



Exp.: 2022/012183

Codi: C121 E U

Ref.: JSG

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL VISITANT I EL SERVEI EDUCATIU DE LA CIUTADELLA I EL CASTELL DE LA TRINITAT

1. OBJECTE DEL SERVEI

És objecte d'aquest plec establir les condicions tècniques que han de regir la contractació del servei d'atenció al visitant i el servei educatiu de l'Espai Cultural la Ciutadella i el Castell de la Trinitat.

L'Ajuntament de Roses és el propietari de la Ciutadella i el castell de la Trinitat, monuments declarats Béns Culturals d'Interès Nacional (BCIN), i vol garantir, a través d'aquest contracte, una acollida i informació al visitant basada en un bon coneixement del patrimoni municipal, el seu contingut i les activitats que s'hi duen a terme. Alhora, es vol oferir un servei de visites guiades i activitats educatives adreçades a escolars, públic individual, familiar i grups amb un equip qualificat, a més de garantir el suport a les activitats complementàries que es duguin a terme.

2. CARACTERÍSTIQUES DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

2.1 Servei d'atenció al visitant

- a) Rebre els visitants i informar-los sobre les condicions d'accés, els tipus d'entrada disponibles, horaris, preus, descomptes i la informació bàsica de les activitats que s'ofereixen.
- b) Verificar la documentació acreditativa en cas d'entrada gratuïta o reduïda, d'acord amb els preus públics vigents.
- c) Conèixer el programa d'activitats dels equipaments i del conjunt de les activitats culturals recollides en l'agenda mensual d'activitats que edita l'Ajuntament de Roses, i informar al visitant sobre qüestions de turisme cultural i patrimonial del municipi i la comarca.



Exp.: 2022/012183

- d) Gestionar la venda de les entrades dels serveis i activitats, mitjançant el programari de venda proporcionat per l'Ajuntament.
- e) Atendre les trucades telefòniques, els correus electrònics i les comunicacions, i resoldre les consultes que es facin.
- f) Gestionar el sistema de reserves.
- g) Controlar els accessos i les sortides de visitants, vigilar el correcte ús de les instal·lacions per part dels usuaris i cridar-los l'atenció quan sigui necessari.
- h) Vetllar pels béns i impedir la seva sortida sense autorització. Avisar a la Policia Municipal o els Mossos d'Esquadra si algun problema de seguretat supera les possibilitats del responsable del servei d'atenció als visitants.
- i) Realitzar el recompte de visitants i usuaris de totes les activitats, així com elaborar quadres estadístics.
- j) Obrir i tancar els equipaments. Connectar i desconectar el sistema d'alarma, el sistema de climatització i els equipaments necessaris pel correcte funcionament dels equipaments.
- k) Supervisar el bon funcionament de l'equipament, el correcte estat de manteniment i de neteja, i comunicar les anomalies detectades.
- l) Atendre les incidències, suggeriments i queixes que hi pugui haver, i informant-ne al responsable tècnic municipal.
- m) Col·laborar en tasques de suport en els diferents actes i activitats que es realitzin, sempre i quan ja s'hagin cobert les tasques anteriors.
- n) Gestionar la botiga-llibreria, exposant i posant a la venda productes relacionats amb la temàtica pròpia de la Ciutadella, el castell de la Trinitat, la cultura i el patrimoni.
- o) Qualsevol altre que estigui dintre les responsabilitats pròpies d'un servei d'aquestes característiques o que proposi l'Ajuntament de Roses.

2.2 Servei educatiu i de visites guiades

- a) Executar, difondre i gestionar les activitats, les visites guiades i el servei educatiu per a escolars, públic individual, familiar i grups, i executar-les prèvia aprovació del programa per part de l'Ajuntament de Roses.
- b) Informar als centres escolars i cívics de les ofertes culturals de la Ciutadella, el Castell de la Trinitat i el patrimoni de Roses.





Exp.: 2022/012183

2.3 Coordinació del servei

- a) Coordinar els serveis esmentats en els punts anteriors.
- b) Interlocució amb el responsable tècnic municipal per resoldre les qüestions relacionades amb el servei.

2.3 Horari dels serveis

L'empresa contractista haurà de prestar els serveis en els horaris d'obertura dels equipaments que es detallen a continuació:

Espai Cultural la Ciutadella

- De l'1 d'octubre al 31 de març: de dimarts a dissabte, de 10 h a 17 h, i els diumenges, de 10 h a 14 h. Els dilluns festius, de 10 h a 14 h.
- Vacances escolars de Setmana Santa: tots els dies, de 10 h a 20 h
- Abril i maig: de dimarts a diumenge, de 10 h a 20 h
- Juny i setembre: de dilluns a diumenge, de 10 h a 20 h
- Juliol i agost: de dilluns a diumenge, de 10 h a 21 h.

