

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT I ATENCIÓ AL PÚBLIC, VENDA D'ENTRADES I INFORMACIÓ A L'OFICINA DE TURISME I AL CENTRE MUSEOGRÀFIC ESPAI AQUAE, AIXÍ COM ELS SERVEIS DE DESENVOLUPAMENT I CONTROL DE VISITES GUIADES PATRIMONIALS I ACTIVITATS EDUCATIVES VINCULADES ALS MATEIXOS CENTRES

1. Objecte del contracte

1.1.- Objecte

1.2.- Necessitat del contracte i antecedents

2. Àmbit del contracte

3. Característiques del servei

3.1. SERVEIS DEL CENTRE MUSEOGRÀFIC ESPAI AQUAE

3.1.1. Serveis de venda d'entrades, informació, atenció al públic en la totalitat de l'horari d'obertura, vigilància, control i manteniment bàsic diari.

3.1.2. Botiga-venda de material de marxandatge

3.2. SERVEIS DE L'OFICINA DE TURISME

3.2.1. Suport administratiu i d'atenció al públic (incloent, entre d'altres, caps de setmana, festius i esdeveniments especials)

3.3. SERVEIS DE GUIATGE I SERVEIS EDUCATIUS

3.3.1. Desenvolupament del programa estable de les visites guiades patrimonials i de difusió a Caldes de Malavella i d'altres itineraris que pugui establir l'Ajuntament de Caldes de Malavella

3.3.1.1. VISITES GUIADES DELS DIUMENGES

- a. Primer diumenge de mes: visita guiada "l'Espai Aquae i el seu entorn immediat"
- b. Segon i quart diumenge de mes: visita guiada "Fonts i Patrimoni"
- c. Tercer i cinquè diumenge de mes: visita guiada "Caldes en temps de guerres (1936-1945)"

3.3.1.2. VISITES GUIADES PUNTUALS PER A ESDEVENIMENTS ESPECIALS

- d. Visita guiada "El modernisme a Caldes"
- e. Visita guiada "El jaciment del Camp dels Ninots"
- f. Visita guiada "Les Aigües de Caldes"
- g. Visita guiada "Un Caldes de Llegendes"

3.3.2. Serveis de suport educatiu i de visites guiades sota demanda

3.3.2.1. VISITES GUIADES SOTA DEMANDA

- h. Visita guiada - itinerari patrimonial sota demanda
- i. Visita estàndard sota demanda de l'Espai Aque



3.3.2.2. SERVEI D'ACTIVITATS EDUCATIVES ESCOLARS

3.3.3. [Tallers lúdics i educatius](#)

3.4. [HORARIS DE PRESTACIONS DEL SERVEI](#)

- 3.4.1. Horaris del Centre Museogràfic Espai Aquae
- 3.4.2. Horaris de l'Oficina de Turisme
- 3.4.3. Bossa d'hores anual d'atenció al públic
- 3.4.4. Horaris dels serveis de guiatge i serveis educatius
- 3.4.5. Bossa d'unitats de servei extraordinari per a visites guiades i activitats educatives

3.5. [MITJANS TÈCNICS I MATERIALS](#)

3.6. [LIQUIDACIONS DE CAIXA I VENDES](#)

- 3.6.1. Venda d'entrades del programa estable de visites guiades, tallers lúdic- educatius, i objectes de marxandatge de l'Oficina de Turisme
- 3.6.2. Venda dels serveis de visites guiades i d'activitats educatives sota demanda dels usuaris, i del material de marxandatge de l'Espai Aquae

4. [Organització del servei i personal. Compromisos de l'adjudicatari](#)

4.1. [PERFIL DEL PERSONAL](#)

4.2. [OPERATIVITAT DEL SERVEI](#)

5. [Control de l'execució del contracte.](#)

[Valoració de la qualitat del servei: informes i memòria dels treballs](#)

6. [Difusió del servei i dret d'imatge](#)

7. [Facturació i liquidacions](#)

8. [Memòria explicativa per a participar a la licitació](#)

8.1. [PONDERACIÓ DE LA MEMÒRIA PER ALS CRITERIS DE VALORACIÓ](#)



Clàusula 1. Objecte del contracte

1.1.- Objecte: aquest Plec té com a objecte fixar les condicions tècniques del contracte de serveis de suport i atenció al públic, venda d'entrades i informació a l'oficina de turisme i al centre museogràfic Espai Aquae, així com els serveis de desenvolupament i control de visites guiades patrimonials i activitats educatives vinculades als mateixos centres, segons el següent llistat:

1. Serveis del Centre Museogràfic Espai Aquae:

- » Serveis de venda d'entrades, informació, atenció al públic en la totalitat de l'horari d'obertura, vigilància, control i manteniment bàsic diari.
- » Botiga-venda de material de marxandatge

2. Serveis de l'Oficina de Turisme:

- » Suport administratiu i d'atenció al públic (incloent, entre d'altres, caps de setmana, festius i esdeveniments especials).

3. Serveis de guiatge i educatius:

- » Desenvolupament del programa estable de les visites guiades patrimonials i de difusió, i d'altres itineraris que pugui establir l'Ajuntament de Caldes de Malavella.
- » Serveis de suport educatius i de visites guiades sota demanda.
- » Tallers educatius

Els codis CPV que corresponen, d'acord amb allò establert pel Reial decret 773/2015 de 28 d'agost, són:

CPV: 92521000-9 *Servicios de museos*

CPV: 63513000-8 *Servicios de información turística*

CPV: 92500000-6 *Servicios de bibliotecas, archivos, museos y otros servicios culturales*

CPV: 55900000-9 *Servicios comerciales al por menor*

1.2.- Necessitat del contracte i antecedents:

Vist que l'Espai Aquae va obrir al públic el 15 de gener de 2020, i que els serveis objecte d'aquest contracte vinculats amb en centre es varen regular via contractacions menors.

Vist que des de l'any 2007 fins l'any 2020 l'Oficina de Turisme de Caldes de Malavella va comptar amb estudiants de pràctiques provinents de la Facultat de Turisme de la Universitat de Girona com a personal de reforç per a donar suport en diverses tasques administratives i per a cobrir l'horari d'obertura de caps de setmana i festius, incloent la celebració de diversos esdeveniments especials. Vist que aquesta col·laboració constant durant més de 14 anys justificava la necessitat de personal de reforç a l'Oficina de Turisme de Caldes de Malavella. I vista la necessitat, i per tal de facilitar la gestió per a cobrir la manca de resolubilitat dels convenis universitaris, en data de juliol de 2020 es va adjudicar el servei mitjançant una contractació



menor.

