

AJUNTAMENT DE COLLBATÓ
(Baix Llobregat)
Barcelona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER LA GESTIÓ INTEGRAL DELS SERVEIS TURÍSTICS DE COLLBATÓ, a adjudicar mitjançant procediment obert

1. OBJECTE

En aquest document s'estableixen les prescripcions tècniques per a la contractació del servei de gestió integral dels serveis de turisme de Collbató, que regula l'Ajuntament de Collbató, i que inclou l'atenció al visitant, l'explotació dels serveis de guiatge i Oficina de Turisme, el manteniment i la neteja de les instal·lacions, els subministraments i la venda del material de marxandatge.

L'àmbit de desenvolupament del servei és la zona regulada de les Coves del Salnitre de Collbató, l'Oficina de Turisme i l'entorn del municipi. La Muntanya de Montserrat i els seus entorns són espais d'interès natural que estan protegits amb l'objectiu de compatibilitzar els valors naturals, culturals i històrics amb la vida diària dels seus habitants, la difusió i la recerca del seu patrimoni i el gaudi dels visitants. Va passar a ser parc natural pel Decret 59/87, 29 gener i, per tant, la garantia de conservació de l'espai i la difusió del coneixement que genera, són aspectes cabdals de la seva gestió. Les Coves del Salnitre disposen de la certificació BIOSPHERE des de l'any 2021, que s'ha anat renovant fins el dia d'avui.

L'objecte de la contractació de la gestió integral dels serveis de turisme de Collbató i de les tasques que se'n deriven són l'atenció, informació i difusió turístiques, les visites guiades tant de les coves com de les rutes turístiques del municipi, el manteniment i neteja de les instal·lacions, així com els subministraments i la venda de producte de marxandatge. La finalitat és que els visitants gaudeixin d'una experiència turística global de qualitat.

El present Plec de Prescripcions Tècniques té la finalitat de definir les condicions, directrius i criteris tècnics generals que han de servir de base per a la realització dels treballs a fi de garantir-ne una execució de qualitat. Aquests podran variar durant la vigència del contracte amb la seva modificació, incorporació d'altres o la supressió dels existents.

Les prestacions objecte de la present contractació hauran d'ajustar-se als requisits i precisions incorporades al present Plec Tècnic, al Plec de Condicions Particulars i els seus corresponents annexes, documents tots ells, que tenen naturalesa contractual.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1 Aspectes generals

La prestació dels serveis es realitzaran a l'Oficina de Turisme, les Coves del Salnitre i l'entorn de Collbató, al Baix Llobregat.



El servei inclou:

1. Informació i atenció al visitant, gestió de les reserves, atenció telefònica i per correu electrònic, **servei de guiatge i activitats dirigides a les Coves del Salnitre de Collbató i a les rutes turístiques del municipi**; és a dir l'acollida, la recepció i l'atenció al públic visitant individual i en grup.

El programa de visites guiades a les Coves s'oferirà en les següents modalitats:

- **Visita ordinària**, oberta al públic amb reserva prèvia, amb una durada d'una hora, amb un màxim de 35 persones i s'ofereix durant els caps de setmana i festius de l'any.
- **Visita guiada en grup**, amb una durada d'una hora, amb un màxim de 35 persones i s'ofereix diàriament (de dimarts a diumenge) en horaris preestablerts i amb reserva prèvia.
- **Visita guiada per a grups reduïts (visites privades)** amb un mínim de 2 persones i una durada d'una hora. S'ofereix diàriament (de dimarts a diumenge) en horaris preestablerts i reserva prèvia.

El programa de visites que s'ofereixen des de l'Oficina de Turisme es farà únicament per a grups i prèvia reserva de les mateixes.

2. Gestió del material de marxandatge corporatiu, en el cas que se'n disposi.

Consisteix en la recepció, control d'estoc, venda i reposició de productes a la botiga de l'espai geològic i patrimoni natural de les Coves del Salnitre i de l'Oficina de Turisme. Els cobraments de les vendes només es podrà realitzar mitjançant TPV.

3. El manteniment dels equipaments, les estances i els accessos, que inclou el següent:

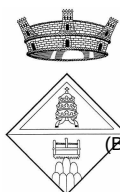
- **A les Coves:**
- Detecció de la malaltia verda
- Manteniment i desbrossat de les escales d'accés a les coves
- Plataformes, escales i baranes interiors de les coves.

A l'Oficina de Turisme:

Detecció de qualsevol desperfecte i avís immediat al departament de turisme

4. La neteja de les instal·lacions

- Neteja dels paviments
- Neteja del mobiliari.
- Neteja i desinfecció dels banys



AJUNTAMENT DE COLLBATÓ
(Baix Llobregat)
Barcelona

- Neteja dels recintes exteriors, les escales i l'entorn més proper.
 - Buidatge de papereres i reciclatge dels residus.
5. Els subministraments necessaris pel correcte funcionament dels serveis, que inclou:
- Material d'oficina
 - Material per a la realització de les activitats complementàries de les visites escolars de les Coves
 - Altres consumibles com bosses d'escombraries, etc.

2.2 Dies de prestació efectiva del servei

Coves de Salnitre:

El període de prestació del servei de les Coves s'estén de dimarts a divendres en horari de matí, i dissabtes, diumenges i festius matí i tarda a excepció dels dies 1 i 6 de gener, 25 i 26 de desembre, així com els dimarts, dimecres, dijous i divendres dels mesos de gener i els dimarts i dimecres de febrer, que el recurs romandran tancat. Durant els mesos de juliol i agost, l'horari es veurà ampliat segons es detalla al punt següent.

La planificació de la prestació del servei s'establirà per temporades en funció de les necessitats estacionals. A continuació es presenta una estimació del nombre d'hores que caldrà en els períodes detallats, tot i que es podran ajustar mensualment.

