



Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

N. Expedient 445/2025

D. Obertura 24/01/202

Sèrie documental 1403 - Contractacions de serveis

Assumpte SERVEIS DE SUPORT I ATENCIÓ AL PÚBLIC, DE VISITES GUIADES I ACTIVITATS EDUCATIVES A L'OFICINA DE TURISME I AL CENTRE MUSEOGRÀFIC ESPAI AQUAE

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

1. Antecedents i necessitat del contracte

El centre museogràfic Espai Aquae és un equipament cultural oberta al públic des de 15 de gener de 2020, difon el patrimoni cultural, geològic i historic de Caldes de Malavella, així com s'hi realitzen tallers d'arqueologia, visites guiades, entre altres activitats que estan previstes en el reglament del centre museístic "ESPAI AQUAE".

D'altra banda, 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. Aquesta col·laboració ha estat constant durant més de 14 anys la qual justificava la necessitat de personal de reforç a l'Oficina de Turisme de Caldes de Malavella.

Des d'aleshores ha estat necessari oferir el servei d'atenció al públic visitant i de dinamització de l'ESPAI AQUAE, i per aquest motiu l'any 2021 es va licitar el contracte de serveis a l'oficina de turismes, al centre museogràfic ESPAI AQUAE i de desenvolupament i control de visites guiades, que aquest més de juliol finalitza la seva vigència. (Exp 1105/2021 JGL /2021/05/05)

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'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





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

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,...).

Atès que la Regidoria de Turisme ha detectat les necessitats exposades de contractar el **Serveis de suport i atenció al públic, de visites guiades i activitats educatives a l'Oficina de Turisme i al Centre Museogràfic Espai Aquae.**

2. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la contractació 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, segons les següents condicions:

a. 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 i activitats educatives .
Aquest servei s'oferirà en modalitat de concessió de servei per tal que sigui el propi tercer que ho gestioni al seu risc i ventura.

b. Serveis de l'Oficina de Turisme:

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

c. 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.





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

Serveis de suport educatius i de visites guiades sota demanda. Aquest servei s'ofereix en modalitat de concessió de servei per tal que sigui el propi tercer que ho gestioni al seu risc i ventura.

» Tallers educatius

3. Justificació de la no divisió de lots

1- Optimització de la supervisió dels serveis:

La unificació dels lots permet una millor coordinació i supervisió global dels serveis. La gestió integrada d'un únic lot facilita el control d'execució de les activitats, assegurant una visió més coherent i integrada dels processos. Això és especialment rellevant per a una atenció eficaç al públic i per garantir la qualitat de la gestió dels diferents serveis (venda d'entrades, informació al públic, visites guiades, etc.).

A través d'un únic lot, es pot establir un responsable clar que centralitzi la supervisió dels diferents serveis, cosa que permet evitar possibles incoherències derivades de la gestió separada, millorant així l'eficiència administrativa i operativa.

2- Millora en la gestió i el control econòmic:

La gestió d'un únic lot permet una millor consolidació de l'adjudicació econòmica, facilitant el control dels costos associats a la totalitat dels serveis. La simplificació administrativa derivada d'un únic lot suposa una reducció dels costos indirectes associats a la gestió de múltiples lots, com la contractació, la facturació i la coordinació entre diferents adjudicataris.

A més, la unificació de serveis pot generar economies d'escala, facilitant la negociació amb l'adjudicatari i millorant l'eficiència de la contractació.

3- Coordinació i continuïtat en els serveis:

Els serveis contractats, tot i ser diferents en la seva naturalesa, estan profundament interrelacionats (atenció al públic, visites guiades, tallers educatius, etc.), i la seva integració en un únic lot facilita la coordinació entre els diferents aspectes de la prestació del servei. Aquesta millor coordinació garantirà una experiència més fluida i integrada per als usuaris dels centres.

La integració també possibilita una major flexibilitat i capacitat de resposta davant possibles canvis o demandes puntuals del servei, com ara variacions en la programació de visites o activitats.

4- Simplificació dels procediments administratius:

La unificació en un únic lot permet simplificar els procediments administratius associats al seguiment del contracte, amb menys processos de comunicació, seguiment i coordinació entre diversos adjudicataris. Això afavoreix una gestió més àgil i efectiva de les tasques i obliga a menys recursos per part de l'administració.





