



## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GUIES PROFESSIONALS PER A LES VISITES GUIADES AL PALAU DE LA GENERALITAT**

**Expedient GEEC: PR-2025-325**

### **1. OBJECTE DEL SERVEI**

L'objecte del present contracte és el servei de guies professionals per a les visites guiades al Palau de la Generalitat des de l'1 de juliol de 2025, o des de la data de formalització del contracte si aquest és posterior, i fins que s'exhaureixi el pressupost de licitació o com a màxim fins el 31 de desembre de 2025.

El Gabinet de Relacions Externes i Protocol (GREiP, en endavant), té com a tasca, entre d'altres, la d'organitzar i programar les relacions externes i els actes públics de la Presidència i del Govern de la Generalitat, en el vessant de relacions públiques i de protocol.

Una de les activitats que organitza el GREiP són les visites guiades al Palau de la Generalitat de Catalunya, aquestes consisteixen en obrir les portes del Palau a la ciutadania amb visites presencials, gratuïtes i amb aforament limitat. La finalitat és permetre a la ciutadania conèixer la història i arquitectura del Palau i apropar-la a la seu del Govern. Aquestes es realitzen, prèvia inscripció dels visitants mitjançant la pàgina web de presidència. Tenen lloc el segon i el quart cap de setmana de mes (els matins de dissabte i diumenge), llevat del mes d'agost.

Per altre banda, també es realitzen visites extraordinàries amb motiu de la recepció de visites protocol·làries i institucionals del President de la Generalitat.

Per a la realització d'aquestes visites es necessita la contractació del servei de guies professionals per tal que dirigeixin aquestes visites per el Palau de la Generalitat i expliquin la seva història i arquitectura.

### **2. CARACTERISTIQUES I CONTINGUT DEL SERVEI**

Les visites guiades són de dues tipologies diferents:

- Programades: aquestes visites es realitzen el segon i quart cap de setmana de cada mes, tant el dissabte com el diumenge. Exceptuant el mes d'agost que no es realitzen visites guiades. En qualsevol cas, el calendari que el GREiP lliuri abans d'iniciar l'activitat concretarà amb més detall els dies concrets, durada i idiomes de cadascuna de les visites. En total són 4 hores de visita cadascun dels dies, es tracta de 4 visites de 50 minuts i també computen 10 minuts de descans i canvi de grup entre cadascuna. Cadascun dels grups estarà conformat per un màxim de 40 assistents. Les visites guiades es poden sol·licitar en diferents idiomes: català, castellà i anglès. Però per necessitats puntuals es podrien demanar en altres idiomes.
- Extraordinàries i familiars: no incloses en la calendarització anterior i que es poden sol·licitar per a necessitats de visites puntuals. Aquestes són amb motiu de la recepció de visites protocol·làries i institucionals del President de la Generalitat. Aquestes visites es poden sol·licitar en qualsevol idioma, depenent del idioma dels visitants.

El contingut de les dues tipologies és de caire històric i arquitectònic.

Els guies professionals prèviament a l'inici de la realització de les visites guiades hauran rebut la formació necessària per poder explicar la història del Palau de la Generalitat. Per aquest motiu es realitzarà una sessió de formació prèvia on se'ls facilitarà tota la documentació necessària per a la preparació de les visites. Així mateix, l'empresa contractista també haurà d'encarregar-se de la recerca de material i informació necessària que permeti crear els guions i el contingut per a la dinamització de les visites, que quedaran en propietat del Departament de la Presidència. Les propostes de l'empresa contractista hauran de ser aprovades prèviament pel GREiP.

L'empresa contractista ha de tenir la capacitat d'assumir els encàrrecs del Departament de la Presidència i adaptar-se en tot moment a les seves necessitats, d'acord amb les condicions establertes en aquest plec.

L'empresa contractista ha de comptar expressament i per escrit amb el consentiment del personal que realitzi el servei perquè la seva imatge personal aparegui en vídeos i fotografies durant les visites en què hagin estat convocats, i també a la difusió de vídeos i fotografies a través del web i les xarxes socials del Palau de la Generalitat i per mitjà d'altres mitjans de comunicació.

En cas de reclamació per part del personal que presti el servei serà l'empresa l'única responsable i haurà de respondre davant d'aquest. El Departament de la Presidència queda eximit d'aquesta responsabilitat.

