



Patronat del Castell de Montsoriu

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ, ATENCIÓ I VISITES DEL CASTELL DE MONTSORIU

OBJECTE DEL CONTRACTE

Objecte del contracte

El Patronat per a la gestió i conservació del Castell de Montsoriu (en endavant el “PCM”) impulsa el present contracte de serveis de gestió, atenció i visites del castell de Montsoriu (el qual és titularitat del Consell Comarcal de la Selva i està declarat Bé Cultural d'Interès Nacional) en compliment de l'article 30 de la LLEI 9/1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català (DOGC núm. 1807, d'11.10.1993), que estableix que els propietaris, titulars d'altres drets reals i posseïdors de béns culturals d'interès nacional estan obligats a permetre, entre d'altres, la visita pública dels béns.

El servei a desenvolupar consisteix en un servei de gestió, atenció i visites al castell de Montsoriu en els dies d'obertura al públic.

Tenint en compte que les necessitats del servei poden variar en funció de la demanda i programació de visites, es fa necessari impulsar un procediment de contractació que permeti modular la quantitat d'hores de prestació de servei en funció de les necessitats. Per aquest motiu, aquesta contractació s'ha d'acollir a la Disposició Addicional 33a de la LCSP que regula els Contractes de subministraments i serveis en funció de les necessitats, de forma que:

- S'establirà un pressupost màxim.
- El contractista està obligat a executar el servei de forma successiva i per preu unitari, sense que el nombre total de prestacions estigui definit exactament en el moment de celebrar el contracte, per estar aquestes subordinades a les necessitats del servei.
- El PCM no està obligat a exhaurir el pressupost màxim de l'adjudicació.

CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI

Lloc de prestació del servei

El servei es prestarà al Castell de Montsoriu (als termes municipals d'Arbúcies i Sant Feliu de Buixalleu), al qual s'accedeix per pista forestal (d'aproximadament 2,5 km) que parteix del Coll de Castellar, a la carretera de Fogueres de Montsoriu.

Calendari i horari de prestació del servei

S'estableix la següent previsió inicial de calendari, horari i dotació de personal per la prestació dels serveis:



Patronat del Castell de Montsoriu

- El servei es prestarà tots els caps de setmana (dissabtes i diumenges) i els dies festius següents: Setmana Santa, 1 de maig, 11 de setembre, 1 de novembre, 6 i 8 de desembre.
- L'horari cobert pel servei serà des de les 9:30h fins a les 15:00h.
- El servei s'iniciarà amb una dotació de 2 persones per dia amb una dedicació de 5 hores cadascuna (una persona en horari de 9:30h a 14:30h i una persona en horari de 10:00h a 15:00h).

El PCM podrà ampliar, reduir o modificar el calendari, l'horari i la dotació de personal en funció de les necessitats i la demanda, com també per causa d'inclemències meteorològiques o altres causes sobrevingudes de força major, sempre dins del límit màxim d'hores anuals contractades. En aquest cas, quan la modificació d'aquesta dotació s'efectuï a instància i interès del PCM, aquest ho comunicarà a l'adjudicatari amb una anticipació mínima de cinc dies, a fi i efecte de poder garantir l'organització del servei. En el cas que el PCM resolgui la modificació arrel d'un imprevist de força major, es compromet a comunicar-li a l'adjudicatari amb la major antelació possible. L'adjudicatari resta obligat a cobrir o eliminar el servei corresponent, segons s'escaigui.

Tasques incloses al servei

El servei a desenvolupar consisteix en un màxim de 2.000 hores de gestió, atenció i visites del castell de Montsoriu en els dies d'obertura al públic, enteses aquestes hores com el sumatori de les hores de prestació de servei de les diferents persones assignades a les tasques de gestió de l'equipament, d'atenció a l'Espai de Servei i Atenció al Públic i a les visites en grup que es descriuen en els apartats A), B) i C) següents.

