

Núm. Referència: X2024010555  
Núm. Expedient CCS12024000016

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES  
PEL CONTRACTE DE GESTIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ ALS USUARIS I GESTIÓ DE LA  
BOTIGA I PEL DE CONTRACTE DE GESTIÓ I IMPLEMENTACIÓ DEL PROGRAMA  
D'ACTIVITATS DEL SERVEI EDUCATIU L'ESPAI CRÀTER**

## **1. Objecte**

L'objecte d'aquest plec és definir les prescripcions tècniques a tenir en compte en el desenvolupament de la gestió del servei d'atenció als usuaris i gestió de la botiga i el servei de gestió i implementació del programa d'activitats del servei educatiu.

### **LOT 1: Gestió del servei d'Atenció a l'Usuari i gestió de la botiga.**

La prestació d'aquest servei se centra en:

- Gestió integral de les reserves
- La informació i atenció presencial dels usuaris del centre.
- L'atenció telefònica i telemàtica del centre
- El servei de venda d'entrades i de reserva de tiquets de programació estable.  
El preu de venda de les entrades les estipularà l'Ajuntament d'Olot.
- Gestió integral de la botiga del centre
- El servei d'acollida dels usuaris en activitats vinculades a la programació estable i oberta al públic del centre i de la sala expositiva
- El control de la sala expositiva, dels equips i materials i així com de l'obertura i el tancament de la sala i del centre
- Gestió de la informació: estudis de públic i visitants
- L'organització, gestió i avaluació dels públics amb entregues provisionals de caràcter trimestral i una memòria anual.
- Supervisió de l'estat de l'equipament perquè aquest sempre es trobi en

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a  
[www.Olot.cat/ Tramits-On-Line](http://www.Olot.cat/Tramits-On-Line) utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

---

bones condicions de cares al visitant

- Suport en tasques administratives de la direcció del centre
- Suport en la coordinació administrativa de programacions d'activitats del centre
- Dur un quadre econòmic financer actualitzat dels ingressos del centre desglossat per les tipologies dels visitants establertes per la direcció del centre.
- No donar les dades personals, econòmiques i de seguretat a tercers

#### **LOT 2: Gestió del Servei Educatiu.**

Els serveis objecte d'aquest contracte són els següents:

- L'assessorament pedagògic i la creació, producció i difusió de les activitats i dels seus continguts i materials didàctics, en qualsevol format o suport, sempre sota l'aprovació per part de l'equip tècnic de l'Ajuntament d'Olot.
- La captació de nous públics, escoles i altres centres
- L'organització, gestió i avaluació dels programes educatius amb entregues provisionals de caràcter trimestral i una memòria que reculli l'any acadèmic.
- La realització de les activitats educatives amb la programació anual
- Serveis de guiatge a la sala expositiva i al seu entorn urbà i natural
- Serveis de guiatge dels tallers didàctics, que com a mínim inclouen:
  - o Activitats per a escoles i centres educatius en general
  - o La informació i reserva d'activitats així com les tasques administratives que se'n derivin
  - o Activitats per a públic familiar
  - o Activitats per a altres públics
  - o Adaptació de propostes per a públics internacionals
  - o Casals

Caldrà donar resposta a totes les demandes d'activitats dels diferents usuaris externs, i també de les demandes del mateix centre.

Les activitats que s'hagin de desenvolupar han de ser validades prèviament per a l'equip tècnic del centre.

- L'empresa es compromet a tenir una oferta de de com a mínim 13 activitats educatives vinculades al currículum acadèmic escolar durant el primer any natural d'activitat. Els licitadors podran oferir 3 activitats extraordinàries.