A continuació es plasmen els preus unitaris màxims (iva exclòs) per cadascun dels conceptes per hora de visita guiada:

| CONCEPTE                                            | PREU UNITARI MÀXIM |
|-----------------------------------------------------|--------------------|
| Import hora visita guiada cap de setmana (dissabte) | 52,30 €            |
| Import hora visita guiada cap de setmana (diumenge) | 53,67 €            |
| Import hora visita extraordinària (dia laborable)   | 51,92 €            |
| Import hora visita extraordinària (dia festiu)      | 58,50 €            |
| Import hora visita guiada familiar (dia festiu)     | 57,00 €            |
| Import hora extra visita guiada                     | 44,91 €            |

L'estructura actual de l'itinerari es plasma a continuació, aquesta però pot veure's modificada si el GREiP amb l'empresa contractista elaboren un nou recorregut o bé, per causes sobrevingudes cal modificar l'itinerari si hi ha espais no disponibles o d'altres que puntualment es poden incloure en la visita.

## 2.1. Estructura de l'itinerari

- A mesura que es va completant el tràmit d'entrada (seguretat i identificació), es demana als visitants que vagin entrant a l'auditori i vagin seient. A l'hora en punt, el guia tanca la porta de l'auditori i s'adreça als visitants desitjant-los la benvinguda al Palau i fent una breu presentació de la visita. A la sala Clavé, el guia demana que romanguin agrupats, especifica que poden prendre fotografies sense captar imatges de les persones que treballen a Palau, i comença les explicacions.
- Sala de Premsa. Si el grup és de més de 15 persones, s'explica la sala des de la sala Clavé, donat que no hi ha prou espai per aturar-s'hi. En cas de grups menors, es realitza una breu parada dins la sala de premsa l'explicació.
- Es recorre la distància entre la sala de Premsa i el Pati Gòtic.



- Pati Gòtic. Es fan explicacions des del centre del pati. Pujada a la planta noble per l'Escala Gòtica.
- Davant l'entrada de la Capella de Sant Jordi. El guia fa una explicació sobre els diferents elements de la planta noble, història, materials emprats i alguna curiositat.
- Capella de Sant Jordi. Després de les explicacions sobre aquesta dependència, i les obres d'art que s'hi troben, el guia torna a sortir per la porta d'entrada. Nota: la facultat d'entrar o no a la Sagristia es deixa a cada guia en funció del temps de què disposa i, sobre tot, de la talla del grup. La sagristia no es pot visitar amb grups de més d'una desena de persones. És un espai molt petit amb obres d'art fràgils.
- Pati dels Tarongers. Parada per explicar l'espai davant la sala Tarradellas.
- Sala Tarradellas. Explicacions.
- Sala Torres Garcia. Explicacions. Vista sobre el Carilló de Palau i explicació.
- Es travessa tot el Palau fins al Saló de Sant Jordi. Explicacions i baixada per l'escala noble.
- Cos de guàrdia. Explicacions i comiat. Sortida per la porta principal de la plaça de Sant Jaume.

### **3. PERSONAL ENCARREGAT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

#### **3.1 Representant de l'empresa contractista**

L'empresa contractista haurà de comunicar al Departament de la Presidència, la persona encarregada de donar compliment al contracte, identificada amb nom, cognoms i càrrec, que actuarà com a interlocutora amb la persona responsable designada pel Departament de la Presidència. Aquest interlocutor atendrà i resoldrà els problemes i queixes que se li puguin plantejar i facilitarà la informació que es sol·liciti. A més, serà la persona responsable de coordinar els equips i garantir la prestació correcta del servei.

No obstant això, els responsables del Departament de la Presidència es reserven el dret de demanar en qualsevol moment la substitució de qualsevol de les persones designades per una altra de la mateixa condició i perfil professional.

#### **3.2. Equip de treball**

L'empresa contractista ha d'assignar el personal que sigui necessari per a garantir la prestació correcta del servei i atendre els encàrrecs de guies professionals rebuts del Departament de la Presidència de qualsevol de les tipologies descrites i en qualsevol dels idiomes i no podent al·legar manca de mitjans per no atendre qualsevol sol·licitud.

Els guies professionals que prestin el servei han de tenir una experiència mínima de 5 anys realitzant tasques similars. La unitat promotora podrà requerir a l'empresa contractista l'acreditació de l'experiència de les persones que realitzin el servei.

Així mateix els guies hauran de garantir les següents característiques:

- Coneixement del Palau, històric i arquitectònic
- Capacitat d'explicar les visites en els diferents idiomes
- Capacitat d'organització
- Bona comunicació



- Capacitat resolutiva
- Actitud positiva i amb iniciativa
- Adaptabilitat i empatia envers el grup
- Capacitat per oferir visites a persones a col·lectius amb discapacitats
- Capacitat d'adaptar el contingut a diferents públics

L'empresa contractista garantirà la formació bàsica i necessària del seu personal per assegurar un alt nivell de qualitat en el desenvolupament de les seves tasques. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa contractista.