Vist que és prioritat de l'equip de govern continuar fent una bona difusió del patrimoni caldenc, resultant ser la millor via per a fer-ho, un cop el visitant es troba a la destinació, mitjançant la visita a l'Oficina de Turisme (OiT O-161) i al centre museogràfic Espai Aquae, establert com a PAT dels serveis IDAT de la Generalitat de Catalunya (Exp 3361/2020 JGL /2021/41), que aglutina informació dels principals recursos de Caldes.

Vist que l'any 2021 va sortir a concurs una licitació d'ambdós serveis via Procediment Obert simplificat (Exp 1105/2021 JGL /2021/05/05), en aquella ocasió, diferenciats per lots, per dos anys de contracte amb dues pròrrogues d'un any cadascuna.

Vist que al juliol d'aquest any 2025 finalitza la segona pròrroga del contracte d'ambdues empreses adjudicatàries.

Vist que L'Ajuntament segueix sense disposar de recursos humans suficients en plantilla per a poder cobrir la totalitat dels serveis de guiatge, serveis educatius ni d'atenció al públic de l'Oficina de Turisme ni a l'Espai Aquae.

Vist que per tal de cobrir els horaris i els serveis dels equipaments es necessita la contractació d'una empresa que ofereixi el servei d'atenció al públic, i informació turística, i que el personal que presti els serveis, pugui oferir una atenció especialitzada.

En referència a les visites guiades i als serveis educatius vinculats a l'Oficina de Turisme i a l'Espai Aquae es fa necessari un guiatge continu i organitzat que fomenti la difusió i socialització d'aquest patrimoni local amb la finalitat que els visitants gaudeixin d'una millor experiència i d'una oferta cultural de més qualitat.

Per una banda existeix el desenvolupament d'un programa estable de visites guiades organitzades directament des de l'Oficina de Turisme segons el calendari que estableixi l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament, i per altra es fa necessari el disseny i desenvolupament de visites guiades patrimonials i d'activitats educatives vinculades a l'Espai Aquae, sota demanda.

Es fa evident que el disseny d'aquestes activitats suposarà la promoció del patrimoni històric i cultural de Caldes de Malavella, i el foment de l'activitat turística

Finalment, fer palès que els horaris dels serveis de suport i atenció al públic, venda d'entrades i informació a l'oficina de turisme i al centre museogràfic Espai Aquae, així com els serveis de desenvolupament i control de visites guiades patrimonials i activitats educatives vinculades als mateixos centres es podran veure modificats segons les necessitats del servei o per causes sobrevingudes (interrupció de l'activitat, decrets/resolucions vinculades a restriccions de mobilitat per causes majors,...). S'estipula, per aquest fet i per altres qüestions de control, que la facturació es realitzarà mensualment en funció dels serveis requerits.

Clàusula 2. Àmbit del contracte

La delegació del i la responsabilitat dels dos centres recau en la Regidoria de Turisme. Paral·lelament, la gestió operativa dels serveis correspon al personal tècnic de l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament de Caldes de Malavella. Aquesta àrea, gestionada de manera unipersonal per la tècnica de turisme, Regina Gispert i Llandrich, assumeix funcions clau com l'execució, la promoció i el foment d'activitats turístiques, així com la coordinació i direcció de l'Oficina de Turisme i del centre museogràfic i punt d'informació turística Espai Aquae.

Clàusula 3. Característiques del servei



L'objectiu principal del servei és informar i acompanyar els visitants mitjançant informadors qualificats, capaços d'oferir una atenció personalitzada i adaptada als diferents centres, espais expositius i als recorreguts dels itineraris patrimonials.

Les persones que formen part d'aquests serveis són considerades claus per garantir la qualitat i aportar valor afegit a la proposta cultural i d'atenció al visitant que l'Ajuntament de Caldes de Malavella ofereix, tant a l'Espai Aquae com a l'Oficina de Turisme. La seva funció transcendeix la mera gestió i facilitació de l'accessibilitat als espais patrimonials, convertint-los en una peça essencial per enriquir l'experiència del visitant.

Aquesta licitació inclou tasques com la venda d'entrades, la informació turística i patrimonial, l'atenció general al públic en tots els punts d'informació turística locals, així com la vigilància de l'Espai Aquae.

La proposta es complementa amb serveis de visites guiades i activitats educatives, tant les incloses en una programació estable com aquelles organitzades sota demanda.

3.1 SERVEIS DEL CENTRE MUSEOGRÀFIC ESPAI AQUAE

3.1.1 Serveis de venda d'entrades, informació, atenció al públic en la totalitat de l'horari d'obertura, vigilància, control i manteniment bàsic diari.

El contractista haurà de garantir la prestació del servei a l'Espai Aquae, ubicat al Castell de Caldes, al carrer Sant Grau, 23 de Caldes de Malavella.

Les prestacions d'aquests serveis a l'Espai Aquae, com a Centre Museogràfic i com a Punt d'Informació Turística, s'hauran de realitzar sempre d'acord amb el Decret 75/2020, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament de Turisme de Catalunya, així com amb la resta de normativa aplicable.

- » Obertura i tancament de l'equipament (i tot el que això impliqui: llums, calefacció/AC., projeccions,...)
- » Servei d'atenció i informació especialitzada:
 - » Atenció al visitant presencial, telefònicament i per d'altres mitjans telemàtics
 - » Acompanyament i control de visitants, organització de la circulació del públic, gestió de cues i acollida de grups
 - » Servei d'informació turística de l'Espai Aquae com a PAT (Punt d'Atenció Turística de la Xarxa de la Generalitat) i dels recursos patrimonials i de serveis de Caldes de Malavella
 - » Recollida d'informació i valoracions (queixes, suggeriments,...) dels visitants de l'espai
 - » Registre de visitants en el registre estadístic de la Generalitat
- » Venda d'entrades, gestió de reserves, activitats i altres:
 - » Venda d'entrades i cobrament de les activitats programades per l'Ajuntament de Caldes de Malavella que es requereixin
 - » Gestió de les reserves i peticions de visites guiades i/o activitats educatives