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/](http://www.Olot.cat/) Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

---

- Les ràtios d'alumnes seran d'un màxim de 25 per grup
- L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de desenvolupar un ventall d'activitats per a diferents públics, que seran, com a mínim, per a públic escolar, familiar i altres grups. Com a mínim s'haurà de posar a disposició del centre dues activitats per cycle educatiu. Les activitats desenvolupades seran propietat de l'Ajuntament d'Olot i es publicaran a la pàgina web del centre per a la seva difusió.
- L'empresa adjudicatària prepararà la documentació per a les subvencions dels programes educatius de la Diputació de Girona i de la Generalitat de Catalunya, sens perjudici de les ajudes que puguin iniciar-se en altres administracions.
- L'Ajuntament d'Olot es reserva el dret de modificar totes les reserves d'activitats, en cas que sigui necessari
- L'Ajuntament d'Olot es reserva el dret d'incloure un nombre determinat d'activitats en la programació per a les escoles d'Olot dins el mateix cost-benefici per a l'empresa que la resta d'activitats.
- L'empresa adjudicatària es compromet a cedir els drets de propietat intel·lectual de producció de les activitats a l'Ajuntament d'Olot.
- L'adjudicatari complirà estrictament la normativa de protecció de dades i es compromet a no donar les dades personals, econòmiques i de seguretat a tercers.

## 2. Condicions generals per a la prestació del servei

### **LOT 1: Gestió del servei d'Atenció a l'Usuari i gestió de la botiga.**

La prestació del servei d'atenció a l'usuari de l'Espai Cràter es realitzarà a la seva seu del Carrer Macarnau número 55 d'Olot, que també contempla el parc urbà.

La gestió del servei d'atenció a l'usuari contempla principalment les tasques, de coordinació d'activitats, d'atenció al visitant (tasques establertes al llarg d'aquest document) així com les tasques de controlador de sala.

També seran tasques assimilades a aquest lot l'obertura i el tancament del centre dins i fora dels horaris habituals d'obertura i la posada en funcionament de les sales que siguin necessàries en el context de la programació estable de l'equipament. Aquestes hores seran administrades amb la bossa d'hores compensada per la gestió integral de la botiga (total 150 hores).

La gestió de la botiga serà de caràcter integral. Tota la producció de materials, i el seu cost, estarà assumida per l'empresa, que es beneficiarà dels guanys dels productes venuts. En contrapartida, el centre es beneficiarà d'un total de 150 hores anuals de

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/](http://www.Olot.cat/) Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

---

personal d'informació que aniran a la bossa d'hores per activitats de necessitat del centre.

## **LOT 2: Gestió del Servei Educatiu.**

La prestació del servei educatiu i activitats de l'Espai Cràter es realitzarà a la seva seu del Carrer Macarnau número 55 d'Olot i als espais urbans i naturals que es puguin realitzar per raó de la necessitat del servei.

La prestació d'aquest servei s'ajustarà als objectius educatius, científics i culturals dels centre, definits en el model educatiu propi. Els objectius educatius promouen el coneixement del territori, del vulcanisme, i especialment de la seva relació amb la comunitat, així com la reflexió i la recerca i desenvolupament dels reptes que tenim en el territori, en un marc conceptual dels principis de la sostenibilitat territorial, la Carta Europea de Turisme Sostenible i els Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030.

La proposta educativa cal que sigui capaç de treballar per a proposar un programa d'activitats que vinculin els elements de l'entorn, el tocar, experimentar, reflexionar i també, l'ús de la tecnologia com a element educatiu, relacionant els diferents elements amb el coneixement sobre el territori: volcans i geologia, patrimoni natural, i cultural, i especialment la interrelació que s'estableix entre ells.

### **Tipologia d'activitats:**

Assessoria pedagògica: servei de suport a l'estructura tècnica del centre en funcions de consulta així com suport en la definició i generació de continguts i en el disseny i elaboració de determinades activitats

Activitats escolars: activitats dirigides a grups escolars de tots els nivells educatius que desenvolupen i complementen el currículum escolar

Activitats familiars: Són activitats lúdic-educatives en les que participen famílies i que tenen com a objectiu l'aprenentatge intergeneracional i compartit

Activitats de lleure: Són activitats lúdic-educatives en les que participen famílies i joves, que es desenvolupen en períodes de vacances escolars, especialment durant el Nadal i l'estiu.

Activitats per a joves: són activitats que conviden, en un entorn obert d'intercanvi d'opinions, a compartir idees, dialogar sobre el paisatge i la nostra relació amb l'espai físic.

Activitats per a públics amb necessitats especials: són activitats dissenyades i/o adaptades amb suports, en les que participen persones amb necessitats específiques

Activitats per a públic especialitzat: són activitats dirigides a professionals i estudiants relacionats en l'àmbit de la vulcanologia, el paisatge i l'educació.

