



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL VISITANT I REALITZACIÓ DE LES VISITES GUIADES A L'ARQUEOPARC COVES DE SERINYÀ

1. Objecte i naturalesa de contracte

Aquest contracte té per objecte la prestació dels serveis d'atenció al visitant i realització de les visites guiades a l'Arqueoparc Coves de Serinyà, durant el període comprès des de l'1 de juliol de 2024 fins al 30 de juny de 2025, d'acord amb el calendari i l'horari d'obertura de l'equipament durant aquest període especificat a la clàusula corresponent d'aquest Plec.

2. Serveis objecte d'aquest contracte

Els serveis que s'han de prestar són els següents:

- a) Atenció al públic visitant
 - Atendre la recepció del públic visitant en l'horari d'obertura de l'equipament, sigui presencialment, per correu electrònic o bé via telefònica.
 - Control dels espais d'ús públic dins de l'equipament i recinte.
 - Supervisió i control de tancaments exteriors i interiors del recinte i l'equipament.
 - Verificació dels elements tècnics. A l'arribar i abans de marxar.
 - Control d'accessos a l'equipament en horari d'obertura al públic.
 - Control diari de les sales: il·luminació, aparells de control ambiental, termòstats, neteja, projectors audiovisuals, elements expositius i control dels objectes exposats.
 - Control de claus.
 - Recepció dels visitants, gestió de la venda d'entrades i control del taquillaatge.
 - Informar, si s'escau, els visitants de la normativa vigent i coordinar amb els responsables del Consell Comarcal les possibles incidències que puguin sorgir.
 - Realitzar les tasques de suport i de col·laboració amb el Consell Comarcal respecte de la venda d'entrades i els productes de venda al públic a l'Arqueoparc, i fer entrega de la documentació que se'n derivi a l'ens comarcal amb la freqüència que s'estableixi.
 - Controlar les existències dels productes que es venguin de l'Arqueoparc, així com portar-ne la gestió i la reposició de l'estoc.
 - Gestionar i coordinar la concertació i les reserves per visitar l'equipament i els jaciments.



- Regular el flux dels visitants segons els espais i les reserves i grups que s'han d'atendre.
- Revisar diàriament que hi hagi els subministraments necessaris per atendre el servei.
- Controlar la bústia de suggeriments.
- Comunicar al Consell Comarcal qualsevol desperfecte, incidència o altra qüestió que sigui rellevant per al funcionament regular de l'equipament.
- Col·laborar en tasques específiques esporàdiques que els indiquin els tècnics del Consell Comarcal.
- Assistir a les reunions relacionades amb el servei quan es requereixi des del Consell Comarcal.

b) Visites guiades als jaciments visitables

- Prestar el servei de guiatge de les visites, d'acord amb l'horari establert pel Consell Comarcal i la programació diària establerta.
- Revisar el contingut d'aquestes activitats, de comú acord amb el Consell Comarcal del Pla de l'Estany, i realitzar l'avaluació de tots els serveis objectes de contracte.
- Col·laborar en tasques específiques esporàdiques que els indiquin els tècnics del Consell Comarcal.
- Assistir a les reunions relacionades amb el servei quan es requereixi des del Consell Comarcal.

3. Lloc de prestació dels serveis

Aquests serveis s'han de desenvolupar al recinte de l'Arqueoparc Coves de Serinyà (ctra. C-66, s/n, 17852 Serinyà).

4. Horaris de prestació dels serveis

Els horaris generals d'obertura de l'equipament i durant els quals el personal adscrit ha d'atendre el públic visitant i executar les tasques pròpies i derivades de l'objecte d'aquest contracte són els següents:

Període	Públic	Dies	Horari Parc	Serveis		
				Atenció al visitant	Visites guiades	
Juliol	General	De dimarts a diumenge	10.00 h-15.00 h	Sí	Sí	Visites guiades: 10.10 h, 11.20 h, 12.30 h, 13.40 h



Agost i setembre (01/09/2024)	General	De dimarts a diumenge	10.00 h-15.00 h	Sí	Sí	Visites guiades: 10.10 h, 11.20 h, 12.30 h, 13.40 h
Setembre	General + escolar	De dimarts a diumenge	10.00 h - 13.00 h	Sí	No	Visita lliure o visita concertada
Octubre	General + escolar	De dimarts a diumenge	10.00 h - 13.00 h	Sí	No	Visita lliure o visita concertada
Novembre	General + escolar	De dimarts a diumenge	10.00 h - 13.00 h	Sí	No	Visita lliure o visita concertada
Desembre	TANCAT					
Gener	TANCAT					
Febrer	TANCAT					
Març	General + escolar	De dimarts a diumenge	10.00 h - 13.00 h	Sí	No	Visita lliure o visita concertada
Abril	General + escolar	De dimarts a diumenge	10.00 h - 13.00 h	Sí	Sí (puntualment)	Amb visita lliure o visita concertada, excepte del 12/04 al 21/04 (Setmana Santa), amb visites guiades durant tota la setmana i la resta de diumenges del mes
Maig	General + escolar	De dimarts a diumenge	10.00 h - 13.00 h	Sí	Sí (puntualment)	Amb visita lliure o visita concertada, excepte els diumenges i festius, amb visites guiades
Juny	General + escolar	De dimarts a diumenge	10.00 h - 13.00 h	Sí	Sí (puntualment)	Amb visita lliure o visita concertada, excepte els caps de setmana (dissabtes i diumenges) i Sant Joan, amb visites guiades

Pel que fa a les visites guiades preestablertes es realitzaran durant els dies especificats en aquest calendari d'obertura i durant les franges horàries següents: 10.10 h, 11.20 h, 12.30 h i 13.40 h.