- » Venda dels productes de marxandatge i promocionals, amb la prohibició expressa de vendre cap producte no autoritzat per l'Ajuntament.
- » Quadrant de caixa diari i efectuar liquidacions mensuals a la caixa municipal de l'Ajuntament
- » Vigilància i conservació:
 - » Vigilància i supervisió de l'equipament, tant del continent com del contingut; tant des del punt de vista del bon funcionament de les instal·lacions, de la preservació dels objectes exposats i de la seguretat dels visitants.
 - » Tenir cura dels equipaments, i efectuar les tasques mínimes de manteniment diàries. Informar de l'estat de les instal·lacions i comunicar les incidències que no es puguin resoldre a la responsable del centre de l'Ajuntament de Caldes.
 - » Control de l'estoc dels tríptics, fulletons i material promocional. En cas de detectar mancances anar a l'Oficina de Turisme a buscar-ne.
- » Tasques administratives pròpies del servei: preparació de carpetes informatives, respostes de correus electrònics, canalització de suggeriments/reclamacions.
- » Gestió de les xarxes socials del centre (creació de contingut i publicacions) i dotar de contingut a la pàgina web www.espaiaquae.cat.
- » Donar suport i atendre altres tasques que puguin indicar els tècnics de l'Ajuntament de Caldes de Malavella

3.1.2 Botiga-venda de material de marxandatge

L'empresa adjudicatària gestionarà i explotarà econòmicament l'oferta i la venda d'aquest servei pel seu propi compte i risc.

L'empresa adjudicatària podrà elaborar productes de marxandatge sobre el patrimoni de Caldes de Malavella i amb la imatge gràfica de Caldes prèvia aprovació de l'Ajuntament per a incloure les noves propostes en el llistat de productes disponibles a la venda. L'Ajuntament haurà d'aprovar tots els productes que estiguin disponibles a la botiga de marxandatge.

Els cobraments d'aquests serveis s'efectuaran mitjançant un TPV o mitjançant transferència bancària a un C.C de l'empresa adjudicatària, que és qui emetrà les factures en el cas que els usuaris ho sol·licitin.

L'empresa adjudicatària haurà de satisfer a l'Ajuntament de Caldes de Malavella el 20% dels ingressos obtinguts per aquest concepte, i la liquidació s'efectuarà mensualment a la Tresoreria Municipal de l'Ajuntament de Caldes de Malavella

3.2 SERVEIS DE L'OFICINA DE TURISME



3.2.1 Suport administratiu i d'atenció al públic (incloent, entre d'altres, caps de setmana, festius i esdeveniments especials).

Prestació externa dels serveis d'atenció al públic durant els caps de setmana, festius, esdeveniments i altres períodes d'especial intensitat a l'Oficina de Turisme, ubicada a Cal Ferrer de la Plaça, a la Plaça de l'U d'Octubre s/n de Caldes de Malavella.

Aquestes prestacions s'hauran de dur a terme en tot moment d'acord amb el Decret 75/2020, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament de Turisme de Catalunya, així com amb la resta de normativa aplicable.

- » Obertura i tancament de l'equipament (i tot el que això impliqui: llums, calefacció/AC., projeccions, displays, ordre i endreça, actualització del material...)
- » Servei d'atenció i informació especialitzada:
 - » Atenció al visitant presencial, telefònicament i per d'altres mitjans.
 - » Servei d'informació turística com a membre de la Xarxa d'Oficines de Turisme de la Generalitat de Catalunya. Recursos patrimonials i de serveis sobre els recursos i punts d'interès en l'àmbit local, comarcal, de l'Agència Catalana de Turisme, del Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona (i dels seus clubs de màrqueting dels que l'Ajuntament de caldes de Malavella en forma part: de Cultura i Patrimoni, i de Benestar i Salut), i, en general, de les activitats, esdeveniments, visites guiades organitzades per l'Ajuntament, així com altres actuacions i informació d'interès públic.
 - » Recollida d'informació i valoracions (queixes, suggeriments,...) dels visitants
 - » Registre de visitants en el registre estadístic de la Generalitat
- » Venda d'entrades, gestió de reserves, activitats i altres:
 - » Inscripcions a les activitats (i venda si s'escau): visites guiades, visites teatralitzades, tallers, cursos, concerts, teatre,... i altres activitats que l'Ajuntament de Caldes pugui organitzar, així com també d'altres entitats municipals.
 - » Venda de prestació de serveis públics vinculats a l'Àrea de Turisme (Àrea d'autocaravanes, lloguer de bicicletes, audioguies, wc's públics, etc,...)
 - » Venda de marxandatge, amb la prohibició expressa de vendre cap producte no autoritzat per l'Ajuntament.
- » Tasques administratives pròpies del servei:
 - » Elaborar bases de dades
 - » Registres de vendes, assistències, comptabilitat
 - » Gestió d'albarans i documents de devolució de material de proveïdors
 - » Control d'estocs de material de promoció i de material de marxandatge.
- » Vigilància i custòdia de l'equipament i del seu contingut.
 - » Gestió d'incidències amb l'equipament, els usuaris, proveïdors o altres incidències



relacionades amb els serveis turístics de Caldes (Àrea d'autocaravanes, lloguer de bicicletes, audioguies, wc's públics, etc.,....)

- » Gestió de l'equipament en cas d'emergència.
- » Suport en la gestió de les xarxes socials de Turisme Caldes (creació de contingut, programació i publicacions) i dotar de contingut l'agenda d'actes de la pàgina web www.visitcaldes.cat.
- » Donar suport i atendre altres tasques que puguin indicar els tècnics de l'Ajuntament de Caldes de Malavella

3.3 SERVEIS DE GUIATGE I SERVEIS EDUCATIUS

El guia serà el responsable del grup des del moment de la benvinguda fins a la finalització de la visita o activitat educativa. Haurà d'estar present en el moment de l'acollida del grup, així com garantir una puntualitat en l'hora d'inici de l'activitat i acomplir els temps establerts per al seu desenvolupament. Així mateix, haurà de preparar abans de l'inici de l'activitat tots els materials necessaris.

3.3.1 Desenvolupament del programa estable de les visites guiades patrimonials i de difusió a Caldes de Malavella i d'altres itineraris que pugui establir l'Ajuntament de Caldes de Malavella.

El servei inclou el desenvolupament, la prestació i el guiatge de les visites guiades programades de manera periòdica i estable a Caldes de Malavella.

Això inclou les visites guiades dels diumenges al matí, així com les visites temàtiques i especials organitzades en motiu d'esdeveniments prèviament establerts. També s'inclouen en aquest apartat altres visites i itineraris que puguin ser organitzats directament des de l'Ajuntament.

El servei de guiatge s'haurà de poder oferir tant en català com en castellà.

Totes les visites guiades tindran una durada d'una hora i trenta minuts, i l'aforament màxim serà de 40 persones.