El servei inclou les tasques següents:

A) Gestió de l'equipament:

- Obrir l'equipament abans de l'inici de l'horari d'obertura al públic i tancar-lo un cop finalitzat aquest.
- Activar i desactivar els sistemes de vigilància i seguretat de l'equipament.
- Activar i desactivar els equipaments tecnològics instal·lats als espais del castell per a ser utilitzats per les persones visitants.
- Tenir cura del correcte funcionament dels serveis i les instal·lacions, donant avís a la persona responsable designada pel PCM de qualsevol incidència, mal funcionament, manca de subministraments, etc. que afectin el normal funcionament de l'equipament.

B) Atenció a l'Espai de Servei i Atenció al Públic del castell de Montsoriu:

Es prestarà atenció presencial, telemàtica i telefònica a l'Espai de Servei i Atenció al Públic (en endavant "ESAP") del castell de Montsoriu. A aquest efecte, durant tota la durada de



Patronat del Castell de Montsoriu

l'horari d'obertura l'empresa adjudicatària hi destinarà una persona informadora que desenvoluparà les tasques següents:

- Proporcionar a les persones visitants informació sobre l'espai, el monument, els serveis, les condicions d'accés, les modalitats de visita, les activitats, la normativa, etc., i atendre les seves consultes. Així mateix, atendre les consultes rebudes per via telefònica i per correu electrònic.
- Organitzar i preparar el material relacionat amb la venda d'entrades.
- Realitzar la venda de les entrades i dels productes a la venda a l'ESAP i anotar-les al registre de vendes corresponent.
- Efectuar els cobraments i comprovar els quadrants de caixa al finalitzar cada jornada laboral.
- Atendre i coordinar les sol·licituds de reserves en qualsevol de les tipologies previstes i confirmar-ne les reserves.
- Rebre les persones visitants en grup i gestionar-ne el control i modificació de reserves i de pagament.
- Mantenir actualitzat el registre de visitants a través de l'aplicació informàtica disponible a l'ESAP.
- Preparar el material necessari per a les visites per tal que estigui a punt a l'hora d'iniciar la visita.
- Netejar i mantenir degudament ordenats els espais de treball i d'ús públic.
- Mantenir i reposar els materials de difusió (guies, publicacions, cartells, programes, etc.), disponibles a l'ESAP.
- Realitzar tasques d'assistència als actes i activitats organitzats al castell de Montsoriu.
- Portar a terme la recollida de dades per a processos estadístics, realitzar informes mensuals de visites i altres informes a partir de les indicacions del PCM.
- Registrar les possibles incidències detectades, comunicar-les a la persona responsable designada pel PCM, i coordinar-ne la resolució seguint les indicacions que proporcioni el PCM.
- Atendre l'espai de projecció virtual ubicat a l'ESAP: venda, atenció als usuaris; gestió, neteja i càrrega de les ulleres de realitat virtual i resta d'aparells vinculats a la projecció virtual.

C) Visites en grup

Les visites en grup seguiran itineraris preestablerts al llarg dels diferents recintes del Castell, tindran un durada aproximada de 90 minuts i tindran una capacitat màxima de 40 persones per grup.

S'estableix la següent previsió d'horari de visites, la qual podrà ser modificada pel PCM en funció de les necessitats i la demanda, com també per causa d'inclemències meteorològiques o altres causes sobrevingudes de força major, sempre dins del límit màxim d'hores anuals contractades:



Patronat del Castell de Montsoriu

- Ordinàriament: dues visites diàries, a les 10:15h i a les 12:30h.
- Durant els dies de Setmana Santa, durant els mesos d'octubre i novembre i durant els dies 6 i 8 de desembre: tres visites diàries a les 10:00 h, 11:15h i 12:30h.

Les diferents modalitats de visita en grup que s'oferiran seran:

- a) Visita guiada al llarg del recorregut establert pels tres recintes del castell.
- b) Visita familiar pensada per a grups amb infants.
- c) Visita d'experiència immersiva amb suport d'ulleres 3D.
- d) Visites teatralitzades. Aquest tipus de visita es farà un màxim de 10 dies a l'any.
- e) Altres modalitats que es puguin establir per part del PCM.