Castell de la Trinitat

- De l'1 d'octubre a 31 de maig: dissabtes, d'11 h a 17 h, i diumenges, d'11 h a 15 h. Els dies festius s'obrirà en el mateix horari que els diumenges.
- Vacances escolars de Setmana Santa: tots els dies, d'11 h a 17 h.
- Juny i setembre: de dilluns a diumenge, de 17 h a 21 h.
- Juliol i agost: de dilluns a diumenge, de 17 h a 22 h

Els equipaments tancaran els dies 1 i 6 de gener i 25 i 26 de desembre.





Exp.: 2022/012183

Es preveu un increment de l'horari del servei en 15 minuts abans de l'hora d'obertura, per tal de fer els preparatius corresponents, i 15 minuts després de l'horari de tancament, per tal d'esperar la completa sortida dels visitants i tancar adequadament l'equipament.

Si per necessitats del servei es modifiquen els horaris, s'ajustarà la franja horària a les hores i a la naturalesa del servei, sense modificar el nombre total d'hores anual del servei.

L'empresa adjudicatària s'obliga a aportar el personal necessari per atendre el servei d'atenció al visitant i/o consergeria en les activitats extraordinàries que es realitzin fora de l'horari habitual (exposicions, casaments, conferències, concerts, teatre...) i facturarà aquests serveis a part, segons els preus unitaris que resultin, un cop aplicada la baixa contractual als preus establerts a l'Annex 1 d'aquest Plec. L'Ajuntament s'obliga a comunicar aquestes necessitats amb un mínim de tres dies d'antelació de la data de l'activitat.

2.5 Gestió del personal adscrit al servei

Espai Cultural la Ciutadella

L'empresa adjudicatària adscriurà al contracte una persona pel servei d'atenció al visitant i una altra per les tasques de consergeria, del 16 de setembre al 14 de juny.

Del 15 de juny al 15 de setembre, així com durant les vacances escolars de Setmana Santa, les persones destinades a l'atenció al públic seran dues i una per les tasques de consergeria.

Castell de la Trinitat

L'empresa adjudicatària adscriurà al contracte una persona pel servei d'atenció al visitant, de l'1 d'octubre al 31 de maig, i dues persones pel servei d'atenció al visitant de l'1 de juny al 30 de setembre, així com durant les vacances escolars de Setmana Santa.

Per una òptima prestació del servei i coordinació amb l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària afegirà al personal adscrit al servei, la figura d'un/a coordinador/a, amb un mínim de 5 hores setmanals presencials a l'Espai Cultural la Ciutadella.





Exp.: 2022/012183

L'empresa adjudicatària establirà els quadrants de torns i relleus del personal. Les baixes per malaltia i/o maternitat o qualsevol altra circumstància del personal del servei objecte d'aquest contracte aniran a càrrec del contractista, que substituirà immediatament la possible absència. En qualsevol cas, es mantindrà sempre el número de persones assignades al servei descrites en aquest plec.

El personal adscrit al contracte anirà identificat i portarà en un lloc visible una targeta identificadora i/o elements d'indumentària amb la imatge del patrimoni municipal, facilitat per l'empresa contractista.

Tanmateix, i sense disminuir el número d'hores i persones establertes en aquest plec pel que fa al conjunt de l'any, l'empresa podrà proposar a l'Ajuntament la reorganització del servei per tal d'optimitzar els recursos humans.

2.6 Perfil i requisits del personal adscrit al contracte

Servei d'atenció al visitant

- Haver completat, com a mínim, els dos primers anys d'estudis universitaris (mínim 100 ECTS aprovats) en pedagogia, magisteri, història, història de l'art, belles arts, humanitats, filologies, arquitectura, turisme o similars.
- Nivell alt de català i castellà i domini del francès i/o l'anglès.
- Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari

Servei educatiu

- Llicenciatura universitària/grau universitari finalitzat en pedagogia, magisteri, història, història de l'art, belles arts, humanitats, filologies, arquitectura, turisme o similars.
- Nivell alt de català i castellà i domini del francès i/o l'anglès.

Servei de consergeria





Exp.: 2022/012183

- Domini oral del català i el castellà, i nocions de francès i/o anglès.
- No es requereix titulació específica.