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

5- Eficiència en la prestació dels serveis:

A la pràctica, els serveis de venda d'entrades, atenció al públic, visites guiades i activitats educatives es realitzen de manera contínua i interdependent, la qual cosa fa que la separació en lots, en molts casos, no aportí un benefici significatiu en termes de qualitat, sinó que més aviat compliqui la integració de les tasques i la seva execució. La unificació dels serveis permet optimitzar recursos humans i tècnics, millorant la rendibilitat del servei i la seva efectivitat.

Els codis CPV que corresponen a aquest contracte de serveis, 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*

Aquest contracte té la consideració de contracte mixt de serveis i concessió de serveis. La prestació consistent en venda de material de marxandatge té la consideració de concessió de servei mentre que la resta de prestacions formen part del contracte típic de serveis.

En tractar-se de un **contracte mixt**, per la determinació de les normes que han d'observar-se en la seva preparació i adjudicació s'atendrà a lo establert en l'article 18.1 b), segons el qual:

Per la determinació de les normes que regiran l'adjudicació dels contractes mixtes l'objecte dels quals contingui prestacions de diversos contractes que regula aquesta Llei, cal atènyer-se a les regles següents:

(...)

b) Quan el contracte mixt contingui prestacions dels contractes d'obres, subministraments o serveis, d'una banda, i contractes de concessions d'obra o concessions de serveis, de l'altra, s'ha d'actuar de la manera següent:

1r Si les diferents prestacions no són separables, cal atènyer-se al caràcter de la prestació principal.

2n Si les diferents prestacions són separables i es decideix adjudicar un contracte únic, s'apliquen les normes relatives als contractes d'obres, subministraments o serveis quan el valor estimat de les prestacions corresponents a aquests contractes superi les quanties que estableixen els articles 20, 21 i 22 d'aquesta Llei, respectivament. Si passa altrament, s'apliquen les normes relatives als contractes de concessió d'obres i concessió de serveis.

El règim aplicable als seus efectes, compliment i extinció s'atendrà a les normes aplicables al contracte de serveis.

3. Anàlisi Tècnica





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

Solvència econòmica: Es considera que garanteix des d'un punt de vista econòmic la prestació dels serveis objecte del contracte, per part de l'adjudicatari, mentre aquest no percebi altres ingressos:

De conformitat amb l'article 87 de la LCSP, la solvència econòmica i financera mínima de l'empresari per poder executar el contracte es determina a través del **mitjà següent:**

a) Volum anual de negocis del licitador que referit a l'any de major volum de negocis dels tres últims conclusos haurà de tenir un valor igual o superior a 60.000,00

Solvència tècnica: Atès que les prestacions objecte del contracte requereix aptituds especials en matèria social i cultural d'acord amb l'article 90 de la LCSP és un requisit de solvència tècnica o professional l'experiència i formació del personal responsable en l'execució del contracte.

De conformitat amb l'article 90 de la LCSP, la solvència tècnica i professional mínima de l'empresari per executar aquest contracte s'haurà d'apreciar tenint en compte els seus coneixements tècnics, eficàcia, experiència i fiabilitat, d'acord amb els **mitjans següents:**

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 requisits formatius i les aptituds personals recollides en el plec tècnic.

a) Titulacions acadèmiques i professionals de l'empresari i de el personal directiu de l'empresa i, en particular, del personal responsable de l'execució del contracte.
La titulació necessària: Disposar del cicle de formació professional en l'especialitat de guia, informació i assistència turístiques, o bé disposar del grau en Turisme, Comunicació, Relacions públiques, Història o Geografia S'acreditarà mitjançant la còpia del títol.

4. Anàlisi Econòmica

Determinació del preu: Preus unitaris i pressupost màxim.