En aquest apartat s'hi inclouen aquesta tipologia de visites guiades, segons la descripció que les acompanya:

» VISITES GUIADES DELS DIUMENGES

a. Primer diumenge de mes:

Visita guiada "l'Espai Aquae i el seu entorn immediat"

Amb inici a l'Oficina de Turisme, i recorregut per a cadascuna de les sales del centre museogràfic. Finalització de la visita a l'entorn de l'Espai Aquae (el Puig de Sant Grau) amb la seva corresponent explicació: Termes Romanes, Aquae Calidae, ermita de Sant Grau, muralles medievals i les fonts termals.

Per motius d'aforament, la visita a l'interior de l'Espai requerirà dividir el grup en dos subgrups, amb un màxim de 20 persones cadascun. Mentre un subgrup realitza el recorregut guiat per les diferents sales, l'altre podrà visualitzar l'audiovisual.

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *"Visita al centre museogràfic Espai Aquae, un centre on es combina la recerca, la didàctica i la interpretació del patrimoni de Caldes tot recorrent el llegat natural i cultural forjat al llarg del temps per*



les seves aigües. Al finalitzar la visita, itinerari guiat pel Puig de Sant Grau i les Termes Romanes.”

b. Segon i quart diumenge de mes:

Visita guiada anomenada “Fonts i Patrimoni”

Amb inici a l'Oficina de Turisme i finalització a la Font de la Mina amb un tast d'aigua termal de la font. Aquesta ruta ha de resseguir com a mínim els següents punts: Casa Rosa i plafó de la història de l'embotellament, Castell de Caldes, Espai Aquae (des de l'exterior), ermita de Sant Grau, Termes Romanes i jardins de Sant Grau, Font dels Bullidors i Font de Sant Narcís, muralla medieval i Plaça de l'Aigua, Balneari Prats, església de Sant Esteve, Rambla Recolons i plafó de la història de l'estiueig, barri medieval i Font de la Mina.

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Explicació de la història i del patrimoni de Caldes de Malavella, amb un recorregut pel passat paleontològic, romà amb les Termes Romanes, romànic, medievalista, modernista i modern de la població, tot fent un seguiment pels punts més rellevants del casc antic i les fonts d'aigua termal.”*

c. Tercer i cinquè diumenge de mes:

Visita guiada anomenada “Caldes en temps de guerres (1936-1945)”

Amb inici a l'Oficina de Turisme i finalització al Balneari Vichy Catalán. Aquesta ruta ha de resseguir com a mínim els següents punts als quals hi ha ubicat un plafó o tòtem de la ruta senyalitzada: biblioteca municipal, Fonda Fabrellas, els safarejos i els estenedors de la Font de la Mina, Parc de les Moleres (tòtem amb informació del desaparegut Balneari Soler), Rambla Recolons (inici i final), Casa Perxachs, Balneari Prats i Balneari Vichy Catalán.

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Es ressegueix Caldes a través de fets històrics destacats d'entre les dècades de 1930 i 1940, una època fosca però que alhora permet una certa fabulació d'històries gràcies a la documentació existent: els soldats italians, els espies nazis, els hospitalitzats i refugiats que fugien d'altres ciutats i pobles....”*

» **VISITES GUIADES PUNTUALS PER A ESDEVENIMENTS ESPECIALS**

d. Visita guiada anomenada “El modernisme a Caldes”

Inici a l'Oficina de Turisme. Aquesta ruta ha de resseguir com a mínim els següents punts: Casa Rosa, Jardinet de Sant Grau, Can Manegat, Casa Quintana, Casa Perxachs, Xalets d'en Vilà, Casino Municipal, Casa Mas i Ros, Xalet Antoni Mas, Colònia Rodríguez, Casa Bell-Estar, Balneari Prats, Casa Pla i Deniel, Casa Matheu, Torre dels Ocells, Casa de les Punxes, Balneari Vichy.

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Visita que ressegueix l'arquitectura modernista i noucentista i l'eclecticisme que podem observar a Caldes. L'inici del fenomen balneari a finals del segle XIX contribuï a l'explotació de les aigües i al desenvolupament urbanístic de la població. Així doncs, aquests tipus de construccions són el testimoni d'una època d'esplendor i desenvolupament de la vila, en el què la burgesia, una nova classe benestant emfasitzà les propietats curatives de les aigües termals i donà un nou valor a aquella societat rural.”*



e. Visita guiada anomenada “El jaciment del Camp dels Ninots”

Inici a l'Espai Aquae. Breu explicació de l'Espai Aquae complementada amb l'itinerari que ha de resseguir els diferents plafons que hi ha ubicats en el jaciment El Camp dels Ninots.

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Caminada al jaciment paleontològic del Camp dels Ninots, declarat Bé Cultural d'Interés Nacional. Sota els camps de conreu, s'hi amaga un dels pocs jaciments que permeten reconstruir tot un ecosistema de fa uns 3,2 milions d'anys, concretament del període que es coneix com el Pliocè Superior. El topònim del Camp dels Ninots prové d'antic, de quan molts caldens hi anaven per a buscar-hi el que anomenaven ninots: unes pedres (d'òpal menilític) amb unes formes curioses, arronyonades, amb les quals jugaven a imaginar figures diverses.”*

f. Visita guiada anomenada “Les Aigües de Caldes”

Aquesta és una visita combinada amb els serveis de guiatge de Vichy Catalán, qui efectua la primera part de la visita (balneari i embotelladora. 1h aproximadament) i acompanya el grup fins a les Termes Romes, on s'efectua el relleu amb l'empresa adjudicatària. A partir d'aquí el guiatge ressegueix l'itinerari de les Termes Romanes, el doll de Sant Narcís i el Balneari Prats (Aquesta segona part de la visita ha de durar 1h30 aproximadament)

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Visita on s'explica què és l'aigua de Caldes (origen, temperatura, propietats,...), els diferents punts de surgència des dels tres turons caldens, els inicis de l'embotellament i el fenomen de la balneoteràpia. Visita a l'embotellament de l'aigua Vichy Catalan, les Termes Romanes i la font de Sant Narcís. I finalitza el recorregut en els jardins del Balneari Prats.”*

g. Visita guiada anomenada “Un Caldes de Llegenda”

Inici a l'Oficina de Turisme. A partir d'aquí el guiatge ressegueix diferents indrets que recullen patrimoni intangible i llegendes, com el Castell de Caldes i el Puig de Sant Grau, la Font de la Mina, el Balneari Prats, l'església de Sant Esteve amb el plafó “la Malavella”, el carrer Pla i Deniel amb el plafó “El Caldes Musical”,...