- Gener:
dissabte i diumenge de 9,30 h a 14,30 h i de 16,00 h a 18,00 h. El dia 1 de gener no estarà oberta la instal·lació per a la realització de visites però caldrà tenir disponibilitat de dos guies per a la realització del concert d'any nou.
- Febrer
dijous i divendres de 9,30 h a 14,30 h
dissabte i diumenge de 9,30 h a 14,30 h i de 16,00 h a 18,00 h
- Març, novembre i desembre
de dimarts a divendres de 9,30 h a 14,30 h
dissabte i diumenge de 9,30 h a 14,30 h i de 16,00 h a 18,00 h
- Abril, maig, juny, setembre i octubre
de dimarts a divendres de 9,30 h a 14,30 h
dissabte i diumenge de 9,30 h a 14,30 h i de 16,30 h a 19,30 h
- Juliol i agost:
de dimarts a diumenge de 9,30 h a 14,30 h i de 16,30 h a 19,30 h

Oficina de Turisme

L'horari d'obertura de l'Oficina de Turisme serà dissabtes, diumenges i festius de 10h a 14h, excepte els dies 1 i 6 de gener i 25 i 26 de desembre.

2.2.1. Horaris de visites a les coves

L'horari de les visites a les coves és el següent:

Horari d'estiu (abril, maig, juny, setembre):

Dissabte, diumenge i festius de 10h, 11:30h, 13h, 16:30h i 18h

Horari juliol i agost:

De dimarts a diumenge i festius de 10h, 11:30h, 13h, 16:30h i 18h

Horari d'hivern (gener, febrer, març, novembre i desembre):

Dissabte, diumenge i festius de 10h, 11:30h, 13h i 16,30h

2.2.2. Horari dels grups concertats i les rutes turístiques

L'horari dels/les guies en els serveis de dimarts a diumenge s'estableixen en funció de les demandes del servei, preferentment en horari de 9.30 h a 14.30 h, amb una previsió de 20 hores setmanals durant les quals hauran de cobrir les tasques de guiatge de les instal·lacions que seran establertes per l'Ajuntament. En cas de rebre una reserva a la tarda caldrà valorar amb l'Ajuntament la seva viabilitat.

Per la durada total del contracte, s'hauran d'oferir els serveis seguint aquest horari, excepte que l'Ajuntament consideri necessària la seva modificació. Els dies 1 i 6 de gener, 25 i 26 de desembre, dimarts, dimecres, dijous i divendres del mes de gener i els dimarts i dimecres de febrer, no s'oferirà el servei.

Durant aquests horaris, les visites es faran guiades per a grups d'un màxim de 35 persones.

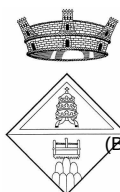
La durada de la visita a les Coves serà d'una hora, s'iniciarà amb la visualització de l'audiovisual existent, del qual no s'admetrà cap modificació ni alteració, i seguirà amb una visita guiada a l'interior de la cova.

L'Ajuntament podrà incloure visites o informar d'anul·lacions fins 24 hores abans del servei, excepte en casos d'anul·lacions per causes de força major. En aquests casos s'haurà de comunicar l'anul·lació amb la màxima celeritat possible.

La botiga ha d'oferir la possibilitat de comprar els productes de marxandatge, sempre que se'n posin a disposició, durant tot l'horari d'obertura dels serveis.

Els serveis de guiatge oferts des de l'Oficina de Turisme es realitzaran dins l'horari d'obertura de l'oficina, per a grups mínims de 15 persones i sempre sota reserva prèvia. En cas de rebre petició per a una reserva fora de l'horari d'obertura del servei caldrà valorar amb l'Ajuntament la seva viabilitat.

2.2.3. Horaris de la resta de serveis



Els serveis de manteniment correctiu es duren a terme quan siguin necessaris, prioritzant sempre que sigui possible, ser realitzats en hores o dies en que no afectin a la prestació dels serveis o com a mínim que no interfereixin en el correcte desenvolupament de l'activitat turístic-cultural i sempre seguint les normes de seguretat.

Els serveis de manteniment preventiu es duren a terme per part d'empreses especialitzades o dels mateixos guies, si aquest ho permet i es realitzaran amb la següent periodicitat:

tipus de manteniment	Periodicitat
Neteja de l'oficina, wc i sala de la Catedral i Oficina de Turisme	Setmanal
Manteniment bàsic general (collar barana, canvi bombetes oficina, etc.)	Setmanal
Detecció de la malaltia verda	Setmanal
Desbrossat dels accessos	Mensual

El servei de neteja es preveu que pugui ser dut a terme per una persona, i no requereix d'un temps superior als 60 minuts, a més també es tindrà cura de la neteja quan s'hi executin activitats extraordinàries.

2.3 Planificació dels serveis de visites i activitats

Amb referència a la planificació dels serveis de visites i activitats, tot seguit es detallen els procediments bàsics del seu funcionament:

2.3.1. Visites ordinàries a Coves

a) Grups concertats. Habitualment són grups escolars, d'alumnes de primària i secundària, als qui s'adapta la visita en funció del seu nivell educatiu. En els casos de grups no escolars es farà la visita amb els estàndards establerts per les visites de cap de setmana.

b) Caps de setmana. En aquests casos la tipologia de visitant és molt diversa, tot i que majoritàriament es tracta de famílies. En aquest cas, es facilitarà un guió per tal d'homogeneïtzar les visites i que sempre s'iniciïn amb la visualització de l'audiovisual elaborat a tal efecte, seguit de la visita guiada a l'interior de la cova.

2.3.2. Visites extraordinàries

Fora dels horaris ordinaris l'Ajuntament de Collbató pot sol·licitar, d'ofici o a instància dels interessats, la realització de visites extraordinàries a l'espai de les coves. L'Ajuntament comunicarà amb suficient antelació aquestes visites guiades a l'empresa adjudicatària per tal

que es puguin coordinar amb les visites ordinàries i hi serà obligatòria la presència de, com a mínim, un dels/les guies abans i durant l'activitat i fins a la seva finalització.