D'acord amb l'estudi de costos que s'incorporarà en l'annex I del plec de prescripcions tècniques el pressupost base de la licitació és el següent:

Preu anual

HORES	PREU/ H 2025	H/ UNITA	PBL 2025	PREU/ H 2026	PBL 2026	PREU/ H 2027	PBL 2027	PREU /H	PBL 2028 (prorrogat)
-------	-----------------	-------------	-------------	-----------------	-------------	-----------------	-------------	------------	-------------------------





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

		T					(prorrog a)	2028	)
INFORMAD OR CENTRE MUSEOGRÀ FIC	20,77 €	1203	24.986,3 1 €	21,58 €	25.960,7 4 €	22,50 €	27.067,50 €	22,71 €	27.320,13 €
BOSSA D'HORES	20,77 €	200	4.154,00 €	21,57 €	4.314,00 €	22,50 €	4.500,00 €	22,71 €	4.542,00 €
Serveis de guiatge i educatius	51,33 €	62 visites	3.182,46 €	52,97 €	3.284,14 €	54,80 €	3.397,60 €	55,34 €	3.431,08 €
Noves visites	51,33 €	6 visites	307,98 €	52,97 €	317,82 €	54,80 €	328,80 €	55,34 €	332,04 €
INFORMAD OR OFICINA DE TURISME	21,27 €	496	10.549,9 2 €	22,08 €	10.951,6 8 €	23,00 €	11.408,00 €	23,22 €	11.517,12 €
BOSSA D'HORES	21,27 €	200	4.254,00 €	22,08 €	4.416,00 €	23,00 €	4.600,00 €	23,22 €	4.644,00 €
			47.434,6 7 €		49.244,3 8 €		51.301,90 €		51.786,37 €

Per fer l'estudi econòmic s'han tingut en compte les especificacions del plec de prescripcions tècniques i quantificacions mínimes establertes al llarg de tot el període contractats, així com l'anàlisi de costos per als diferents conceptes.

El preu consignat porta implícits tots aquells conceptes previstos a l'art. 100 i concordants de la LCSP.

4. Anàlisi del Procediment

a. Justificació del procediment: considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que en constitueixen el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant **PROCEDIMENT OBERT**.

b. Qualificació del contracte: es tracta d'un contracte de **PRESTACIÓ DE SERVEIS**

c. Criteris d'adjudicació: per a l'adjudicació del contracte del present contracte de serveis es considera necessari que la selecció del contractista es realitzi en base una relació qualitat preu en base els següents criteris:





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

1. Criteris de valoració automàtica: (75 punts)

1.1 Oferta econòmica : 60 punts

$$P_i = P \left(1 - \frac{O_i - O_m}{2 \cdot IL} \right)$$

P_i = punts de l'oferta i

P = punts del criteri
preu

O_i = preu de l'oferta i

O_m = preu de la millor
oferta

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 Disputació de Girona: 4 punts (2 punt per proposta).

1.5 Títol de post grau en patrimoni cultural i museologia (1 punt)

2. Criteris de valoració subjectiva: (25 punts)

En base a la **memòria explicativa descriptiva** signada sobre l'organització dels serveis que les empreses participants hauran d'omplir per a optar a la licitació:

Presentació de l'empresa: 5 punts

Organització del servei: 5 punts

Formació del personal: 1 punts

Metodologia, control i seguiment del servei: 5 punts

Proposta de millores i valor afegit : 5 punts

Pla de contingències i gestió d'incidències: 2 punts

Compromisos i garanties: 2 punts

La puntuació d'aquests apartats subjectes a judici de valors s'atorgarà segons la valoració del responsable del contracte, que podrà ser,





Ajuntament de Caldes de Malavella (Girona)

MOLT DEFICIENT=0 punts

DEFICIENT=25% de la puntuació

ACCEPTABLE=50% de la puntuació

SATISFACTORI=75% de la puntuació

MOLT SATISFACTORI=100% de la puntuació

d. Durada: es preveu una durada d'una anualitat amb tres prorrogues anuals.

e. Modificacions: no es preveu

6. Conclusions

Per tot allò exposat, es considera que la les prestacions proposades en el present contracte, en els termes i condicions que es plantegen s'ajusta a les necessitats d'aquest consistori.

La Responsable de l'Àrea de Turisme

Regina Gispert Llandrich

**El Regidor l'Àrea de Turisme de
l'Ajuntament de Caldes**

Alexandre Toldrà i Pariente