### **Tipologia d'activitats en funció de la seva metodologia:**

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/](http://www.Olot.cat/) Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

---

Es poden realitzar activitats que tinguin en consideració noves metodologies d'aprenentatge ja sigui l'aprenentatge per reptes o per projectes, el foment de les visites dialogades, els itineraris urbans, l'aprenentatge visual o creatiu.

Visita dialogada.

Itineraris urbans: itineraris vinculats o relacionats al paisatge de la ciutat d'Olot

Visita amb orientació divulgativa: activitat de guiatge i comentada oberta a tots els públics.

I d'altres considerades dins el projecte educatiu.

## 2.1 Execució del servei

### **LOT 1: Gestió del servei d'Atenció a l'Usuari i gestió de la botiga.**

- a) El lloc de treball del coordinador d'activitats i l'informador serà el mostrador de l'Espai Cràter.
- b) El lloc de treball del controlador de sala serà la sala expositiva. Si no hi ha públic a la sala es podrà traslladar al mostrador.
- c) L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un equip de professionals per dur a terme les activitats sol·licitades
- d) En el supòsit que l'adjudicatari consideri necessari substituir coordinador d'activitats ho comunicarà per escrit a l'Ajuntament d'Olot especificant de nou el compliment dels requisits establerts en la convocatòria.
- e) El personal de reforç serà el que cobrirà les baixes del personal permanent en cas de vacances o baixa per malaltia. En els casos d'absències imprevistes es procedirà a la substitució sense demora.
- f) Els horaris dels efectius hauran de respectar en tot moment el descans mínim establert en la legislació laboral
- g) L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals vigents. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament d'Olot
- h) L'empresa adjudicatària es compromet a donar a conèixer la normativa de riscos laborals adient al lloc de treball
- i) Els efectius de l'empresa adjudicatària estan obligats a anar perfectament identificats amb el seu nom i la seva funció, mentre realitzin la seva activitat. Així mateix s'ha de garantir que els efectius assignats tinguin un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del centre on es realitza el servei, així com, presentar un aspecte correcte d'higiene personal.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un uniforme al seu personal (adient per

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/ Tramits-On-Line](http://www.Olot.cat/Tramits-On-Line) utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

---

estiu i hivern) consensuat amb la direcció del centre. Igualment, garantirà que cada membre del seu personal disposi de la seva taquilla, i en cas que consideri necessari disposar de nous armaris-taquilles, addicionals als existents, els col·locarà a cost seu i d'acord amb les indicacions i el lloc establerts pel responsable del contracte. El vestuari serà corporatiu i només hi apareixerà el logo de l'Espai Cràter.

L'Ajuntament d'Olot facilitarà espais de treball condicionats i espais de magatzem dins les seves instal·lacions per guardar el materials i equipaments en condicions d'endreç i confort.

- j) L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número d'atenció telefònica permanent durant els 365 dies de l'any per a notificar i gestionar incidències sobrevingudes. Així mateix l'empresa adjudicatària s'haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic, per canalitzar les comunicacions derivades d'aquest contracte.
- k) L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació del servei de forma quadrimestral, disposant a tal fi un sistema de control de presència del seu personal i qualitat del treball. Es presentarà de forma quadrimestral un informe de seguiment del servei.
- l) L'interlocutor per al seguiment ordinari del servei serà el coordinador d'activitats. L'empresa designarà un altre interlocutor, si escau, per qüestions relacionades amb el contracte, la seva gestió administrativa i econòmica. L'interlocutor per part de l'Ajuntament d'Olot serà el director del centre o el personal tècnic que es derivi.
- m) L'empresa adjudicatària haurà de respondre a les sol·licituds del centre en relació al desenvolupament eficaç dels serveis estipulats. En cas que el centre consideri que els serveis es realitzen de manera inadequada, aquest podrà exigir la seva correcció a l'empresa, que haurà de respondre en un termini de 24 hores.
- n) Totes les comunicacions que es facin per correu electrònic o per altres mitjans seran en format corporatiu i sols hi apareixerà el logo de l'Espai Cràter. En cap cas el de l'empresa adjudicatària.
- o) L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar el material informàtic necessari per al desenvolupament de la feina del coordinador pedagògic. Aquest material serà un portàtil (ordinador) i un telèfon mòbil amb número de contacte directe i accés a internet.