L'empresa adjudicatària haurà de respondre a totes les peticions de visites extraordinàries i facilitar-ne la realització, llevat que una causa de força major justificada ho impedeixi.

Les visites es faran d'acord amb el preu fixat per les ordenances municipals.

2.3.3. Rutes turístiques:

- “Ruta de l'aigua i la pedra seca”. Activitat que consta d'una ruta per descobrir el poble i el seu entorn a través dels mecanismes de recol·lecció d'aigua i de la fabricació de murs de pedra seca. Va dirigida a un públic familiar i adult, té una durada de 135 minuts i consta d'un recorregut de 5,5 km de dificultat baixa.
- “El camí de l'Oli”, recorregut ja marcat en la ruta de l'oli i adaptat a les necessitats de cada escola. Per alumnes de primària i secundària. La durada és de 90 minuts.
- “Visita al nucli medieval de Collbató”. Recorregut pel nucli antic de Collbató, el recinte medieval millor conservat de la comarca. Activitat dirigida a un públic familiar i adult i amb una durada de 90 minuts.
- Ruta Amadeu Vives: Recorregut pel nucli antic de Collbató, on descobrim la influència de Collbató en les obres del mestre Vives. Activitat dirigida a un públic familiar i adult i amb una durada de 90 minuts.

Si aquestes rutes coincideixen amb l'horari de visites guiades a les coves la seva realització implica la necessitat de disposar de guies extra.

Segons les dades dels anys 2019 a 2023 que consten a l'Ajuntament la mitjana de visites de les rutes turístiques és de 25 anuals.

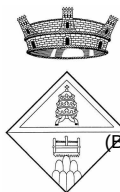
2.3.4. Activitats complementàries

Es consideren activitats complementàries aquelles que tenen un caràcter educatiu i complementen la visita de les coves. Aquest tipus d'activitats s'han de poder oferir a tots els grups escolars que visiten les coves, independentment que vulguin o no realitzar-les, així com als visitants del cap de setmana.

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir les activitats complementàries i rutes turístiques que s'indiquen a continuació:

Activitats complementàries:

- “L'aventura d'en Mansuet”: Activitat en format gimcana de descoberta de la flora i fauna de l'entorn natural de les coves. Per alumnes de primària i amb una durada d'1 hora.
- “Explorant la història de les coves”: Activitat en format taller on es practiquen els diferents usos de les coves al llarg de la història a través de tallers de ceràmica cardial i tallers de pólvora. Per alumnes de primària i amb una durada de 90 minuts.



- “Les roques ens parlen”. Itinerari geològic per alumnes de secundària. Recorregut des del forn de calç fins al camp de tir i fins a la Salut o es fa la descoberta de la formació geològica de la muntanya de Montserrat. Durada de 90 minuts.

Aquest tipus d'activitats, coincideixen amb l'horari de visites guiades a les coves, per tant, implica la necessitat de disposar de guies extra.

Segons les dades dels anys 2019 a 2023 que consten a l'Ajuntament, s'han realitzat una mitjana de 30 activitats complementàries a l'any, de les quals:

L'Aventura d'en Mansuet	49
Explorant la història de les coves	10
Les roques parlen	26

2.3.5. Activitats extraordinàries en els espais (no visites):

Es podran executar activitats extraordinàries, prèvia autorització de l'Ajuntament de Collbató, que valorarà la idoneïtat de l'activitat proposada. Tenint en compte les activitats extraordinàries dels últims anys i les previsions que té actualment l'Ajuntament, aquestes activitats podran ser, aproximadament unes 20 anuals. Habitualment es tracta d'activitats sol·licitades per entitats del municipi en la seva majoria, tot i que també hi ha sol·licituds de particulars. L'Ajuntament haurà d'avisar a l'empresa adjudicatària d'aquestes activitats extraordinàries, amb un mínim de quinze dies.

El preu a cobrar en aquests casos anirà d'acord amb les taxes aprovades en cada cas i serà l'Ajuntament qui gestionarà el permís i qui cobrarà directament la taxa en qüestió (ex. lloguer de l'espai per casaments, concerts, teatre...) d'acord amb les activitats autoritzades i segons les ordenances vigents.

L'empresa adjudicatària haurà de respondre a totes les peticions d'activitats extraordinàries i facilitar-ne la realització, llevat que una causa de força major justificada ho impedeixi.

Totes les activitats extraordinàries es faran amb la presència de, com a mínim, un guia. Aquestes poden ser fora de l'horari d'obertura al públic i en casos excepcionals en horari nocturn.

Aquestes activitats extraordinàries seran remunerades en cas de la prestació del servei, segons preu unitari especificat en els PCAP.

2.4. Anul·lacions

En cas d'haver-se de cancel·lar alguna visita ja programada per part de l'adjudicatari per raons d'organització del servei, aquest haurà d'informar a l'Ajuntament per via telefònica i

també mitjançant correu electrònic. En cap cas es podran cancel·lar visites previstes en la planificació definitiva (mensual) amb menys d'un mes d'antelació del dia de la visita, excepte per a casos de força major.

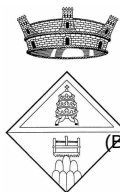
L'Ajuntament podrà cancel·lar qualsevol de les visites sol·licitades a l'adjudicatari fins un màxim de 24 hores abans de la seva hora prevista de realització, amb excepció d'aquelles justificades per causa de força major, que es podran cancel·lar passat aquest termini. En cap d'aquests casos, l'Ajuntament no haurà de fer efectiva una contraprestació a l'Adjudicatari.

3. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

Al marge de les obligacions previstes en el plec de clàusules administratives, l'empresa adjudicatària es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, segons les directrius marcades per aquest plec:

- Garantir la disponibilitat del personal necessari i prou qualificat per cobrir les diferents tasques, objecte d'aquesta prestació de serveis, durant el temps que duri el contracte.
- Tots els treballadors de l'empresa adjudicatària destinats als serveis hauran de tenir la formació adequada segons s'estipula en l'apartat 7 dels presents plecs.
- Participar en les eines de promoció que es puguin crear durant l'any i en la comissió de seguiment i aportar tota la informació referent a les visites realitzades.
- Seguir la normativa de seguretat establerta per l'ús i explotació de les coves.
- Respondre als criteris generals següents:
 - Procurar el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte.
 - Preveure cobrir baixes i imprevistos, així com els reforços de caràcter regular o extraordinari. En els casos d'absències imprevistes es procedirà a la substitució sense demora, estimat en un temps màxim de 72 hores.
 - Haurà de garantir que els seus equips tinguin un tracte educat i respectuós amb el públic i presentar un aspecte correcte de vestir i d'higiene personal.
 - Evitar l'ús de llenguatge sexista.
- Complir tots aquells aspectes de la legislació en matèria fiscal, laboral i de Seguretat Social vigents.
- L'empresa contractista s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable.
- Vetllar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball, utilitzant adequadament els equips relacionats amb la seva activitat, d'acord amb els procediments establerts i la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Complir les normatives vigents en matèria de prevenció davant la Covid-19 o qualsevol altra situació de crisi sanitària i vetllar pel correcte compliment de les normatives Sanitàries mentre es desenvolupa l'activitat.
- Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present concurs serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica i laboral amb l'Ajuntament.

4. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DELS SERVEIS



AJUNTAMENT DE COLLBATÓ
(Baix Llobregat)
Barcelona

4.1 Visites guiades i activitats

4.1.1. Contingut

L'Ajuntament facilitarà al licitador uns guions per a cadascuna de les tipologies de visita i activitat, amb informació actualitzada i fidedigna sobre les Coves del Salnitre i les rutes turístiques, així com el material didàctic.

El contingut de les visites guiades vindrà definit per l'Ajuntament de Collbató i allò que l'empresa adjudicatària defineixi respecte a la proposta metodològica del guiatge, avalat i aprovat per l'Ajuntament de Collbató, així com les necessàries actualitzacions.

4.1.2. Idiomes

L'Adjudicatari comptarà amb personal que podrà dur a terme les visites, informació i atenció als visitants de forma adequada segons la modalitat de visita i tipologia de visitant a què es dirigeix, com a mínim, amb els idiomes que es relacionen a continuació.

L'idioma en el qual es desenvoluparan les visites i les activitats serà el català, llevat de les visites de Coves de les 13 h i les 18 h, que s'oferiran en castellà. Les rutes turístiques també es desenvoluparan en català excepte que el grup que faci la reserva la sol·liciti en castellà. Així mateix, caldrà que, davant de la demanda d'un grup, es pugui fer qualsevol de les visites o rutes en anglès.

4.1.3. Preu venda entrada

Els preus de venda al públic, tant de les entrades com dels productes de marxandatge seran els aprovats pel consistori, i es mantindran fins que no se n'aprovi la corresponent revisió. A l'efecte es comunicaran aquestes taxes i les seves modificacions.

El cobrament de les entrades es durà a terme, o bé mitjançant la plataforma de reserves que l'empresa adjudicatària ha de posar a disposició i que haurà d'estar enllaçada amb la web <https://www.covesdemontserrat.org/>, i amb la passarel·la de pagament, ambdues propietat de l'Ajuntament o bé, en cas que s'hagi d'abonar a l'entrada de les coves, es realitzarà mitjançant el sistema de TPV del que es disposa. No es podrà efectuar cap pagament en efectiu, ni per les entrades, ni per cap dels productes de marxandatge.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar a l'Ajuntament una relació setmanal per tal de poder mantenir un control estricte de les entrades i els productes venuts i les quantitats cobrades.

Aquesta relació setmanal haurà de contenir:

- Nombre d'entrades venudes
- Nombre i detall dels productes de marxandatge venuts
- Activitats complementàries realitzades i nombre de visitants
- Activitats extraordinàries realitzades i nombre de visitants
- Nombre de rutes turístiques realitzades i nombre de visitants

- Nombre de persones ateses a l'Oficina de Turisme amb detall de procedència, franges d'edat, informació sol·licitada, tipus de grup, comarca, visita i tarifa.
- Tasques de manteniment correctiu i/o preventiu realitzades i persona/es o empresa que les han executat.

4.2 Manteniment dels equipaments, estances i accessos de les coves

L'Adjudicatari haurà de garantir que tots els equipaments, les estances i els accessos a les instal·lacions tant de les coves com de l'Oficina de Turisme, es trobin sempre en perfectes condicions d'ús i no representin ni una experiència negativa ni cap perill per la seguretat dels visitants.

Prèvia a l'obertura al públic de les Coves, caldrà fer la comprovació del correcte funcionament del vídeo mapping, la il·luminació, l'estat de les baranes i altres elements electrònics.

Setmanalment, caldrà fer una inspecció ocular per detectar la presència de la malaltia verda a l'interior de les coves, i en cas d'haver-n'hi, poder informar a l'Ajuntament per tal que puguin actuar.

En el cas que hi hagi algun problema amb el vídeo mapping o amb la il·luminació, el contractista n'informarà immediatament a l'Ajuntament.

Caldrà realitzar el desbrossament mensualment de la zona exterior de la cova, per tal de garantir un accés net i lliure d'herbes.

El contractista podrà subcontractar una empresa específica per a cada tipus concret de manteniment que es requereixi, d'aquells que estan sota la seva responsabilitat, per tal de garantir-ne la correcta execució.

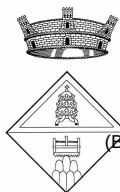
Caldrà assegurar la coordinació necessària entre les empreses de manteniment i l'empresa responsable del contracte, per tal de no interferir en l'activitat diària de l'equipament.

4.3. Neteja de les instal·lacions

L'Adjudicatari haurà de garantir que les instal·lacions es trobin sempre netes i ordenades per tal de poder garantir una experiència de qualitat.