Coordinació

- Llicenciatura universitària/grau universitari finalitzat en pedagogia, magisteri, història, història de l'art, belles arts, humanitats, filologies, arquitectura, turisme o similars.
- Nivell alt de català i castellà i domini del francès i/o l'anglès.
- Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari

2.7 Imatge corporativa

L'empresa adjudicatària s'obliga a adequar el disseny i l'edició de tot el material de comunicació i difusió dels diferents serveis que presta a la imatge gràfica i corporativa que determini l'Ajuntament de Roses.

El contractista no podrà editar cap material de comunicació i difusió sense la conformitat prèvia de l'Ajuntament.

El material de difusió i comunicació generat pel conjunt de serveis prestats per l'empresa adjudicatària podrà incloure el logotip del contractista, però mantenint sempre una relació jeràrquica inferior respecte el de l'Ajuntament de Roses.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL VISITANT

a) Venda d'entrades

La venda d'entrades de l'Espai Cultural la Ciutadella i Castell de la Trinitat s'exercirà segons els preus públics aprovats per l'Ajuntament. L'empresa adjudicatària exercirà per ella mateixa aquesta activitat amb la prohibició expressa i absoluta de cedir-la, alienar-la o arrendar-la.





Exp.: 2022/012183

La recaptació de les entrades de l'Espai Cultural la Ciutadella i el Castell de la Trinitat es liquidaran de forma mensual a la Tresoreria Municipal de l'Ajuntament de Roses. L'Ajuntament haurà de satisfer a l'empresa adjudicatària, com a màxim, el 10% dels ingressos obtinguts per aquest concepte.

L'operativa del sistema de venda d'entrades es realitzarà amb els equips informàtics i el programari aportat per l'Ajuntament (GESCO3 i TREVEN3) o el que l'empresa pugui aportar, sempre i quan compti amb el vist-i-plau de l'Ajuntament.

b) Botiga/llibreria

L'espai destinat al punt de venda quedarà determinat per l'Ajuntament de Roses, però en qualsevol cas no serà mai inferior al que es disposa en l'actualitat a cadascun dels dos equipaments (60 metres lineals de prestatges i expositors, aproximadament, i 10 m2 de magatzem a l'Espai Cultural la Ciutadella, i l'espai de recepció i botiga al Castell de la Trinitat).

Qualsevol ampliació i/o reducció de l'espai destinat a botiga-llibreria no es podrà realitzar sense el consentiment de l'Ajuntament.

L'horari de la botiga/llibreria serà el mateix que el d'obertura dels equipaments.

Els productes destinats al punt de venda de l'Espai Cultural la Ciutadella i el Castell de la Trinitat, així com els preus de venda al públic, hauran de comptar amb el vist-i-plau de l'Ajuntament de Roses.

L'empresa contractista està obligada a exposar per a la venda, i en lloc preferent, tots els articles produïts per l'àrea de Cultura de l'Ajuntament de Roses, i haurà de donar un paper important a tot tipus de publicacions que facin referència al patrimoni de l'entorn geogràfic de les comarques gironines i la Catalunya Nord.

L'empresa adjudicatària podrà elaborar productes amb la imatge del patrimoni de Roses, previ vist-i-plau de l'Ajuntament.





Exp.: 2022/012183

L'empresa adjudicatària recaptarà els imports derivats de la venda dels productes de la botiga i aportarà a l'Ajuntament de Roses, com a mínim, el 10% de l'import total. Pel que fa a les publicacions municipals, l'empresa disposarà dels exemplars necessaris en dipòsit i aportarà a l'Ajuntament el 100% de l'import total. La liquidació s'efectuarà mensualment a la Tresoreria Municipal de l'Ajuntament de Roses.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI EDUCATIU

L'empresa adjudicatària presentarà a l'Ajuntament de Roses, anualment, la proposta del programa d'activitats del servei educatiu per al calendari escolar i les activitats del servei educatiu (descripció, horaris, preus a satisfer pels usuaris...), per al vist-i-plau.

L'empresa adjudicatària gestionarà i explotarà econòmicament l'oferta i l'execució de les activitats d'aquest servei pel seu propi compte i risc, i haurà de satisfer a l'Ajuntament de Roses, com a mínim, el 10% dels ingressos obtinguts per aquest concepte. La liquidació s'efectuarà mensualment a la Tresoreria Municipal de l'Ajuntament de Roses.

El contractista s'obliga a oferir, durant la vigència del contracte, un mínim de 5 activitats diferents, d'una durada mínima d'1,5 h, dirigides al públic escolar i disponibles en dies lectius durant tot el curs escolar.