Per cada modalitat de visita el PCM lliurarà a l'empresa adjudicatària un guió de visita amb el funcionament bàsic, el recorregut, les característiques de la visita, els continguts a exposar, etc.

A cadascun dels grups de visita de qualsevol de les modalitats l'empresa adjudicatària hi destinarà un/una guia que portarà a terme les tasques següents:

- Acompanyar el grup al llarg del recorregut establert i informar-lo del funcionament, condicions i normativa de la visita.
- Vetllar perquè les persones visitants compleixin la normativa, respectin el monument, segueixin el recorregut establert i atenguin les indicacions de la persona informadora.
- Guiar la visita segons el guió de visita de la modalitat que correspongui.

A cadascuna de les visites teatralitzades de la modalitat d) l'empresa adjudicatària hi destinarà, a més del/la guia, un mínim de 4 actors/actrius caracteritzats/des amb indumentària que reproduïxi amb rigor històric la indumentària de mitjans del segle XIV, recreant personatges vinculats al castell de Montsoriu i al vescomtat de Cabrera, segons els requisits indicats al guió lliurat pel PCM. L'empresa adjudicatària podrà incloure a la seva oferta un nombre més gran d'actors/actrius caracteritzats/des per cada visita teatralitzada (fins a un màxim total de 9 actrius/actors).

Idiomes del servei i competències lingüístiques

Idiomes obligatoris del servei:

Les visites de les modalitats a) b) c) i e) s'hauran de poder realitzar en català i en castellà en qualsevol moment, i en anglès o francès amb un previ avís de 10 dies d'antelació per part del PCM.

La visita de la modalitat d) s'haurà de poder realitzar en català i en castellà en qualsevol moment.



Patronat del Castell de Montsoriu

L'atenció presencial, telemàtica i telefònica a l'Espai de Servei i Atenció al Públic s'haurà de poder realitzar en català, castellà i anglès en qualsevol moment.

Idiomes opcionals:

L'empresa adjudicatària podrà incloure a la seva oferta idiomes opcionals per a les visites de les modalitats a) b) c) i e), que podran ser l'alemany, el rus, l'italià i/o la llengua de signes catalana. Les visites en aquesta/es llengua/es s'hauran de poder realitzar amb un previ avís de 10 dies d'antelació per part del PCM.

Competències lingüístiques (d'acord amb el marc europeu comú de referència)

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que el personal disposa de les competències lingüístiques següents (d'acord amb el marc europeu comú de referència):

- Per a tot el personal que presti atenció presencial, telemàtica i telefònica a l'Espai de Servei i Atenció al Públic d'atenció al públic (punt 2.3.B) haurà d'acreditar cadascun dels següents nivells de competències lingüístiques: nivell C1 de català, nivell C1 de castellà i nivell B2 d'angles.
- Per a tots/es els/les guies de les visites de qualsevol de les modalitats establertes al punt al punt 2.3.C haurà d'acreditar cadascun dels següents nivells de competències lingüístiques: nivell C1 de català i nivell C1 de castellà.
- Per a les visites de les modalitats a) b) c) i e) en llengües diferents del català o castellà haurà d'acreditar que, per cadascuna d'aquestes llengües, disposa com a mínim d'un/a guia amb el nivell B2 de l'idioma corresponent.

Titulació dels/de les guies

Tots/es els/les guies de les visites de qualsevol de les modalitats establertes al punt al punt 2.3.C hauran de disposar d'alguna de les titulacions o habilitacions següents:

- Habilitació de guia de turisme de Catalunya, en els temes establerts al Decret 43/2020, de 10 de març, sobre l'activitat de guia de turisme de Catalunya.
- Titulació universitària de llicenciatura o grau en arqueologia, història, història de l'art o turisme. En el cas de títols equivalents o d'altres estats membres de la Unió Europea, caldrà acreditar documentalment l'equivalència o el reconeixement per l'estat espanyol.