Els treballs de neteja es duran a terme cada dia i de manera que, en cap moment, es vegi pertorbat el funcionament normal de les activitats que es desenvolupen en les instal·lacions objecte d'aquest contracte.

La neteja ordinària i extraordinària dels recintes exteriors i l'entorn més proper de les instal·lacions, consisteix en tenir cura de l'accés, l'interior de les mateixes, el buidatge de les papereres de l'interior, etc. per tal de generar una bona experiència al visitant. Tanmateix, també inclou la supervisió de l'espai exterior i els banys de la zona de pícnic de l'àrea d'esplai de la Salut, que en cas que sigui necessari, n'informarà l'Ajuntament.



Segons la naturalesa del servei i dels condicionants de l'entorn en què es dugui a terme, s'utilitzaran normalment mitjans manuals com ara: escombres, raspalls, mopes i baietes.

En la neteja dels paviments, s'aplicarà un escombrat i / o fregat, segons calgui. Pel que fa als vidres i mobles, s'usaran productes respectuosos amb el medi ambient.

Per la neteja del bany de les coves (d'ús exclusiu del personal), a causa de les seves característiques, caldrà dur a terme una neteja adaptada a les seves possibilitats.

El personal de neteja haurà de buidar totes les papereres del recinte i recollir la brossa dipositada al llarg del recorregut obert al públic i posar-la en bosses tancades segons criteris de gestió de residus selectiva per fraccions.

El contractista podrà subcontractar una altra empresa per a realitzar els treballs de neteja.

4.4. Subministraments

Els materials, productes, estris, vestits de treball i tota altra despesa necessària per a l'adequada prestació del servei aniran a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari assumirà les tasques i despesa de l'aprovisionament (compra, col·locació i reposició diària), de les bosses de brossa i de reciclatge per col·locar en les papereres, sabó de mans, paper higiènic, gel hidroalcohòlic, material i productes de neteja, etc.

4.5. Venda de productes de marxandatge

L'Adjudicatari haurà de gestionar l'estoc de la botiga, així com la venda i reposició dels productes de marxandatge que l'Ajuntament decideixi produir, atenent els interessos públics.

Els articles de marxandatge estaran exposats a la botiga de les coves i de l'Oficina de Turisme, i s'hi especificaran els preus de venda al públic, fixats per l'Ajuntament.

4.6. Gestió i actualització de la plataforma de reserves

L'Adjudicatari haurà de posar a disposició i gestionar una plataforma de reserves per tal de facilitar la reserva i el pagament de les visites guiades.

Aquesta plataforma de reserves caldrà que estigui enllaçada amb la web de les coves, <https://covesdemontserrat.org/>, propietat de l'Ajuntament. Per tal de poder realitzar els pagaments en línia, aquesta plataforma de reserves, caldrà que redirigeixi a la passarel·la de pagament que l'Ajuntament indiqui.

Donat que la pàgina web de les Coves de Collbató està en català, castellà i anglès, caldrà que la plataforma també estigui en aquests 3 idiomes, que contempli totes les tipologies de visites, activitats, tipus de tarifes i horaris disponibles, tant de les Coves com de l'Oficina de Turisme

que els continguts siguin fàcilment modificables en cas que sigui necessari, que es puguin obrir i tancar dates del calendari segons disponibilitat, etc.

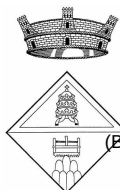
5. DRETS I OBLIGACIONS

5.1. DE L'ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària del servei objecte de la contractació restarà obligada a complir amb tot allò que li indiqui l'Ajuntament, així com a vetllar per l'estricta compliment dels serveis descrits, procedint a resoldre de manera immediata qualsevol circumstància que tingui repercussió en la qualitat de les visites i de l'atenció als visitants.

L'Adjudicatari quedarà obligat a:

- Aportar tots els recursos tècnics i humans necessaris per al correcte funcionament i manteniment dels l'equipaments i de les activitats que s'hi presten.
- Designar un coordinador del servei que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament i l'informarà del desenvolupament del servei, realitzarà una organització i planificació dels torns de treball amb el propòsit de complir l'objectiu del servei i un seguiment de la qualitat del servei.
- Crear contingut pels diferents perfils a les xarxes socials, amb la finalitat de fer-ne promoció i aconseguir interacció.
- Aplicar un sistema de control de qualitat que garanteixi la correcta prestació dels serveis inclosos en el contracte.
- Disposar d'una línia de telèfon mòbil disponible els set (7) dies de la setmana per a possibles urgències o activacions d'alertes, etc. que l'Ajuntament necessiti comunicar i no pugui esperar fer-ho en horari del servei. El telèfon de guàrdia serà sempre el mateix, però no necessàriament l'ha d'atendre la mateixa persona.
- Donar immediat avís a l'autoritat competent i a la persona responsable de l'Ajuntament de qualsevol incidència, anomalia, o situació d'emergència detectada en relació amb la prestació del servei.
- Gestió eficient de les incidències que es produeixin. S'estableix un protocol de resposta màxim de 48 hores per resoldre suplències, baixes o mediació amb els visitants.
- Dimensionar correctament la disponibilitat de guies segons les reserves, les característiques dels grups i els serveis contractats i atenent a les normatives de seguretat.
- Custodiar de manera especial les claus d'accés al recinte, no cedint cap còpia d'aquestes, per cap concepte, a cap persona ni entitat, sense autorització expressa per escrit de l'Ajuntament.
- Portar el control del material de difusió i marxandatge.
- Mantenir les instal·lacions netes i en bon estat per donar una bona imatge i un servei de qualitat als visitants
- Lliurar setmanalment la relació de cobraments diària, a ser possible els dimarts al matí.
- Lliurar un resum mensual de tota l'activitat acomplerta (reserves, cobraments, serveis, etc.)
- Lliurar anualment una memòria del funcionament de l'equipament, que inclogui un DAFO amb l'anàlisi dels públics, segons temporada i tipologia de visitant, procedència, serveis consumits, resultats de les enquestes rebudes, així com temes relacionats amb els procediments interns, propostes de millora tant de procediments interns, de coordinació com de serveis oferts, etc.