Pel que fa als serveis de visites guiades, l'empresa adjudicatària s'obliga a oferir, com a mínim:

Espai Cultural la Ciutadella

- Una visita guiada en català i un en castellà els dissabtes i diumenges de l'1 d'octubre al 31 de maig.
- Una visita guiada diària en català, una en castellà i una en francès entre l'1 de juny i el 30 de setembre i durant les vacances escolars de Setmana Santa.
- Una visita guiada nocturna setmanal en català, castellà i francès, entre l'1 de juliol i el 31 d'agost.
- El servei de visita guiada per a qualsevol grup d'un mínim de 20 persones que ho sol·liciti, independentment del dia.





Exp.: 2022/012183

- Pel que fa a l'oferta en llengua anglesa d'aquests serveis, l'empresa està obligada a prestar-la únicament quan hi hagi la demanda per part d'un mínim de 20 persones.

Castell de la Trinitat

- Una visita guiada diària en català, una en castellà i una en francès, entre l'1 de juliol i el 31 d'agost i les vacances escolars de Setmana Santa.
- Una visita guiada nocturna setmanal en català/castellà/francès entre l'1 de juliol i el 31 d'agost.
- Una visita guiada en català, una en castellà i una en francès, els dissabtes i diumenges, des de Setmana Santa fins el 31 de juny i durant tot el mes de setembre.
- El servei de visita guiada per a qualsevol grup d'un mínim de 20 persones que ho sol·liciti, independentment del dia sempre i quan l'equipament estigui obert.
- Pel que fa a l'oferta en llengua anglesa d'aquests serveis, l'empresa està obligada a prestar-la únicament quan hi hagi la demanda per part d'un mínim de 20 persones.

El cost final per l'usuari ha d'incloure el preu de l'entrada del recinte, establert a les Ordenances Generals de l'Ajuntament i, per l'altra, la tarifa de la visita guiada establerta pel contractista.

El cost pel visitant s'haurà de situar en la mitjana que resulti de l'estudi de preus que ofereixen els equipaments de característiques similars de l'entorn geogràfic de les comarques gironines, quedant el preu condicionat, en última instància, al vist-i-plau de l'Ajuntament.

En el cas que l'Ajuntament de Roses sol·liciti a l'empresa adjudicatària serveis de visites guiades amb caràcter gratuït per als usuaris o fora de les condicions establertes en els paràgrafs anteriors, l'Ajuntament de Roses 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.

5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA





Exp.: 2022/012183

1. Presentar, durant el primer trimestre de cada anualitat, una memòria anual detallada de la prestació del servei que inclogui, com a mínim:
 - a) Atenció al públic: nombre mensual i anual de visitants per equipament, tipus i procedència dels visitants.
 - b) Servei educatiu: nombre d'activitats realitzades, tipus i procedència dels participants, materials didàctics, accions de difusió i procés d'avaluació.
 - c) Botiga: relació de la venda dels diferents productes.
 - d) Memòria econòmica d'ingressos i despeses.
 - e) Valoració i propostes de millora.
2. Complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, de Seguretat i Higiene en el Treball, i de Prevenció de Riscos Laborals.

6. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PER LES EMPRESES LICITADORES

Les empreses licitadores hauran de presentar el programa d'activitats del servei educatiu adreçat al públic escolar, familiar i adult, a efectes de poder establir una valoració comparativa entre les diferents propostes.

L'extensió màxima del programa ha de ser de 30 pàgines, amb un interlineat d'1,5 i lletra Arial 11.

Cada activitat proposada s'haurà de contextualitzar en el marc del patrimoni històric municipal i haurà d'incloure, com a mínim, el títol, la descripció, els objectius, la metodologia, la durada (mínim 1 hora), la ubicació, el preu per persona o grup i els sistemes d'avaluació.

El licitador que no presenti aquest programa, d'acord amb els continguts i format especificats anteriorment, quedarà automàticament exclòs de la licitació.





Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2022/012183

ANNEX I

Preus base de serveis extraordinaris a prestar

Visites guiades per a grups

60,00 euros, amb visites d'1,5h, per un grup màxim de 25 persones.

Hores extres personal d'atenció al públic

16,75 euros / hora en horari diürn

18,15 euros / hora en horari nocturn

Hores extres personal de consergeria

14,34 euros / hora en horari diürn

15,53 euros / hora en horari nocturn

Per horari nocturn s'entén qualsevol servei prestat de les 22 h a les 7 h.

Preus sense IVA





Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2022/012183