Condicions generals de la prestació del servei

- Tenint en compte que les necessitats del servei poden variar en funció de la demanda i programació de visites, es fa necessari impulsar un procediment que permeti modular la quantitat d'hores de prestació de servei en funció de les necessitats. Per aquest motiu, aquesta contractació s'acull a la Disposició Addicional 33a de la LCSP que regula els contractes de subministraments i serveis en funció de les necessitats, de forma que: a) S'estableix el pressupost màxim; b) El contractista està obligat a executar el servei de forma successiva i per preu unitari, sense que el nombre total de



prestacions estigui definit exactament en el moment de celebrar el contracte, per estar aquestes subordinades a les necessitats del servei; c) El PCM no està obligat a exhaurir el pressupost màxim de l'adjudicació.

- En iniciar-se el contracte el PCM traslladarà a l'empresa adjudicatària els guions, les indicacions i la informació bàsica per l'atenció i les visites, així com oferirà una formació presencial de caràcter obligatori als/les guies. Els/les guies hauran de conèixer tota la informació continguda als guions i instruccions facilitats pel PCM.
- L'empresa adjudicatària aportarà el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte i vetllarà per la qualitat en la prestació del servei. Tot el personal que exerceixi les prestacions dependrà únicament de l'empresa adjudicatària a tots els efectes, sense que existeixi cap vincle de dependència laboral entre aquest i el PCM.
- En iniciar-se el contracte l'empresa adjudicatària presentarà la relació de les persones que portaran a terme les diferents tasques del servei conjuntament amb l'acreditació de les titulacions i competències lingüístiques requerides i la certificació d'haver rebut la formació de riscos laborals necessària i preceptiva.
- L'empresa adjudicatària formarà, al seu càrrec i sense que es puguin comptabilitzar com a hores de servei, totes les persones que hagin de prestar els serveis objecte del contracte.
- El servei es prestarà amb continuïtat i regularitat, sense interrupció per motiu de baixes, vacances o altres circumstàncies atribuïbles a l'empresa adjudicatària. En cas de produir-se absències per malaltia, vacances, baixes o qualsevol altra causa, l'adjudicatària serà responsable de suplir-les amb altre personal, prèvia comunicació per escrit al PCM amb un mínim de 10 dies d'antelació (en casos de força major que no permetin aquesta antelació la comunicació es farà immediatament en el moment de tenir-ne coneixement) i amb l'acreditació de les titulacions i competències lingüístiques requerides i la certificació d'haver rebut la formació de riscos laborals necessària i preceptiva. Aquests canvis hauran de ser acceptats pel PCM.
- L'empresa adjudicatària designarà una persona coordinadora que actuarà com a referent i interlocutora de l'empresa davant del PCM. Aquesta persona tindrà plena capacitat d'obrar en representació de l'empresa davant del PCM i vetllarà pel correcte desenvolupament de l'objecte del contracte. Així mateix, farà el seguiment, revisarà i donarà les instruccions adients per al desenvolupament de les tasques assignades als altres membres de l'equip de manera coordinada amb la finalitat d'assegurar una correcta i continuada prestació del servei.
- El PCM supervisarà el correcte compliment del servei i establirà les directrius necessàries pel correcte compliment del contracte. El PCM podrà ampliar, reduir o modificar el calendari, l'horari i la dotació de personal en funció de les necessitats i la demanda, com també per causa d'inclemències meteorològiques o altres causes sobrevingudes de força major, sempre dins del límit màxim d'hores anuals contractades. En aquest cas, quan la modificació d'aquesta dotació s'efectuï a instància i interès del PCM, aquest ho comunicarà a l'adjudicatari amb una anticipació de cinc dies, a fi i efecte de poder garantir l'organització dels serveis. En el cas que el



PCM resolgui la modificació arrel d'un imprevist de força major, es compromet a comunicar-li a l'adjudicatari amb la major antelació possible. L'adjudicatari resta obligat a cobrir o eliminar el servei corresponent, segons s'escaigui.