AJUNTAMENT DE COLLBATÓ

(Baix Llobregat)

Barcelona

- Autoritzar la cessió dels seus drets d'imatge per a qualsevol enregistrament o fotografia que es facin amb l'objectiu de donar difusió de les activitats a qualsevol dels mitjans de comunicació municipals.
- L'empresa adjudicatària ha de proveir i gestionar una plataforma de reserves, amb tota l'oferta de visites que s'ofereixen, enllaçada a la web de l'Ajuntament <https://covesdemontserrat.org/> i que utilitzi la passarel·la de pagament de l'Ajuntament des d'on es realitzaran les inscripcions i pagaments de les visites.
- L'empresa tindrà cura de l'elaboració de la base de dades dels i de les participants i que serà enviada a l'Ajuntament, sempre respectant la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals.
- Complir amb la normativa legal vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal per tal de garantir i protegir les corresponents als usuaris del servei.

L'empresa ha d'estar al corrent de les obligacions tributàries i de Seguretat Social i disposar de la llicència d'activitats, disposar de les assegurances pertinents (Responsabilitat Civil i accidents).

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que tots els/les guies estan degudament contractats i compleix les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de seguretat social i higiene en el treball perquè, en cap cas, la relació contractual suposarà l'existència d'una relació funcional o laboral entre l'Ajuntament de Collbató i els adjudicataris. L'incompliment d'aquestes obligacions per part de la part contractada no implicarà cap obligació per a la part contractant.

L'Adjudicatari vetllarà pel compliment de la normativa interna de l'espai per part del seu personal.

Així mateix, l'Adjudicatari vetllarà pel compliment de la prohibició als/les guies de rebre visites durant el desenvolupament de la seva tasca, consultar el telèfon mòbil, fumar o menjar mentre es presta el servei o en la zona on s'efectuaran les visites.

En cap cas el personal podrà fer ús dels materials i recursos que l'adjudicatari posi a la seva disposició per a activitats de caràcter particular.

La representació externa de l'equipament, tant a efectes de relació amb persones públiques com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament. Qualsevol difusió haurà d'estar autoritzada per l'Ajuntament i s'haurà de fer d'acord amb els criteris de la imatge corporativa.

L'adjudicatari respondrà dels danys i perjudicis de qualsevol classe que, per prestació defectuosa del servei o negligència del personal a càrrec seu, puguin ocasionar els visitants.

5.2. DE L'AJUNTAMENT DE COLLBATÓ

L'Ajuntament de Collbató podrà exigir en qualsevol moment a l'adjudicatari que acrediti estar al corrent de les obligacions salarials i de la seguretat social del seu personal. La

circumstància de no atendre accions a temps serà en el seu cas considerat com greu incompliment del contracte.

L'Ajuntament ha de poder consultar el *planning* de reserves actualitzat, mitjançant la compartició d'un document mitjançant l'eina Google Drive o similar.

L'ajuntament facilitarà al contractista el material promocional a dispensar.

L'Ajuntament facilitarà l'accés a l'empresa adjudicatària als perfils de xarxes socials, que aquesta ha de dinamitzar, mitjançant la pujada de continguts de qualitat, per promocionar les coves i una adreça de correu electrònic a partir de la qual es realitzaran totes les comunicacions necessàries.

L'Ajuntament proporcionarà a l'empresa adjudicatària els continguts de les visites guiades actuals i futures, adequats al perfil de públic al qual estiguin adreçades, sigui públic escolar, familiar o general, així com el material didàctic.

L'Ajuntament té el dret d'avisar amb 72 hores d'antelació, de possibles canvis en els horaris establerts.

6. PERSONAL ADSCRIT AL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la selecció, contractació i formació del personal en nombre suficient per cobrir la demanda del servei d'atenció al públic i guiatge, neteja i manteniment de les instal·lacions.

Tanmateix, podrà subcontractar les empreses necessàries per als serveis de neteja i manteniment de les instal·lacions.

Es requerirà com a mínim, que estiguin adscrites a l'execució del contracte:

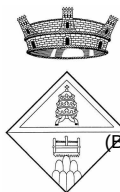
- 1 coordinador del servei
- 5 guies (2 a les coves en horari d'obertura al públic, 2 de reforç en moments puntuals i 1 a l'Oficina de Turisme)

L'empresa haurà d'informar de qualsevol canvi de personal a l'Ajuntament i caldrà intentar que sempre un dels dos guies de les coves i el de l'Oficina de Turisme, sigui personal habitual.

El personal assignat per l'empresa per a la realització de les tasques descrites en el present contracte, haurà de complir amb els requisits següents per tal de garantir un servei satisfactori:

6.1. Responsable del Servei

L'Adjudicatari designarà i identificarà per la seva part, un Responsable del Servei per tal de realitzar el seguiment dels treballs, qualitat del servei i organització i supervisió del personal assignat, així com la coordinació amb els responsables de l'Ajuntament. Aquest dedicarà la



AJUNTAMENT DE COLLBATÓ

(Baix Llobregat)

Barcelona

totalitat de la seva jornada assignada a la coordinació i haurà d'estar permanentment localitzable.

El Responsable del Servei es reunirà amb una periodicitat mínima mensual, subjecte a revisió, amb els responsables de l'Ajuntament amb l'objectiu de fer el seguiment de l'evolució del servei.

Requisits:

- 1) El responsable del servei ha d'estar en possessió, almenys, d'una d'aquestes titulacions universitàries oficials:
 - Diplomatura o Grau en Turisme o equivalents (TET, TEAT)
 - Diplomatura o Grau en la branca d'arts i humanitats
- 2) Experiència demostrada en alguns d'aquests àmbits: la gestió d'organitzacions o empreses relacionades amb el turisme, el lleure educatiu, l'atenció al públic en equipaments culturals, patrimonials i turístics, en els darrers dos anys.
- 3) Tenir coneixements dels espais culturals, patrimonials, històrics i monumentals de la població de Collbató.
- 4) Haurà de dominar el català i castellà.