La promoció d'aquesta visita es difon segons aquesta descripció: *“Visita per diferents indrets del nucli antic i lectura de les llegendes de Caldes. Llegendes com: la Malavella, la Marieta Salada, els Gegants dels tres Pujols, l'Hereu Riera,... Finalitzarà la visita en un dels Balnearis caldens”*

Com a conseqüència de la voluntat de dinamitzar i promocionar el patrimoni i els diversos recursos de Caldes de Malavella, es preveu l'organització de noves visites a altres indrets emblemàtics del municipi. Per a aquestes noves visites s'establirà una durada aproximada d'una hora i mitja, i se'n pactarà el contingut amb l'empresa adjudicatària.

En totes les modalitats de visita, i sempre a criteri de l'empresa adjudicatària, es podrà ampliar la durada de les activitats, però en cap cas es podrà reduir, mantenint el preu unitari acordat.

L'empresa adjudicatària haurà de preparar uns guions que incorporin les noves informacions proporcionades per l'Ajuntament. Serà responsabilitat de l'adjudicatària mantenir aquests guions actualitzats. L'objectiu final és fer reviu la història i ajudar els visitants no especialitzats a comprendre i valorar els aspectes patrimonials i històrics dels indrets visitats.



3.3.2 Serveis de suport educatiu i de visites guiades sota demanda.

L'execució d'aquest servei s'efectuarà en règim de concessió.

» VISITES GUIADES SOTA DEMANDA

Els serveis s'executen sota demanda i consisteixen en la realització de totes les visites guiades sol·licitades a l'Oficina de Turisme de Caldes de Malavella, en tant que entitat de promoció turística del municipi, així com les demandes rebudes a l'Espai Aquae com a centre museogràfic.

Aquest servei de guiatge s'ha de poder oferir tant en català, castellà, anglès i francès.

h. Visita guiada - itinerari patrimonial sota demanda:

Amb una durada mínima d'una hora i trenta minuts, el servei consisteix en el desenvolupament d'un recorregut per diferents recursos patrimonials de Caldes de Malavella, segons diverses temàtiques i d'acord amb les preferències de qui el sol·licita.

i. Visita estàndard sota demanda de l'Espai Aquae:

La visita té una durada mínima d'una hora i trenta minuts. Consisteix en un recorregut per les diferents sales del centre museogràfic, finalitzant a l'entorn de l'Espai Aquae (el Puig de Sant Grau), on s'ofereix una explicació sobre els principals elements patrimonials: les Termes Romanes, Aquae Calidae, l'ermita de Sant Grau, les muralles medievals i les fonts termals. Per motius d'aforament, la visita a l'interior de l'Espai requerirà dividir el grup en dos subgrups, amb un màxim de 20 persones cadascun. Mentre un subgrup realitza el recorregut guiat per les diferents sales, l'altre podrà visualitzar l'audiovisual.

» SERVEI D'ACTIVITATS EDUCATIVES ESCOLARS

Aquesta activitat consisteix en la direcció i dinamització de propostes educatives destinades a grups escolars, emprant mitjans alternatius o complementaris a la visita guiada tradicional. L'objectiu és oferir experiències enriquidores i adaptades a cada nivell educatiu, fomentant una aproximació més interactiva i dinàmica al patrimoni de Caldes de Malavella.

Les activitats hauran de ser personalitzades i adequades per a cada cicle educatiu, des de l'Educació Infantil fins al Batxillerat. I s'han de poder realitzar en català i castellà.

Es requerirà un mínim de sis activitats diferenciades, garantint almenys una proposta específica per a cada cicle. Es requerirà que aquestes activitats estiguin donades d'alta en el programa de la Diputació de Girona Indika.

3.3.3. Tallers lúdics educatius

Servei de disseny, organització i execució de tallers lúdics adreçats a infants i joves durant les vacances escolars de Setmana Santa, estiu i Nadal a l'Espai Aquae, seguint la programació establerta per l'Ajuntament, amb una durada d'entre 1h30 i 2h per taller. L'objectiu d'aquests tallers és oferir una alternativa educativa i divertida que combini aprenentatge i lleure, fomentant l'interès pel patrimoni històric, cultural i termal del municipi.



Els tallers han d'estar adaptats a diferents franges d'edat (de 3 a 12 anys) i han d'abordar temàtiques com la història, l'arqueologia, l'aigua termal i altres elements vinculats a l'Espai Aquae i el patrimoni local.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un mínim de sis tallers diferenciats, amb activitats variades i adequades a cada grup d'edat, aplicant una metodologia participativa i dinàmica que fomenti la creativitat, el joc i l'experimentació. Aquests tallers s'hauran de validar per l'Ajuntament de Caldes de Malavella.

L'Ajuntament de Caldes de Malavella, com a titular de l'Espai Aquae, es reserva el dret d'organitzar i gestionar tallers educatius de manera independent, sense la intervenció de l'empresa adjudicatària, quan així ho consideri o en funció de les necessitats del servei.

3.4. HORARIS DE PRESTACIÓ DE SERVEIS

3.4.1 Horaris del Centre Museogràfic Espai Aquae

L'horari d'obertura de l'Espai Aquae varia segons l'època de l'any. De juny a setembre, l'equipament obre de dimecres a dissabte de 10 h a 13 h i de 17 h a 20 h, mentre que els diumenges i festius l'horari és de 10 h a 13 h, sumant un total de 24 hores setmanals. D'octubre a maig, l'horari de dimecres a dissabte és de 10 h a 13 h i de 17 h a 19 h, i els diumenges i festius de 10 h a 13 h, amb un total de 23 hores setmanals. L'equipament roman tancat al públic els dies 25 i 26 de desembre, així com l'1 i el 6 de gener. Els dies 24 i 31 de desembre, l'Espai Aquae obre únicament en horari de matí.

3.4.2 Horaris de l'Oficina de Turisme

L'empresa adjudicatària serà responsable de l'obertura i el tancament de l'Oficina de Turisme per als serveis d'atenció al públic durant caps de setmana, festius, esdeveniments i altres períodes de major intensitat de treball. L'horari establert serà de 10 h a 14 h, amb un total de 8 hores setmanals, excepte en aquelles setmanes en què es requereixi una ampliació del servei.

L'Oficina de Turisme romandrà tancada els dies següents: 1 i 6 de gener, 24 de juny, 25 i 26 de desembre.

3.4.3 Bossa d'hores anual d'atenció al públic

S'estableix una bossa de 400 hores anuals per donar cobertura als serveis d'atenció al públic en dates quan ho requereixi l'Ajuntament de Caldes de Malavella.