## **LOT 2: Gestió del Servei Educatiu.**

- a) L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un equip de professionals de l'àmbit de l'educació amb la formació idònia per a dur a terme les activitats sol·licitades. Aquesta formació es basarà en un grau o llicenciatura en l'àmbit de la pedagogia o similar, o en l'àmbit de les ciències de la terra, socials, o naturals.
- b) L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de les tasques de

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/](http://www.Olot.cat/) Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

---

coordinació i organització de l'equip d'educadors, de preparació de materials de suport i organització dels espais dels tallers del centre i de la coordinació, seguiment, formació continuada i avaluació del servei en qualsevol dels contextos on es produeixi l'acció.

- c) L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'efectius necessaris per cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, durant el temps que duri la contractació.
- d) El lloc de treball del coordinador pedagògic serà a la zona de treball de la planta primera de l'Espai Cràter durant la seva jornada laboral, excepte quan estigui dinamitzat els grups, que podrà disposar dels espais necessaris. Els educadors complementaris prestaran assistència al centre quan les necessitats del servei així ho disposin.
- e) L'empresa adjudicatària podrà fer ús de la sala educativa per a les activitats i els tallers amb grups. La sala s'haurà de deixar en condicions per a poder encabir l'ús d'altres activitats del centre.
- f) L'Ajuntament d'Olot es reserva el dret de modificar els horaris. Caldrà comunicar-ho amb antelació suficient a fi i efecte de poder garantir l'organització del servei.
- g) En el supòsit que l'adjudicatari consideri necessari substituir coordinador pedagògic ho comunicarà per escrit a l'Ajuntament d'Olot especificant de nou el compliment dels requisits establerts en la convocatòria. La substitució del personal subrogat es realitzarà en base als criteris laborals de la normativa vigent.
- h) El personal de reforç serà el que cobrirà la baixa del coordinador pedagògic en cas de vacances o baixa per malaltia, o les que escaiguin. En els casos d'absències imprevistes es procedirà a la substitució sense demora. El termini màxim per a la substitució de qualsevol tipus d'absència és de dues hores. Serà de forma immediata en cas d'activitats dirigides.
- i) Els horaris dels efectius hauran de respectar en tot moment el descans mínim establert en la legislació laboral.
- j) L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals vigents. En cap cas aquest personal tindrà vinculació laboral amb l'Ajuntament d'Olot
- k) L'empresa adjudicatària es compromet a donar a conèixer la normativa de riscos laborals adient al lloc de treball
- l) Els efectius de l'empresa adjudicatària estan obligats a anar perfectament identificats amb el seu nom i la seva funció, mentre realitzin la seva activitat. Així mateix s'ha de garantir que els efectius assignats tinguin un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del centre on es realitza el servei, així com, presentar un aspecte correcte d'higiene personal.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un uniforme al seu personal (adient per estiu i hivern) consensuat amb la direcció del centre. Igualment, garantirà que

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/](http://www.Olot.cat/) Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

---

cada membre del seu personal disposi de la seva taquilla i a tal efecte haurà de subministrar armaris-taquilles d'acord amb les indicacions i el lloc establerts pel responsable del contracte. El vestuari serà corporatiu i només hi apareixerà el logo de l'Espai Cràter.

L'Ajuntament d'Olot facilitarà espais de treball condicionats i espais de magatzem dins les seves instal·lacions per guardar els materials i equipaments en condicions d'endreg i confort.

- m) L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número d'atenció telefònica permanent durant els 365 dies de l'any per a notificar i gestionar incidències sobrevingudes. Així mateix l'empresa adjudicatària s'haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic, per canalitzar les comunicacions derivades d'aquest contracte.
- n) L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació del servei de forma quadrimestral, disposant a tal fi un sistema de control de presència del seu personal i qualitat del treball. S'entregarà un informe de seguiment del servei de forma quadrimestral.
- o) L'interlocutor per al seguiment ordinari del servei serà el coordinador pedagògic. L'empresa designarà un altre interlocutor, si escau, per qüestions relacionades amb el contracte, la seva gestió administrativa i econòmica. L'interlocutor per part de l'Ajuntament d'Olot serà el director del centre o el personal tècnic que es derivi.
- p) Respondre a les sol·licituds del centre en relació al desenvolupament eficaç dels serveis estipulats. En cas que el centre consideri que els serveis es realitzen de manera inadequada, aquest podrà exigir la seva correcció a l'empresa, que haurà de respondre en un termini de 24 hores.
- q) L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar el material informàtic necessari per al desenvolupament de la feina del coordinador pedagògic. Aquest material serà un portàtil (ordinador) i un telèfon mòbil amb número de contacte directe i accés a internet.
- r) Totes les comunicacions que es facin per correu electrònic o per altres mitjans seran en format corporatiu i sols hi apareixerà el logo de l'Espai Cràter. En cap cas el de l'empresa adjudicatària.