Pel que fa a les visites concertades, el dia i l'hora s'hauran d'acordar prèviament amb el personal de recepció de l'equipament i d'acord amb el calendari de reserves. En tot cas, s'hauran d'efectuar durant l'horari general d'obertura de l'Arqueoparc.

5. Personal que prestarà el servei

Per a la realització de les tasques que són objecte d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària ha d'assignar el personal tècnic necessari tant en nombre com en perfil professional per al compliment satisfactori del contracte.





En tot cas, el personal designat a executar les funcions objecte del contracte ha de disposar de les titulacions o requisits següents:

Per al personal (1) designat a fer les visites guiades, ha d'estar en possessió de la llicenciatura o grau en història, història de l'art o arqueologia, o de similar naturalesa, però vinculat amb aquestes matèries específiques.

Per al personal (1) designat a l'atenció al públic, ha d'estar en possessió del títol de Batxiller, Tècnic o equivalent. També, ha de tenir domini dels programaris de Word, Excel i Access, i habilitats en l'atenció a les persones.

L'empresa licitadora únicament pot adscriure una persona per efectuar les tasques de monitoratge i una per a les tasques d'atenció al públic.

Tot el personal ha de poder acreditar d'estar en possessió del certificat de no haver estat condemnat per cap delictes de naturalesa sexual.

En cas de substitució del personal designat en cadascun d'aquests càrrecs, l'empresa adjudicatària ha d'informar dels canvis al Consell Comarcal i la substitució ha de garantir que es compleixin el perfil professional requerit en cada cas.

El personal ha d'anar degudament identificat com a personal d'atenció o bé personal de monitoratge de l'Arqueoparc Coves de Serinyà, amb una targeta identificadora i/o elements d'indumentària amb el logotip de l'Arqueoparc facilitats per l'empresa contractista.

6. Visita l'Arqueoparc Coves de Serinyà

La visita a l'Arqueoparc de les Coves de Serinyà es compon d'una visita guiada, que pot ser adaptada als diferents nivells o necessitats del grup en funció del públic (escolar o adult), als tres principals jaciments que formen les Coves Prehistòriques de Serinyà: la cova de l'Arbreda, la cova de Mollet i la cova del Reclau Viver. Aquesta visita es complementa amb el recorregut lliure al nou espai museogràfic, que ajudarà a interpretar el que van ser i representar les coves de Serinyà d'una manera més gràfica i visual. La visita finalitza amb la projecció d'un audiovisual que explica la formació de les coves i la seva història i, finalment, el públic més jove pot visitar la sala «Toquem la prehistòria», on trobarà diversos recursos que, de manera més vivencial i experimental, l'ajudaran a aproximar-se a la vida dels avantpassats que van viure a Serinyà.

Les visites guiades es poden atendre de la manera següent:

- Amb visita guiada establerta en el calendari d'obertura de l'equipament.
- Amb visita guiada amb reserva prèvia per a escolars o grups (mínim d'11 persones).

En les visites guiades amb reserva prèvia, i especialment en els grups d'escolars, cal fer el suport educatiu necessari en els espais museogràfics de l'Arqueoparc (sala expositiva, projecció audiovisual i sala «Toquem la prehistòria»).





7. Condicions específiques de prestació del servei

Sobre els continguts

L'empresa adjudicatària ha de garantir, en qualsevol cas, una prestació d'alta qualitat pedagògica.

La informació que es facilitarà a les persones visitants s'ha d'ajustar als criteris i objectius científics i pedagògics que vol difondre l'Arqueoparc, i ha de ser supervisada i validats pels responsables de l'equipament o el personal degudament designat a aquest efecte (comissariat, membres de la comissió assessora, etc.). També, si és necessari, pels arqueòlegs que duen a terme les excavacions dels jaciments, per tal d'incloure en els guions les últimes troballes o l'estat d'execució de les excavacions que s'hi duen a terme.

El discurs educatiu es podrà anar actualitzant regularment per tal d'adaptar-lo a les necessitats o propostes de millora que es rebin, així com a les demandes de la societat civil i de la comunitat educativa, sempre que es considerin adients i que aportin un valor afegit que hi manca.

La programació de les activitats, els seus continguts, condicions i criteris de realització, així com els productes i materials didàctics i de suport que es generin, s'ajustaran als criteris i objectius de l'Arqueoparc, i hauran de ser supervisats i validats pels responsables del Consell Comarcal o el personal degudament designat a aquest efecte (comissariat, membres de la comissió assessora, etc.).