Funcions del Responsable del Servei:

- Exercir d'interlocutor entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.
- Coordinar, organitzar i supervisar l'operativa diària del servei.
- Gestionar el personal, planificació i quadrants, control de presència, gestió per cobrir el personal en cas d'incidència, avaluacions periòdiques de coneixements i actituds del personal, etc.
- Coordinar les accions necessàries per donar resposta en casos de baixa, absència i descoberts en el servei.
- Impartir instruccions, assignar tasques i vetllar en tot moment per la qualitat del servei prestat diàriament en totes les posicions i rols, en els diferents punts de servei, realitzant rondes de control periòdiques per tal de vetllar pel compliment de la normativa de personal i la correcta atenció al client.
- D'acord amb els responsables de l'Ajuntament, coordinar l'operativa diària i resoldre les incidències que es puguin presentar, prestant atenció i donant resposta a les qüestions que, pel seu caràcter especialitzat o complex, requereixin la seva intervenció.
- Garantir que el personal que s'incorpora al servei, ha rebut la formació adequada i executa amb eficàcia i qualitat les seves funcions.
- Actuar de mediador entre el personal adscrit al servei i els visitants, en cas de malentesos o incidències.
- Informar diàriament de les incidències o necessitats detectades sobre el desenvolupament del servei que l'Ajuntament requereixi.
- Seguiment i millora del servei recollint les millores proposades pel mateix personal i traslladant-les als responsables de l'Ajuntament per a la seva valoració.

- Dur a terme reunions mensuals amb els responsables de l'Ajuntament amb l'objectiu de comentar l'evolució del servei, així com els resultats de les enquestes que l'Ajuntament realitza.
- Trametre un informe mensual als responsables de l'Ajuntament amb una autoavaluació del nivell del servei prestat.
- Vetllar pel compliment de les normes de l'espai, així com les normes de prevenció que siguin d'aplicació i de les disposicions i obligacions que es fixin en el Pla d'Autoprotecció.
- Vetllar per la seguretat, la imatge i el patrimoni del recinte i per l'adequada presència, en termes de qualitat i aspecte, dels materials de difusió i informatius (tríptics, plafons, plòters, etc.) en els punts establerts i controlar l'estoc d'aquests materials.
- Garantir el bon funcionament dels l'equipaments, duent a terme el manteniment preventiu i correctiu necessari anteriorment descrit
- Presentar els informes setmanals, mensuals i anuals a l'Ajuntament.
- Comunicar incidències i necessitats detectades diàriament.

6.2. Guies de turisme

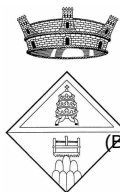
L'empresa adjudicatària ha de disposar dels efectius suficients i correctament formats per cobrir el servei de guiatge, preveient que, en el cas de les coves sempre hi ha d'haver un guia a l'entrada (no a l'interior de coves) i que la mida del grup per guia no pot ser superior a 35 persones.

Requisits:

- 1) Es valorarà que els guies disposin de titulació específica de guia oficial, graduat en turisme, TEAT, Cicle Formatiu de grau mitjà de guia en el medi natural i de temps de lleure o similar.
- 2) Els guies hauran de tenir domini del català, castellà i anglès. El coneixement de l'anglès no és un requisit imprescindible per a tot el personal assignat, sinó almenys per un d'ells.

Les funcions dels guies seran les de:

- Fer el recompte dels usuaris del servei presents i verificar que han arribat tots segons llistat d'inscrits a les visites guiades, donant un marge de 5-10 minuts per qui arribi tard.
- Facilitar informació als visitants, tant telefònicament com presencialment i per correu electrònic.
- Validar les entrades venudes per internet.
- Vendre les entrades als visitants i cobrar-les en targeta.
- Atenció al públic, informació, realització de les visites guiades i les activitats, així com la venda de productes de marxandatge.
- Fer la relació d'ingressos diària.
- Disposar de tot el material de suport / didàctic necessari per al correcte desenvolupament de la visita.
- Creació de continguts de qualitat per dinamitzar els perfils de xarxes socials assignats per l'Ajuntament.



AJUNTAMENT DE COLLBATÓ
(Baix Llobregat)
Barcelona

- Responsabilitzar-se de retornar al punt inicial amb el mateix nombre de visitants amb què s'ha iniciat l'activitat.
- Vetllar perquè el comportament del grup no sigui incívic, respecti el patrimoni i els béns culturals i naturals visitats.
- Proporcionar el contingut de cada visita i en l'idioma establert, segons s'hagi acordat amb l'Ajuntament, de manera atractiva, interactuant amb els visitants i despertant el seu interès.
- Informar d'altres activitats complementàries que s'organitzen.

7. ALTRES REQUISITS RELATIUS AL PERSONAL

L'Adjudicatari garantirà un sistema de control de baixes i una plantilla suficient adscrita al servei per cobrir-les, de forma que la prestació del servei no es vegi afectat per aquestes situacions. El temps màxim per resoldre aquestes necessitats s'estableix en 72 hores.

Els períodes de vacances i permisos a què tingui dret el personal de l'adjudicatari, d'acord amb els convenis laborals, no eximeix del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatària. Així, l'adjudicatari es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats i comunicar-ho a l'Ajuntament tal com estableix el conveni referent.

L'Adjudicatari quedarà obligat 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 com a guia de turisme, així com a la substitució del personal que no respongui a les expectatives professionals dels responsables tècnics de l'Ajuntament.

8. MITJANS MATERIALS REQUERITS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

L'Adjudicatari haurà de comptar amb els recursos humans propis i dotar-los de tots els mitjans i equipaments tècnics necessaris per a la prestació del servei objecte del contracte. Així també, haurà de fer entrega dels equips de protecció individual necessaris per desenvolupar les seves tasques amb seguretat.