## 2.2 Personal

### **LOT 1: Gestió del servei d'Atenció a l'Usuari i gestió de la botiga.**

L'empresa adjudicatària destinarà el personal i equipament necessari per a la realització de les tasques objectes del contracte durant el temps que duri l'adjudicació. Així mateix, l'empresa adjudicatària disposarà d'efectius suficients que compleixin els requeriments previstos en els plecs per tal de cobrir les possibles absències.

Com a mínim sempre hi haurà una persona a l'atenció del visitant, que serà

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/Tramits-On-Line](http://www.Olot.cat/Tramits-On-Line) utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

---

preferentment el coordinador d'activitats en la seva jornada laboral completa, i supletòriament, un informador. També hi haurà en totes les hores d'obertura de la sala expogràfica un controlador de sala.

Aquest servei serà el responsable de l'obertura i el tancament del centre, on s'inclou també la sala expogràfica i la resta d'espais d'ús públic.

El servei estableix tres tipologies de posicions que són vinculades a tres categories professionals establertes en el conveni de referència: coordinador d'activitats, informador, i controlador de sala.

L'empresa adjudicatària haurà de destinar, com a mínim:

- **1 coordinador d'activitats**

Les funcions de coordinador d'activitats són:

- Assumir tasques generals d'interlocució entre l'empresa i el centre
- Gestionar de manera integral les reserves del centre amb una agenda d'activitats complerta (activitats educatives, altres grups, jornades i programació estable, entre altres).
- Fer tasques generals de planificació i organització del personal
- Dur al dia el quadre econòmic del centre pel que fa a les ventes d'entrades
- Gestió de la botiga
- Supervisar les ventes
- Donar suport en la comunicació i supervisió del bon funcionament de les operatives i protocols de funcionament de l'equip
- Donar suport a la direcció del centre i el personal tècnic en qüestions de reserves d'activitats i gestió administrativa
- Fer-se responsable de la circulació del públic en els seus accessos
- Tenir cura de l'endrega dels espais d'accés al públic
- Desenvolupar altres funcions organitzatives d'acord amb les directives del responsable del centre
- Donar suport en la venda d'entrades i informació al visitant
- Canalitzar amb immediatesa a la direcció del centre de les possibles incidències que puguin sorgir als responsables del centre
- Resoldre incidències d'ordre menor en els diferents espais del centre
- Formar al nou personal del seu servei
- Dur un registre de públics complet
- Entregar la memòria anual abans del mes d'abril de l'any següent.
- Les funcions d'informador quan no hi hagi aquesta figura en la recepció

- **Informador**

Les funcions d'informador són:

- Rebre, informar i atendre presencialment, telefònicament i

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/](http://www.Olot.cat/) Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

---

telemàticament a les visites de l'equipament. I també mitjançant les publicacions de difusió facilitades pel centre en els punts de recepció.

- Informar als visitants de les activitats, de les exposicions i dels serveis del centre; així com treballar pel seu correcte desenvolupament.
- Informar dels diferents serveis i espais d'interès del territori
- Organitzar la circulació del públic, regulant i gestionant els fluxos, cues, i l'acollida de grups i de persones amb mobilitat reduïda
- Acompanyar a les persones que requereixin l'ascensor
- Coordinar l'atenció de l'arribada dels grups amb la resta de l'equip.
- Preparar els materials pels grups organitzats
- Vendre o facilitar entrades, publicacions, productes, i d'altres amb els sistemes determinats pel centre. Ens els punts d'acolliment es vendran o facilitaran entrades per a les exposicions.
- Tenir cura de l'endrega dels espais d'accés al públic
- Controlar i actualitzar el material informatiu a disposició dels visitants mantenint els espais de recepció i acolliment proveïts de tot el material de difusió facilitat pel centre
- Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar
- Desenvolupar les dades de visitants
- Altres de naturalesa anàloga determinades per la direcció del centre