El contractista podrà proposar d'incorporar a l'oferta d'activitats d'altres de noves, mitjançant la presentació del corresponent projecte. Sempre hauran d'estar prèviament validades pel Consell Comarcal. Així mateix, el Consell Comarcal pot proposar noves activitats, la realització de les quals quedarà limitada a les condicions establertes en el Plec administratiu i tècnic.

Sobre l'execució de les activitats i els grups de visita

En totes les activitats, el personal adscrit al servei ha de ser-hi puntualment a l'hora d'obertura de l'equipament i fins a l'hora establerta de tancament, per assegurar que les activitats en podran desenvolupar en l'horari previst.

L'equipament es podrà tancar una vegada s'hagin acomiadat tots els usuaris i usuàries, s'hagin supervisat els diferents espais interiors i exteriors per assegurar que no hi queda ningú i hagi deixat tot el material i equipament en un estat adequat per a l'obertura del dia següent.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que les activitats estaran conduïdes amb el personal degudament qualificat d'acord amb les habilitats professionals establertes en aquest Plec així com en el dia i hora de la visita programada. En tot moment, el personal ha de garantir la seguretat del grup així com el seu correcte funcionament. Ha d'atendre amb amabilitat i respecte els visitants.

Totes les activitats es realitzaran en català o castellà. L'empresa contractista podrà efectuar les visites en algun altre idioma en cas que s'hagi reservat prèviament i hi hagi disponibilitat de personal per part de l'empresa.





En general, la ràtio màxima de les activitats per grup és de 25 persones. Amb tot, l'organització de ràtios restarà condicionada a la normativa vigent i en especial a la normativa en matèria de seguretat pública que estigui vigent en cada moment.

Pel que fa a les visites concertades, cada reserva haurà de tenir un mínim d'11 persones. En cas contrari, no es podrà efectuar.

Sobre les instal·lacions

L'adjudicatari es compromet a mantenir els espais objecte d'aquest contracte en bon estat de conservació, neteja i funcionament.

L'adjudicatari estarà obligat a tenir cura de les instal·lacions i equips.

Abans de l'inici del servei, l'adjudicatari i un representant del Consell Comarcal formalitzaran una acta de recepció de les instal·lacions on constaran tots els elements existents, així com el seu estat.

L'adjudicatari haurà de realitzar una recollida selectiva dels residus que generi l'activitat i deixar-los puntualment, d'acord amb el calendari i els horaris establerts per a la recollida, al punt indicat pel Consell Comarcal.

Sobre les reserves

El personal de l'empresa adjudicatària ha de gestionar l'agenda de concertació de reserves per a les visites, sota la supervisió del Consell Comarcal, amb l'objectiu de garantir el correcte proveïment del servei del qual és contractista. Igualment atindrà les demandes d'informació relatives als serveis destinats al públic.

La gestió de les reserves consisteix en l'assignació de dia i hora de visita al grup o persona que ho sol·liciti, presencialment, telefònicament o per correu electrònic, recollint la informació necessària per a la correcta concertació.

En cas que la visita concertada s'hagi de realitzar durant els dies que l'Arqueparc no disposa de personal *in situ* per atendre visites guiades, el personal d'atenció al públic ha de gestionar-la directament amb l'empresa, per tal d'assegurar que hi haurà el personal de guiatge corresponent el dia i hora reservats per atendre la visita.

La informació resultant de la gestió de les reserves es considera, a tots els efectes, propietat del Consell Comarcal i únicament el contractista les podrà utilitzar per proveir correctament el servei objecte del contracte.

El Consell Comarcal té la facultat d'establir els criteris de gestió de l'agenda que s'emprin per fer compatible una major afluència de grups amb el manteniment de les condicions de visita per a tots els usuaris/àries.

Sobre l'avaluació i seguiment del servei

L'empresa adjudicatària i el Consell Comarcal realitzaran reunions periòdiques de revisió, planificació, coordinació i actualització dels continguts dels materials per proposar millores raonades segons els criteris establerts per ambdues parts.



El Consell Comarcal pot proposar documents de valoració o enquestes per saber l'opinió del públic visitant. En aquest sentit, el personal de l'empresa contractista haurà de distribuir i recollir les fitxes d'avaluació dels usuaris/àries i orientar-los per complimentar-los, si és necessari. El buidatge i el resultat d'aquesta informació haurà de ser tractada pel personal de l'empresa adjudicatària tot seguint les indicacions del Consell Comarcal.

Sobre la propietat i drets intel·lectuals

El Consell Comarcal és el titular en exclusiva de tots els drets de propietat intel·lectual que es derivin per executar els serveis objecte del contracte. L'empresa contractista no podrà fer ús ni divulgar aquests documents de forma total, parcial, directa o indirecta sense prèvia autorització escrita del Consell Comarcal.

Totes les dades dels usuaris que es tractin i gestionin en el marc d'aquest contracte estan subjectes a la normativa vigent de protecció de dades.