Les necessitats de servei es notificaran amb un mínim de 72 hores.

3.4.4 Horaris dels serveis de guiatge i serveis educatius

3.4.4.1 Visites guiades dels diumenges

El programa estable de visites guiades de l'Oficina de Turisme es realitza cada diumenge a les 11 h, excepte durant els mesos d'estiu, juliol i agost, que les visites s'ofereixen a les 10 h per a adaptar-se millor a les condicions climàtiques.

3.4.4.2 Visites guiades per a esdeveniments puntuals

La prestació del servei es pot estendre als 365 dies de l'any i les visites es faran sota demanda de l'Ajuntament de Caldes de Malavella i amb una antelació mínima de 72 hores.



3.4.4.3 Visites guiades sota demanda

La prestació del servei es pot estendre als 365 dies de l'any i les visites es faran sota demanda dels clients i amb una antelació mínima de 72 hores.

3.4.4.4 Serveis d'activitats escolars

La prestació del servei es pot estendre als 365 dies de l'any i les visites es faran sota demanda de les escoles i centres educatius i amb una antelació mínima de 72 hores.

3.4.4.5 Tallers lúdics educatius

La prestació del servei es durà a terme durant les vacances escolars de Setmana Santa, estiu – juliol i agost- i Nadal a l'Espai Aquae. Sempre sota petició de l'Ajuntament de Caldes de Malavella i amb la seva supervisió i validació pel que fa als continguts i dates. Es realitzaran un mínim de 20 tallers al llarg de l'any.

3.4.5 Bossa d'unitats de servei extraordinari per a visites guiades i activitats educatives

S'estableix una bossa de 20 unitats de serveis anuals per a donar cobertura a necessitats especials quan l'Ajuntament de Caldes de Malavella ho requereixi. La prestació del servei es pot estendre als 365 dies de l'any i les necessitats del servei es notificaran amb una antelació mínima de 72 hores.

3.5. MITJANS TÈCNICS I MATERIALS

L'Ajuntament de Caldes de Malavella facilitarà a l'empresa adjudicatària les claus d'accés als equipaments municipals Espai Aquae i Oficina de Turisme. També cedirà l'equip informàtic, així com els elements mobles i d'ofimàtica necessaris per garantir el bon funcionament del servei.

El contractista podrà sol·licitar, amb temps suficient, i recollir a l'Ajuntament el material d'oficina necessari per al desenvolupament de l'activitat.

Queda totalment prohibit l'ús del material cedit per l'Ajuntament per a finalitats particulars, ja sigui per part de l'empresa adjudicatària o del personal adscrit al servei, excepte per a les tasques estrictament relacionades amb la prestació. L'empresa adjudicatària serà responsable de garantir el compliment d'aquesta norma i d'aplicar les mesures disciplinàries que corresponguin en cas d'incompliment.

Aquesta prohibició inclou l'ús de material d'ofimàtica, impressores, connexió a internet, correu electrònic personal, trànsit wifi i qualsevol altre recurs inclòs en la cessió.

3.6. LIQUIDACIONS DE CAIXA I VENDES

3.6.1. Venda d'entrades del programa estable de visites guiades, tallers lúdic-educatius, i objectes de marxandatge de l'Oficina de Turisme

(Aquest apartat inclou els serveis descrits en els punts: 3.1, 3.2, 3.3.1. i 3.3.3)



La venda d'entrades del centre museogràfic Espai Aquae, de les visites guiades del programa estable i del material de marxandatge de l'Oficina de Turisme es realitzarà segons les tarifes aprovades per l'Ajuntament de Caldes de Malavella. L'empresa adjudicatària exercirà per ella mateixa aquesta activitat amb la prohibició expressa i absoluta de cedir-la, alienar-la o arrendar-la.

El cobrament s'efectuarà de manera principal amb targeta bancària mitjançant del TPV proporcionat per l'Ajuntament, i vinculat a un compte corrent municipal. En cas que, per circumstàncies excepcionals, s'hagin de realitzar cobraments en efectiu, aquests hauran de ser liquidats mensualment a la Tresoreria Municipal, adjuntant l'informe justificatiu corresponent.

L'operativa del sistema de venda es durà a terme mitjançant els equips informàtics, la plataforma de ticketing i el programari actual de l'Ajuntament o el que, en el futur, es pugui implementar. En tot cas, el manteniment d'aquesta infraestructura anirà a càrrec de l'Ajuntament de Caldes de Malavella.

3.6.2. Venda dels serveis de visites guiades i d'activitats educatives sota demanda dels usuaris i del material de marxandatge de l'Espai Aquae

(Aquest apartat inclou els serveis descrits en el punt: 3.1.2 i 3.3.2)

Aquest apartat inclou tots aquells serveis sol·licitats sota demanda dels usuaris o clients, i explotats a risc i ventura de l'empresa adjudicatària. Els cobraments d'aquests serveis es realitzaran mitjançant TPV o transferència bancària a un compte corrent de l'empresa adjudicatària, que serà l'encarregada d'emetre les factures corresponents en el cas que els usuaris ho requereixin.

L'empresa adjudicatària haurà de transferir a l'Ajuntament de Caldes de Malavella el 20% dels ingressos obtinguts per aquests serveis. La liquidació s'efectuarà mensualment a la Tresoreria Municipal de l'Ajuntament de Caldes de Malavella.

En cas que l'Ajuntament de Caldes sol·liciti la prestació de serveis educatius o visites guiades de caràcter gratuït per als usuaris, aquest es compromet a abonar a l'empresa adjudicatària els serveis prestats, segons els preus unitaris establerts en aquest contracte, prèvia presentació de la factura corresponent.

Clàusula 4. Organització del servei i personal. Compromisos de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, i compliment del contracte, segons les directrius marcades per aquest Plec.

4.1. PERFIL DEL PERSONAL

La direcció de l'empresa haurà d'acreditar formació en museologia i patrimoni.

El personal que prestarà directament els serveis haurà de comptar amb la formació i les competències adequades per garantir-ne la correcta execució. Serà indispensable comptar amb els següents requisits formatius i aptituds personals:

» **REQUISITS:**



- Titulació, o certificat de professionalitat equivalent de nivell III (CP III), en algun dels següents Cicles Formatius de Grau Superior (CFGS):
 - Promoció turística local i informació al visitant
 - Guia, informació i assistència turístiques
 - Agències de viatges i gestió d'esdeveniments
 - Gestió d'allotjaments turístics
 - Animació sociocultural i turística
 - Dinamització, programació i desenvolupament d'accions culturals
- Titulació universitària finalitzada, o activament en curs, d'algun dels següents graus (GU):
 - Turisme
 - Geografia i ordenació del territori
 - Història
 - Història de l'Art
 - Humanitats
 - Arqueologia
 - Gestió cultural
 - Conservació i restauració de béns culturals
 - Educació infantil o educació primària
- Coneixement acreditat de llengües: català, castellà, anglès i una segona llengua estrangera (preferiblement francès)
- Coneixements en atenció al client i protocols d'atenció turística.
- Competències digitals en eines com ofimàtica, plataformes de venda, xarxes socials, Wordpress, Canva, entre altres.
- Coneixement de la cultura i el patrimoni de Caldes de Malavella i la seva àrea geogràfica.