#### - **Controlador de sala**

Les funcions del controlador de sala són:

- Vetllar pels espais, pels equip, pels materials i per les peces de l'exposició permanent i informar als responsables del seu servei de qualsevol incidència
- Seguir les operatives previstes per coordinació de l'obertura i el tancament del centre i dels espais, que poden incloure l'encesa i l'apagament dels aparells expositius.
- Recollir les incidències dels espais del seu àmbit
- Donar suport en els diferents elements museogràfics al públic de la sala, especialment per a posar i treure les ulleres de realitat virtual
- Tenir cura de l'endrega de l'espai expositiu
- Orientar i organitzar la circulació dels visitants i grups per la sala, en cas que sigui necessari
- Control de l'accés a la sala
- Control de la sala d'exposició
- Atendre les necessitats d'informació bàsica de l'exposició permanent
- Recordar als visitants, si escau, les normes bàsiques de l'Espai Cràter
- Participar en la recollida de dades per als estudis de públic i de

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/](http://www.Olot.cat/) Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

---

- satisfacció als usuaris
- Altres de considerades en aquest plec i d'anàlogues.

A banda de la formació bàsica, l'empresa adjudicatària garantirà la formació i reciclatge del personal necessaris per a la bona execució el contracte.

### **LOT 2: Gestió del Servei Educatiu.**

L'empresa adjudicatària haurà de destinar, com a mínim:

- **1 coordinador pedagògic** i de lleure. Funcions: les descrites en l'apartat 1 d'aquest plec.
- **1 mediador**. Funcions: les descrites en l'apartat 1 d'aquest plec.

La gestió de la visita s'iniciarà des del moment en què arribi l'autocar a l'exterior del centre intentant que sigui el més àgil i segura possible. Caldrà gestionar el grup en tot moment, convocar-lo i dirigir-lo en tot moment.

A banda de la formació bàsica, l'empresa adjudicatària garantirà la formació i reciclatge del personal necessaris per a la bona execució el contracte.

### **2.3 Horari del servei**

L'horari general d'obertura de la sala d'exposició estarà dividida en horari d'estiu i horari d'hivern.

L'horari d'estiu serà de l'1 de juliol al 15 de setembre. El centre obrirà de dimarts a diumenge de 10:00 a 14:00 hores i de 16:00 a 20:00 hores.

L'horari d'hivern serà del 16 de setembre al 30 de juny. El centre obrirà de dimarts a divendres de 10:00 a 14:00 i de 15:00 a 18:00 hores, el dissabte de 10:00 a 14:00 i de 15:00 a 19:00 hores, i el diumenge de 10:00 a 14:00 hores.

El centre obrirà les tardes del festiu si aquest s'escau en un pont.

El centre romandrà tancat el 25 i 26 de desembre i l'1 i el 6 de gener. Els festius que no siguin de tancament s'aplicarà l'horari habitual.

L'Ajuntament d'Olot es reserva el dret de modificar els horaris.

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/](http://www.Olot.cat/) Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

---

**LOT 2: Gestió del Servei Educatiu.**

- 1 coordinador pedagògic d'acord amb les hores de treball establertes en el conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya en horari de dilluns a divendres. Com a mínim haurà de ser present al centre de 9:00 a 14:00 hores, la resta de la jornada laboral podrà ser flexible i adequat a les necessitats del servei. Totes les hores de treball s'han de realitzar des del mateix centre.
- Mediador: en funció de les necessitats del servei.

Les activitats educatives es realitzaran dins l'horari d'obertura del centre. En aquest context horari, l'empresa adjudicatària ha de poder donar servei a les diferents activitats educatives programades.

**2.4 Idiomes****LOT 1: Gestió del servei d'Atenció a l'Usuari i gestió de la botiga.**

La informació al visitant s'ha de poder garantir en català, castellà, anglès i francès. Les respostes dels correus electrònics i altres espais digitals també s'han de poder donar en els mateixos idiomes abans esmentats.

