turística, o bé del grau en turisme o graus equivalents.
- Coneixement escrit i parlat de català, castellà, anglès i/o francès.
- Formació informàtica a nivell d'usuari: ofimàtica, xarxes socials, Internet, etc.
- Coneixement dels recursos turístics dels quals informa als visitants.

Aptituds:

El contractista designarà una persona responsable i vetllarà perquè el/la professional tingui les següents aptituds:

- Capacitat de gestió del servei i redacció de documents i informes.
- Habilitats d'organització.
- Habilitats comunicatives i tracte cordial i amable amb el públic.
- Mostrar una imatge personal d'acord amb els protocols socials establerts d'higiene

4.2.- Operativitat del servei

- Elaborar, en funció de les directives, les operatives de funcionament de l'equip tècnic assignat a aquest contracte. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb el responsable del contracte designat per l'Ajuntament de Caldes de Malavella i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti servei a l'Espai Aqueae i/o a l'Oficina de Turisme.
- Garantir la disponibilitat del personal necessari suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta prestació, durant el temps que duri el contracte de manera que es formi un equip capaç de donar cobertura a tots els serveis definits en aquest Plec. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació laboral amb l'Ajuntament de Caldes de Malavella.
- Proveir els efectius assignats a l'Espai Aqueae i/o a l'Oficina de Turisme i garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i la dinàmica interna dels equipaments segons els criteris següents:
 - Procurar el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte, en especial les figures que desenvolupin les tasques de coordinació general.





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

- Preveure un equip estable de personal de reserva per tal de garantir l'estabilitat màxima dels equips, evitant així els descoberts en el servei. I que a la vegada pugui cobrir els reforços previstos, siguin de caire regular o extraordinaris, les necessitats d'ampliació dels servei, els actes no previstos, qualsevol esdeveniment puntual, vacances i/o baixes per malaltia o incidents.
- En els casos d'absències imprevistes o sobtades l'empresa adjudicatària procedirà a substituir la persona en qüestió en un temps màxim de 3 hores.
- En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels seus efectius destinat al servei, per causes diferents a una baixa o indisposició o altres incidències no previsibles, ho comunicarà per escrit a l'Ajuntament de Caldes de Malavella amb una anticipació de 48 hores.
- L'empresa adjudicatària quedarà obligada a retirar del servei al personal que no actuï amb la deguda correcció i diligència en el desenvolupament d'aquest o incompleixi les seves obligacions.
- Garantir la formació adequada del seu personal per assegurar un alt nivell de qualitat en el desenvolupament de les seves tasques. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- El personal anirà acreditat en tot moment amb una camisa/polo o americana corporativa a càrrec de l'adjudicatari (així com la seva renovació quan s'escaigui), d'acord amb la uniformitat que s'aprovi amb l'Ajuntament, i que l'ha d'identificar davant l'usuari.
- L'adjudicatari haurà de facilitar un número de telèfon de contacte durant les 24 hores del dia, 365 dies a l'any, a disposició de l'Ajuntament de Caldes de Malavella per a notificar incidències de qualsevol tipus.
- L'adjudicatari haurà de supervisar la prestació del servei periòdic, disposant a tal fi d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball.
- L'empresa adjudicatària dotarà al seu personal de tots el mitjans necessaris per a la prestació del servei objecte del contracte que, com a part de la seva oferta tècnica, es compromet a aportar. Ja sigui una uniformitat específic que els identifiqui, un equip de comunicació o de microfonia i altres materials que facilitin o millorin l'activitat.
- L'empresa adjudicatària designarà per la seva part, un responsable del servei per al seguiment dels treballs, qualitat del servei i organització i supervisió del personal assignat, el qual es reunirà amb els responsables per part de l'Ajuntament.
- L'adjudicatari haurà de garantir que els seus equips tinguin un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del centre on es realitza el servei, així com bona presència, educació i un aspecte correcte d'higiene personal.





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

- L'adjudicatari haurà d'assumir la responsabilitat civil i/o patrimonial, i les obligacions fiscals que es deriven del deficitari compliment o incompliment contractual. Així com complir la normativa vigent en l'àmbit laboral, incloent-hi la correcta vigilància i gestió de la seguretat i salut en el treball. I complir amb la normativa vigent sobre Protecció de dades.
- Els incompliments en que incorri el contractista o el personal al seu càrrec, no repercutiran en cap responsabilitat per a l'Ajuntament de Caldes de Malavella.
- L'empresa adjudicatària serà responsable, durant l'execució del contracte, de tots els danys i perjudicis directes o indirectes que es puguin ocasionar a qualsevol persona, propietat o servei, públic o privat, com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec, o d'una deficient organització del servei

Clàusula 5. Valoració de la qualitat del servei.

L'Ajuntament realitzarà periòdicament una comprovació del servei, independentment del control de qualitat que pugui realitzar-se per part de l'empresa adjudicatària, per tal de valorar les mancances i poder solucionar els problemes, si fos necessari.

L'Ajuntament es reserva la facultat, d'entre altres, de:

- Comprovar la satisfactòria prestació del servei per part de l'adjudicatari, establint els sistemes de control que estimi oportuns.
- Requerir de l'adjudicatari els informes o documents que consideri necessaris relacionats amb la prestació del servei.
- Efectuar comprovacions sobre la qualitat de les tasques, comportament...

Clàusula 6. Difusió del servei i dret d'imatge

La titularitat de la instal·lació i de la prestació del servei és municipal. Correspon a l'Ajuntament de Caldes de Malavella la representació externa del servei, i la titularitat de qualsevol tipus de documentació derivada de la realització del servei. El contractista no podrà utilitzar el nom i la imatge interna i externa de la instal·lació amb motius publicitaris o qualsevol altre motiu d'interès exclusiu del contractista, sense que ho autoritzi prèviament i de forma expressa l'Ajuntament.

En qualsevol difusió escrita, verbal o visual d'activitats i serveis de la instal·lació, el contractista ha de fer-hi constar la titularitat municipal del servei així com el logotip i la imatge gràfica de l'Ajuntament.





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

Clàusula 7. Memòria de treballs

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria trimestral amb les dades quantitatives dels serveis realitzats: nombre d'activitats i sessions realitzades, tipologia, nombre de participants/usuaris, anàlisi de la seva procedència, anàlisi dels nivells educatius que s'han atès, incidències i balanç. L'empresa notificarà immediatament de qualsevol incidència a l'Ajuntament.