#### **4. PRESTACIÓ DEL SERVEI**

L'empresa contractista proporcionarà el servei de guies professionals per a les visites guiades al Palau de la Generalitat, d'acord amb les instruccions rebudes per part del Gabinet de Relacions Externes i Protocol (GREiP, en endavant). El GREiP mitjançant la persona que designi com a interlocutor, farà la petició a l'empresa contractista per a la realització del servei.

El GREiP entregarà un calendari amb les visites periòdiques que es programen anualment. Actualment, aquestes visites es realitzen el segon i quart cap de setmana de cada mes, tant en dissabte com diumenge pel matí. En total són 4 hores de visita cadascun dels dies. Exceptuant el mes d'agost que no es realitzen visites guiades. En qualsevol cas, el calendari que el GREiP lliuri abans d'iniciar l'activitat concretarà amb més detall els dies concrets, durada i idiomes de cadascuna de les visites.

Pel que fa a les visites extraordinàries i les familiars, són aquelles no incloses en aquesta calendarització i que es poden sol·licitar per a necessitats de visites puntuals. Aquesta petició es farà per escrit i es trametarà al correu electrònic que hagi comunicat l'empresa contractista. En la petició hi constarà:

- El dia, hora i durada de la visita
- Idioma de la visita
- Nombre de visitants

Aquesta petició es realitzarà normalment amb una antelació de tres dies però per circumstàncies de visites no programades, excepcionals i de molta urgència la sol·licitud es podria fer entre 2 i 12h d'antelació a la visita.

Un cop rebuda la petició de servei, l'empresa contractista haurà d'informar via correu electrònic, de les dades (nom, cognoms i DNI) de les persones que realitzaran el servei. Aquesta comunicació haurà d'efectuar-se com a màxim en les 24h següents a la recepció de la petició del servei, excepte en aquells casos d'urgències en que s'haurà de fer abans de l'arribada dels guies.

L'empresa contractista es compromet a disposar dels mitjans necessaris i a tenir la disponibilitat suficient per tal d'atendre correctament i en termini les sol·licituds de serveis que realitzi el GREiP.

Els guies professionals designats per l'empresa contractista s'han d'identificar davant el personal de seguretat del Palau de la Generalitat a l'entrada i a la sortida de l'edifici. L'empresa contractista ha de facilitar als seus treballadors una identificació externa específica amb el nom de l'empresa.

L'empresa contractista ha de garantir en tot moment la qualitat, l'estabilitat i la continuïtat del servei i ha de procurar la mínima rotació de personal assignat. En el cas que les persones destinades al servei no mantinguin el nivell mínim de rendiment i comportament que el Departament de la Presidència considera necessari, s'informarà per escrit a l'empresa contractista perquè adopti les mesures adequades, inclosa la substitució d'aquestes persones, si escau.

## 5. PREVISIÓ ACTES

La previsió per al segon semestre del 2025 és la següent:

| Concepte                                            | HORES | Nº VISITES | IMPORT  | TOTAL      |
|-----------------------------------------------------|-------|------------|---------|------------|
| Import hora visita guiada cap de setmana (dissabte) | 4     | 10         | 52,30 € | 2.092,00 € |
| Import hora visita guiada cap de setmana (diumenge) | 4     | 10         | 53,67 € | 2.146,80 € |
| Import hora visita extraordinària (dia laborable)   | 4     | 2          | 51,92 € | 415,36 €   |
| Import hora visita extraordinària (dia festiu)      | 4     | 6          | 58,50 € | 1.404,00 € |
| Import hora visita guiada familiar (dia festiu)     | 4     | 6          | 57,00 € | 1.368,00 € |
| Import hora extra visita guiada                     | 4     | 2          | 44,91 € | 359,28 €   |
| Import sense IVA                                    |       |            |         | 7.785,44 € |
| Import IVA 21%                                      |       |            |         | 1.634,94 € |
| Import total, IVA inclòs                            |       |            |         | 9.420,38 € |

## 6. FACTURACIÓ I FORMA DE PAGAMENT DEL SERVEI

L'empresa contractista haurà d'elaborar una factura electrònica per a cada servei realitzat, especificant l'actuació realitzada, la seva data, els preu unitari per hora, les hores de servei, el nombre d'intèrprets, el preu total sense IVA, l'import de l'IVA, i el preu total amb IVA i la resta d'informació adient que permeti la seva identificació, respectant en qualsevol cas les dades confidencials.

Cadascuna de les factures serà presentada al Departament de la Presidència per a la seva conformitat.

A part d'incloure l'IVA, les factures hauran de reunir tots i cadascun dels requisits legals i reglamentaris d'aplicació, a més de tots aquells altres que per a la seva tramitació determini o tingui determinats l'Administració de la Generalitat de Catalunya, especialment les de l'article 6 del Reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació, aprovat per Reial decret 1619/2012, de 30 de novembre, i la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'impost sobre el valor afegit.