» **APTITUDS:**

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del servei, que haurà de comptar amb les següents aptituds:

- Habilitats comunicatives, empatia i tracte cordial i amable amb el públic.
- Capacitat de narració, didàctica i pedagogia.
- Capacitat de gestió del servei i redacció de documents i informes.
- Habilitats d'organització i gestió del temps.
- Capacitat d'adaptació a diferents situacions i perfils de visitants.
- Proactivitat i resolució de problemes.
- Compromís i formalitat.

Serà indispensable mostrar una imatge personal d'acord amb els protocols socials establerts d'higiene.

4.2. OPERATIVITAT DEL SERVEI

1. L'empresa adjudicatària haurà de redactar les **operatives de funcionament** de l'equip tècnic segons les directives establertes, en coordinació amb el responsable del contracte de l'Ajuntament de Caldes de Malavella. Aquestes operatives hauran de ser conegudes i complertes per tot el personal.



2. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària, sense que **en cap cas es generi una vinculació laboral amb l'Ajuntament** de Caldes de Malavella.
3. En el moment de concórrer a la licitació, s'hauran de presentar els **currículums de tothom** que formarà part de l'equip tècnic. L'empresa haurà de complir els requisits establerts a l'apartat de "**Perfil del Personal**". Un cop iniciat el contracte, qualsevol canvi en l'equip haurà de ser prèviament justificat i validat per l'Ajuntament per a garantir la qualitat i continuïtat del servei. Sense aquesta validació, el nou personal no podrà incorporar-se al servei.
4. L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'**estabilitat del personal assignat a cada servei**. En aquest sentit, s'haurà d'assegurar que cada servei d'atenció al públic sigui cobert per la mateixa persona durant almenys el 80% del temps. Pel que fa a les visites guiades, aquest percentatge serà com a mínim del 60%. Aquest compromís es mantindrà mentre la persona en qüestió continuï tenint relació laboral amb l'empresa.
5. L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels **reforços necessaris** per cobrir les necessitats de personal, tant en situacions regulars com extraordinàries. Això inclou ampliacions del servei, actes imprevistos, esdeveniments puntuals, així com la cobertura de vacances, baixes per malaltia o altres incidències. En cas d'absències imprevistes o sobtades, l'empresa haurà de garantir la substitució del personal afectat en un termini màxim de 3 hores.
6. L'empresa adjudicatària **garantirà que el seu personal mantingui un tracte correcte amb el públic** i amb les persones dependents del centre on es realitza el servei, així com una imatge professional adequada pel que fa a **presència, educació i higiene personal**.
7. En el cas que algun **treballador no actuï amb la deguda correcció o no compleixi les seves obligacions**, l'empresa estarà obligada a retirar-lo del servei i substituir-lo, garantint la qualitat i continuïtat del mateix.
8. L'empresa haurà de **garantir la formació contínua** del seu personal per tal d'assegurar un alt nivell de qualitat en l'execució del servei. Les hores destinades a aquesta formació aniran a càrrec de l'adjudicatari.
9. Tot el personal haurà de portar en tot moment una **peça de roba corporativa** (camisa/polo o americana) proporcionada per l'empresa adjudicatària i renovada quan sigui necessari. La uniformitat serà aprovada per l'Ajuntament, i haurà de permetre una identificació clara del personal davant dels usuaris.
10. L'empresa adjudicatària haurà de supervisar periòdicament la prestació del servei, implementant un **sistema de control** de presència del seu personal i d'avaluació de la qualitat del servei.
11. L'empresa designarà un **responsable del servei per al seguiment de les tasques, la qualitat del servei i la supervisió** del personal assignat. Aquest responsable es reunirà periòdicament amb els representants de l'Ajuntament.
12. L'empresa adjudicatària assumirà la **responsabilitat civil i patrimonial** derivada de qualsevol incompliment contractual o prestació deficient del servei. També haurà de complir amb tota la normativa laboral vigent, inclosa la seguretat i salut en el treball, així com la normativa de protecció de dades.
13. Qualsevol incompliment del contracte per part del contractista o del personal al seu càrrec, no



generarà **cap responsabilitat per a l'Ajuntament de Caldes de Malavella.**

14. L'empresa adjudicatària serà responsable, durant l'execució del contracte, de tots els **danys i perjudicis, directes o indirectes** que puguin afectar qualsevol persona, propietat o servei, públic o privat, com a conseqüència d'actes, omissions o negligències del seu personal, o d'una deficient organització del servei.
15. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un número de telèfon de contacte durant **les 24 hores del dia, 365 dies a l'any**, a disposició de l'Ajuntament de Caldes de Malavella per a la notificació d'incidències de qualsevol tipus.

Clàusula 5. Control de l'execució del contracte.

Valoració de la qualitat del servei: informes i memòria dels treballs

L'Ajuntament realitzarà periòdicament una comprovació del servei, independentment del control de qualitat que s'ha de realitzar també per part de l'empresa adjudicatària, per tal de valorar les mancances i poder solucionar els problemes, si fos necessari.

L'Ajuntament es reserva la facultat, entre altres, de:

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

Per la seva part, l'empresa adjudicatària haurà de:

- **Presentar una memòria mensual**, via instància genèrica en el Registre General de l'Ajuntament, amb les dades quantitatives i qualitatives dels serveis realitzats:
 - Liquidació de l'efectiu (i documentació acreditativa).
 - Liquidació de les vedes efectuades amb el TPV de l'Ajuntament (i documentació acreditativa).
 - Resum mensual d'entrades, visitants i assistents.
 - Informe de les activitats contractades pels usuaris sota demanda: amb el nombre d'activitats i sessions realitzades, tipologia, nombre de participants/usuaris, anàlisi de la seva procedència, anàlisi dels nivells educatius que s'han atès, incidències i balanç.
 - Informe sobre incidències i millores de l'espai, excepte aquelles que siguin urgents que s'hauran hagut de comunicar immediatament.