- En el cas que a criteri del PCM alguna de les persones adscrites al servei no mantingui el nivell mínim de qualitat i/o el comportament adient a la prestació contractada, el PCM ho notificarà a l'empresa amb la corresponent justificació i audiència als interessats/des, per tal que l'empresa presenti a la consideració del PCM la proposta d'una persona substituïda en un termini màxim de 10 dies.
- L'empresa adjudicatària mantindrà un registre diari de les hores de servei realitzades per cadascuna de les persones assignades al servei, on constaran, com a mínim: hora d'inici i finalització de la jornada, tasques realitzades (guiatge, torn/s de guiatge, idioma de guiatge, atenció al ESAP, etc.).
- Tots els treballadors i treballadores contractats per l'empresa que prestin el servei objecte de contracte hauran d'estar contractats d'acord amb el conveni col·lectiu de treball del sector corresponent.
- Tot el personal que intervingui en les tasques del servei ha de complir amb les normatives de seguretat, de prevenció de riscos laborals i qualsevol altra normativa d'aplicació a l'exercici de les activitats objecte del servei.
- L'empresa serà responsable de l'aplicació de les mesures i de la formació del seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals i dotarà al personal amb els elements i mitjans necessaris perquè puguin exercir la seva feina en les millors condicions de rendiment, seguretat i salut.
- Així mateix, l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat social, de Prevenció de Riscos Laborals i de qualsevol altra que sigui aplicable en aquest cas, així com estar al corrent de les seves obligacions tributàries.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de facilitar del vestuari, el calçat i la resta d'equipament necessari per als/les treballadors/es en el desenvolupament de l'activitat laboral i per la seva correcta identificació pe part de les persones usuàries.
- L'empresa adjudicatària donarà immediat avís a la persona designada pel PCM i a l'autoritat competent de qualsevol incidència, anomalia o situació d'emergència detectada.
- Dins dels horaris de prestació del servei i, per tal de solucionar qualsevol imprevist, necessitat o urgència, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que el PCM es podrà comunicar directament amb les persones que estiguin prestant el servei a través de telèfons mòbils que l'empresa haurà de proporcionar als treballadors/es.
- L'empresa adjudicatària es compromet a custodiar de manera segura les claus i els codis d'accés al recinte que li siguin lliurats, no realitzant ni cedint cap còpia dels mateixos a cap persona sense autorització prèvia del PCM.
- L'empresa adjudicatària assistirà a les reunions periòdiques de coordinació del servei amb el PCM, que podran ser presencials (al castell de Montsoriu o a la seu del PCM) o telemàtiques segons estableixi el PCM.



Patronat del Castell de Montsoriu

Facturació i pagament

La facturació s'emetrà a mes vençut, amb factura acompanyada del desglossament horari dels serveis prestats durant el mes facturat. L'import a satisfer es calcularà com el producte de les hores realitzades en el mes facturat (enteses aquestes hores com el sumatori de les hores de prestació de servei de les diferents persones assignades a les tasques de gestió de l'equipament, d'atenció a l'ESAP i a les visites en grup que s'han descrit a l'apartat "2.3 Tasques incloses al servei") pel preu unitari ofert per l'empresa adjudicatària.

NECESSITATS ADMINISTRATIVES A SATISFER

Les necessitats administratives a satisfer i els factors que intervenen en el present contracte estan acreditats a l'expedient corresponent.

PRESSUPOST

El preu màxim del contracte es fixa en la quantitat de 50.000,00 euros anuals, IVA no inclòs. A efectes informatius es fa constar que l'import de l'IVA és de 10.500,00 euros anuals.

DURADA DEL CONTRACTE I PRÒRROQUES

La vigència del contracte serà d' 1 any, prorrogable anualment fins a una durada màxima total de 4 anys.

Santa Coloma de Farners,

El Cap del Departament de Promoció del Territori

Josep Gesti Perich