8.1. Uniformitat

Els/les guies prestaran els seus serveis portant la roba identificativa com a guies de les Coves del Salnitre. Aquesta roba consisteix en samarreta, dessuadora i jaqueta, de les quals l'Ajuntament determinarà el seu disseny i color.

Així mateix, en la proposta sol·licitada en els PCAP es farà referència a la composició de l'uniforme (peces de què constarà) i a les renovacions que s'efectuaran al llarg de l'any, durant el període previst de prestació del servei.

L'Adjudicatari vetllarà permanentment per la correcta uniformitat i la correcta presència del personal en el servei.

Així mateix, l'Adjudicatari garantirà que el/la guia disposi d'una identificació amb el seu nom, i el logotip de l'empresa adjudicatària i el de les Coves, que haurà de portar sempre en un lloc visible.

Qualsevol variació en les peces de vestuari o les targetes identificatives seran determinades de comú acord entre l'Adjudicatari i l'Ajuntament. L'Ajuntament haurà d'aprovar qualsevol canvi que pugui proposar.

8.2. Comunicacions

L'Adjudicatari haurà de posar a disposició del servei de les Coves de Salnitre, un **mínim d'un (1) telèfon** mòbil, amb disponibilitat permanent i un ordinador. Ambdós equips tindran capacitat de rebre i trametre correus electrònics.

El Coordinador haurà de poder comunicar-se de forma immediata amb els/les guies en cas de necessitat durant la prestació del servei.

Qualsevol comunicació que es realitzi a través de correu electrònic, es realitzarà mitjançant l'adreça electrònica que l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària.

Tots els comunicats hauran de comptar amb el logotip de l'Ajuntament de Collbató.

8.3. Informes i memòria a lliurar

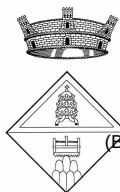
L'Adjudicatari elaborarà tres tipus d'informes:

1. Informe setmanal, amb la informació dels cobraments i la relació dels serveis prestats, així com la relació dels clients, només en cas d'empreses, agències de viatges i escoles
2. Informe mensual, on es reflecteixi una visió global dels serveis, i que s'utilitzarà per estudiar el comportament i l'evolució d'aquest, a més de detectar possibles punts de millora. Aquest informe recollirà, però no estarà limitat a, les següents dades:
 - Total de visites fetes i total de visitants per cada tipus de visita.
 - Total de visitants atesos des de l'Oficina de Turisme.
 - Canvis en la planificació inicial del servei i causes.
 - Fets més rellevants, resum d'incidències i successos ocorreguts durant el mes en qüestió.
 - Detall dels serveis de manteniment portats a cap.
 - Memòria anual del funcionament tant de l'equipament com dels processos interns de treball. Aquesta inclourà una anàlisi DAFO dels públics rebuts per temporades, segons tipologia de visitant, serveis i idiomes sol·licitats, procedència, resultats de les enquestes, aspectes del servei, del funcionament o de la coordinació a millorar, etc.

L'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar en qualsevol moment la modificació o ampliació d'aquests informes.

9. QUALITAT I SEGUIMENT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar periòdicament enquestes de satisfacció als clients via correu electrònic, amb l'objectiu d'avaluar la qualitat del servei prestat, així com identificar els possibles punts de millora.



AJUNTAMENT DE COLLBATÓ
(Baix Llobregat)
Barcelona

Aquests qüestionaris de satisfacció hauran de ser validats per l'Ajuntament i podran contemplar tots els aspectes relatius al contingut del servei i al compliment de les clàusules i prescripcions dels corresponents documents que conformen el contracte de gestió integral del serveis de Turisme de Collbató que es detallen en aquests plecs.

L'empresa adjudicatària compartirà els resultats amb l'Ajuntament, un cop realitzat el buidatge i haver elaborat un informe, que es lliurarà semestralment. Per tal de poder millorar el servei prestat, caldrà analitzar bé les respostes obtingudes dels clients i proposar millores correctives quan sigui necessari

D'altra banda, l'Ajuntament es reserva la facultat, entre d'altres de:

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

L'Ajuntament, amb la finalitat de garantir el nivell de qualitat del servei prestat per l'Adjudicatari i d'introduir millores que mantinguin els nivells de qualitat desitjats, podrà encarregar a empreses externes, en qualsevol moment i a càrrec seu, la realització de quantes auditories estimi necessàries.

En cas que L'Ajuntament consideri que el servei s'ha prestat de forma inadequada, a més de l'exigència immediata de la correcció de la desviació, es reserva el dret a aplicar les penalitzacions que s'estableixen en aquest plec.

10. SOSTENIBILITAT

Les tasques de cadascuna de les prestacions es realitzaran de manera que siguin el màxim de sostenibles, respectant les reglamentacions, ordenances municipals, i procurant executar qualsevol tasca amb la màxima eficiència energètica i els mínims recursos i mitjans necessaris.

Es garantirà que els equips, productes i mitjans utilitzats en l'execució del contracte, així com el seu manteniment, compleixin amb les exigències i especificacions tècniques de caràcter ambiental.

Els productes de neteja i d'altres materials i productes que es puguin emprar, tindran principis actius respectuosos amb el medi ambient, i en cas que existeixin, disposaran de certificació de biodegradables o amb etiquetatge ecològic.

Quant als residus que es generin, fruit de gestió i funcionament dels equipaments vinculats en aquest contracte, l'adjudicatari n'assumirà la seva gestió d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació.

11. ACCÉS A LES INSTAL·LACIONS

L'empresa adjudicatària no podrà accedir a les instal·lacions fora dels horaris de visites ordinàries, visites extraordinàries, activitats extraordinàries, o per funcions fora de les autoritzades per l'Ajuntament.

Collbató, a la data de la signatura electrònica

Elisabet Blasco Ortega

Tècnica de Promoció Econòmica i Turisme