**LOT 2: Gestió del Servei Educatiu.**

L'empresa adjudicatària ha de poder garantir l'execució de les activitats en català, castellà, anglès i francès.

**2.5 Organització operativa dels serveis**

El coordinador d'activitats (lot 1) serà la persona responsable de gestionar totes les reserves del centre, tant les dels serveis educatius (escoles, guiatges, i altres) com les que la direcció i cos tècnic de l'espai desenvolupin en el marc de la programació estable, i d'altres que puguin tenir lloc. L'ajuntament proporcionarà una adreça electrònica corporativa per a poder dur un rigorós control del cronograma d'activitats del centre.

La figura del coordinador d'activitats i coordinador pedagògic treballaran plegats per a gestionar de la manera més eficaç possible l'enviament d'informació als centres - responsabilitat del coordinador pedagògic- i la reserva d'activitats posterior - responsabilitat del coordinador d'activitats-, sens perjudici de la necessitat de coordinació amb altres agents que puguin aportar contactes amb públics nacionals i internacionals.

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/](http://www.Olot.cat/) Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

---

La proposta de reserves que es realitzin directament al coordinador pedagògic seran fixades per aquest amb comunicació preceptiva al coordinador d'activitats, que en durà el control i seguiment. El coordinador pedagògic també disposarà d'una adreça electrònica corporativa. En cas de conflicte aquest serà traslladat a la direcció del centre.

Totes les reserves realitzades seran traslladades a l'empresa adjudicatària dels serveis educatius un cop per setmana, i amb un marge mínim de 10 dies des de la comunicació al desenvolupament de l'activitat. En cas de grups que avisin amb una previsió temporal inferior, es realitzarà una pre-reserva i es gestionarà de manera eficient per poder donar resposta a les necessitats de forma ràpida i àgil.

Un dia a la setmana es realitzarà una reunió de coordinació general amb els dos coordinadors -d'activitats i pedagògic- més la direcció del centre i el cos tècnic.

- L'Espai Cràter es reserva el dret de modificar via informe a les empreses el programa de gestió de reserves i els seus mecanismes.
- Les empreses adjudicatàries es comprometen a disposar i garantir dels efectius necessaris per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte.
- Les empreses adjudicatàries es responsabilitzarà de tenir personal al seu càrrec en condicions laborals legals.

## 2.6 Condicions relatives a la formació de personal

- Les empreses adjudicatària es farà càrrec de la formació continuada del personal que és objecte del contracte. Especialment en les figures de coordinació per als seus respectius llocs de treball i amb l'objectiu de mantenir un alt nivell de qualitat en la prestació dels serveis.
- Espai Cràter podrà recomanar l'assistència del personal a les formacions, seminaris o jornades que consideri d'interès per a una major qualitat en la prestació del servei.

## 2.7 Condicions relatives a l'avaluació del servei

- Les empreses adjudicatàries es comprometen a implementar un sistema d'avaluació permanent del seu servei.
- L'avaluació permanent, en el cas del lot 1, haurà d'incloure la valoració dels usuaris de la sala expogràfica.
- L'avaluació permanent, en el cas del lot 2, haurà d'incloure la valoració dels usuaris i dels educadors en finalitzar les activitats.

**2.8** Les empreses adjudicatàries presentaran una memòria-projecte després de cada quadrimestre, que inclourà, entre altres, les dades quantitatives, qualitatives -dels indicadors adients en relació a cada servei, les incidències, la valoració realitzada pels usuaris del centre o de les activitats, l'execució del pla de formació, i els comptes

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/](http://www.Olot.cat/) Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

---

econòmics de la botiga, en el cas del lot.

## 2.9 Pagament

El preu a abonar a l'adjudicatari es correspondrà amb l'abonament mensual del preu anual dividit per les mensualitats corresponents al contracte.

L'import dels serveis realitzats es comprovarà prèviament amb la direcció del centre, que validarà la tramitació de la factura corresponent.

Olot, 27 de febrer de 2024}

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:  
8600e163-653e-4781-a9e5-a91d3a6d99bb

---

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a  
[www.Olot.cat/ Tramits-On-Line](http://www.Olot.cat/Tramits-On-Line) utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

---