Sense la presentació d'aquesta memòria no es considerarà l'execució del mes efectuada. Per tant no es podrà presentar la factura del mes corresponent fins que no es presenti aquesta tasca.



- **Presentar una memòria anual**, via instància genèrica en el Registre General de l'Ajuntament: Aquesta memòria serà un recull de totes les dades i estadístiques de cadascuna de les memòries mensuals i una proposta d'accions i objectius per a l'any següent.

Clàusula 6. Difusió del servei i dret d'imatge

La titularitat de la instal·lació i de la prestació del servei són municipals, corresponent a l'Ajuntament de Caldes de Malavella la representació externa del servei i la propietat de qualsevol documentació derivada de la seva execució.

El contractista no podrà utilitzar el nom, la imatge interna o externa de les instal·lacions i els serveis amb motius publicitaris, o qualsevol altre motiu, d'interès exclusiu del contractista, sense l'autorització prèvia i expressa l'Ajuntament.

En qualsevol difusió escrita, verbal o visual d'activitats relacionats amb les instal·lacions i els serveis, el contractista haurà de citar la titularitat municipal del servei així com incorporar el logotip i la imatge gràfica de l'Ajuntament, en tots aquells suports que sigui possible.

Clàusula 7. Facturació i liquidacions

Les liquidacions de totes les vendes dels serveis amb preu públic aprovat per l'Ajuntament de Caldes de Malavella s'efectuaran mensualment a la Tresoreria Municipal, acompanyades d'un document justificatiu.

Les liquidacions corresponents al 20% dels ingressos obtinguts per l'empresa adjudicatària pels serveis prestats sota demanda, a petició del client o usuari, i que s'han de satisfer a l'Ajuntament de Caldes de Malavella, tal com s'especifica en el punt 7 d'aquest plec, també s'efectuaran mensualment a la Tresoreria Municipal.

La facturació es realitzarà mensualment en funció dels serveis requerits i executats.

Tal com s'especifica en el punt 5 d'aquest plec, la factura no podrà presentar-se abans de l'entrega de la memòria mensual.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, durant els primers cinc dies de cada mes, una única factura desglossada corresponent als serveis efectuats el mes anterior, amb indicació expressa del nombre de serveis prestats.

7.1.- L'IVA aplicable

En el cas de les visites guiades i activitats educatives, l'IVA aplicable es determinarà en funció del destinatari del servei. Si es tracta de grups d'adults, l'IVA serà del 21%; en el cas de grups educatius, serà del 10%.

Clàusula 8. Memòria explicativa per a participar a la licitació



Les empreses que vulguin participar a la licitació hauran de presentar una Memòria descriptiva i signada de l'organització dels serveis, on faran referència al model de gestió del servei i a altres qüestions que l'empresa consideri convenients.

Com a mínim aquesta **memòria signada** haurà de contenir, **seguint aquesta mateixa estructura**:

1. PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA

- Identificació de l'empresa (nom, NIF, domicili social, persona de contacte).
- Presentació de principals clients i projectes rellevants.
- Experiència en serveis similars (atenció al públic, turisme, visites guiades, activitats educatives).
- Experiència en creació de productes i gestió de botigues en espais patrimonials.
- Capacitat i solvència tècnica per a la prestació del servei. I adaptació als requeriments del plec tècnic

2. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

- Estructura organitzativa i equip de treball:
 - Persona designada, i perfil professional, per a fer el seguiment del contracte.
 - Telèfon de contacte disponible 365 dies a l'any.
 - Definició dels diferents perfils professionals requerits i persones assignades a cada perfil.
 - Funcions i responsabilitats de cada perfil.
- Horaris i cobertura del servei:
 - Planificació de la distribució de torns i disponibilitat horària.
 - Estabilitat de personal.
 - Sistemes de gestió i pla de substitucions en cas de baixes i absències.

3. FORMACIÓ DEL PERSONAL

- Programa de formació inicial i contínua per als treballadors.
- Capacitació en atenció al públic, idiomes, interpretació del patrimoni i gestió cultural.
- Formació en ús d'eines tecnològiques i sistemes de gestió.

4. METODOLOGIA DE TREBALL I PROTOCOLS. CONTROL DE QUALITAT I SEGUIMENT DEL SERVEI

- Procediments per a garantir la qualitat i eficiència del servei.
- Protocols d'actuació en diferents situacions (atenció al públic, gestió d'incidències, seguretat...).
- Plans de millora contínua i innovació en la prestació del servei.
- Mecanismes d'avaluació del grau de satisfacció dels usuaris.
- Sistema de control de presència i rendiment del personal.

5. PROPOSTA DE MILLORES I VALOR AFEGIT.

- Propostes que superin els requeriments mínims.
- Innovacions i propostes de millora en la gestió del servei.
- Estratègies per a incrementar l'afluència de visitants i dinamitzar els espais i els serveis.

6. PLA DE CONTINGÈNCIES I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES



- Estratègies per garantir la continuïtat del servei en casos imprevistos.
- Procediments per a la resolució de problemes i queixes.

7. COMPROMISOS I GARANTIES

- Garanties de compliment dels requeriments del contracte.
 - Compliment de la legislació aplicable en matèria laboral, seguretat social, prevenció de riscos, seguretat i protecció de dades.
 - Compromisos addicionals de l'empresa en qualitat i eficiència.
8. Peu amb la clàusula validada que contingui el literal **“Declaro que és cert el contingut d'aquest document i confirmo la meva voluntat de signar-lo”**.
9. Signatura, data i segell

8.2. PONDERACIÓ DELS APARTATS DE LA MEMÒRIA PER A CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

1. Criteris de valoració automàtica (55 punts)

- 1.1. Oferta econòmica: 40 punts
- 1.2. Certificació amb segell de qualitat turística mediambiental: 5 punts
- 1.3. Disposició d'una plataforma de vendes on-line de productes i serveis : 5 punts
- 1.4. Existència de propostes educatives al programa Indika de la Diputació de Girona: 5 punts

2. Criteris de valoració subjectiva (45 punts)

2.1. Memòria explicativa: 45 punts

- 2.1.1. Presentació de l'empresa: 8 punts
- 2.1.2. Organització del servei: 10 punts
- 2.1.3. Formació del personal: 3 punts
- 2.1.4. Metodologia, control i seguiment del servei: 8 punts
- 2.1.5. Proposta de millores i valor afegit : 10 punts
- 2.1.6. Pla de contingències i gestió d'incidències: 3 punts
- 2.1.7. Compromisos i garanties: 3 punts

