

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIDA, INFORMACIÓ I GESTIÓ DELS VISITANTS AL CENTRE D'ACOLLIDA I INTERPRETACIÓ DEL CONJUNT D'ART RUPESTRE DE LA ROCA DELS MOROS I L'EXECUCIÓ DE DIFERENTS SERVEIS VINCULATS A LES VISITES GUIADES, L'OFERTA EDUCATIVA I LES ACTIVITATS, AIXÍ COM LA DIFUSIÓ I COMERCIALIZACIÓ TURÍSTICA I PATRIMONIAL DEL CONJUNT D'ART RUPESTRE DE LA ROCA DELS MOROS, DEL COGUL (LES GARRIGUES, LLEIDA).

1.- Introducció.

La Roca dels Moros del Cogul és una balma utilitzada per les persones des de la prehistòria en la qual hi ha diferents pintures i gravats que ho testimonien. Aquestes pintures van ser inscrites a la llista de Patrimoni Mundial de la Humanitat de la UNESCO al 1998.

La Generalitat de Catalunya és propietària de la balma i de les pintures i gravats que s'hi troben i la visita pública en aquest espai és gestionada per l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural (a partir d'ara, ACdPC) del Departament de Cultura.

L'Ajuntament del Cogul és propietari de l'entorn de la Roca dels Moros, inclòs l'edifici del Centre d'Acollida i d'Interpretació del Conjunt d'Art Rupestre de la Roca dels Moros (CIAR).

2.- Objecte del contracte.

- a) La gestió del servei d'acollida, informació i gestió dels visitants del Conjunt d'Art Rupestre de la Roca dels Moros i del Centre d'Acollida i d'Interpretació del Conjunt Rupestre de la Roca dels Moros (CIAR). La gestió de l'agenda de visites i els serveis d'informació i la reserva d'activitats, presencial, telefònica i/o telemàtica, tan pel que fa a les demandes provinents d'usuaris externs, com pel que fa a les necessitats de l'ACdPC.
- b) La gestió de l'espai immersiu de Realitat Virtual d'Els Ulls de la Història al CIAR del Cogul, que consisteix fonamentalment en:
 - **Gestió de l'espai:**
 - Encesa i apagada de les instal·lacions i equipament que forma part de la sala de realitat virtual de cada equipament. Aquesta tasca l'ha de dur a terme un equip estable i amb prou antelació perquè l'experiència quedi encesa amb un marge d'almenys 15 minuts abans del primer torn.
 - Vetllar per tots els elements de la sala de realitat virtual i netejar les ulleres de RV després de cada ús.
 - Avisar segons els canals establerts en cas de detectar comportaments incívics: vandalisme, furt, agressions, etc.; complint en tot moment les prescripcions de la LOPD.
 - Canalitzar, amb immediatesa, la informació de les possibles incidències que puguin sorgir.
 - **Atenció al visitant:**
 - Informar els visitants del correcte funcionament de l'experiència de realitat virtual, incidències, temps d'espera i possibles restriccions de pas.
 - Posar i treure les ulleres a totes les persones visitants.

- Acompanyar aquelles persones que ho necessitin en moments puntuals de l'experiència.
- c) Mediació entre el visitant i les museografies complementàries del projecte Els Ulls de la Història i els seus elements tecnològics, segons les necessitats del servei prèviament acordades amb els responsables de l'Àrea de Monuments i Jaciments.
- d) La gestió, organització, seguiment, coordinació i realització de les activitats divulgatives i culturals (visites guiades, activitats familiars, activitats educatives i activitats de caire cultural...) que formin part de la programació del Conjunt d'Art Rupestre de la Roca dels Moros i del Centre d'Acollida i d'Interpretació del Conjunt Rupestre de la Roca dels Moros (CIAR), així com l'atenció als mitjans de comunicació si així ho determina l'ACdPC.
- e) La realització d'una proposta de dinamització i de difusió del conjunt de pintures rupestres que es basi en la recerca de públics i col·lectius de visitants interessats en conèixer i visitar el Conjunt d'Art Rupestre de la Roca dels Moros, així com l'atenció als mitjans de comunicació si així ho determina l'ACdPC.
- f) La coordinació de les activitats que es puguin desenvolupar des de l'ACdPC per tal d'incentivar el nombre de visitants.
- g) La definició del pla de recursos humans i tècnics adscrit als serveis.
- h) La gestió, el control i la supervisió del personal adscrit als diferents serveis i equipaments on prestaran servei i la seva formació.
- i) La formació dels educadors i d'altre personal que desenvolupi els serveis.
- j) L'avaluació de tots els serveis objecte de contracte. La redacció d'una memòria anual del servei prestat que es lliurarà anualment a l'ACdPC.

3.- Horaris i espais de prestació dels serveis.

16. 09 – 30. 06

De dimecres a diumenge i festius de 10.00 h a 14.30 h (+30')

Dimarts amb reserva. De dimecres a dissabte: tardes amb reserva

01. 07 – 15. 09

De dimarts a diumenge i festius de 10.00 h a 14.30 h (+30')

De dimarts a dissabte: tardes amb reserva

La taquilla i l'entrada es tanquen 30 minuts abans del límit horari.

Tancat els dilluns no festius i els dies 25 i 26 desembre. També estarà tancat cada any de l'1 al 15 de gener inclosos.

L'ACdPC es reserva el dret d'ampliar, reduir o modificar sense variació en el preu del contracte, fins a un màxim del 10%, els horaris inicialment previstos. En aquest cas, quan la

modificació s'efectuï a instància i interès de l'ACdPC, aquesta s'obliga a comunicar-ho a l'adjudicatari amb una anticipació suficient, mínim d'1 mes, a fi i efecte de poder garantir l'organització del servei.

La gestió total del servei es durà a terme al Centre d'Acollida i d'Interpretació del Conjunt Rupestre de la Roca dels Moros (CIAR).

4. Condicions generals de la prestació dels serveis.

L'empresa es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta obertura dels serveis i ampliar el nombre de visitants:

Elaborar les operatives de funcionament dels diferents serveis subjectes a aquest contracte i de totes les activitats extraordinàries que es determini per part de l'ACdPC. Aquestes operatives hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa que presti servei al centre.

Garantir la disponibilitat del personal necessari i suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquest contracte de serveis, durant el temps que duri de manera que es formi un equip capaç de donar cobertura continuada als diferents serveis. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis serà contractat per l'empresa contractista.

L'empresa contractista ha de preveure un equip estable de monitors i guies que haurà de cobrir baixes i imprevistos, així com els reforços de caire regular o extraordinari i les necessitats d'ampliació dels serveis en activitats no previstes o en activitats puntuals que es puguin generar. En els casos d'absències imprevistes es procedirà a la substitució sense demora. En cas que el grup quedi perjudicat per la falta de guia o educador, el cost l'assumirà l'empresa. Ha de garantir que els seus equips tinguin un tracte correcte amb el públic, així com bona educació i presentar un aspecte correcte d'higiene personal.

L'empresa nomenarà un responsable que serà l'interlocutor amb els responsables de l'ACdPC.

L'empresa contractista garantirà la formació adequada del personal per tal de mantenir un alt nivell de qualitat en la prestació dels serveis. Aquesta formació també inclourà la formació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.

Es realitzaran reunions periòdiques de coordinació, revisió, valoració interna i propostes de millora així com planificació, programacions i continguts entre l'empresa i el personal de l'ACdPC. L'adjudicatari entregarà mensualment un informe a l'ACdPC que inclogui el nombre i el detall de les visites guiades i les activitats realitzades durant el mes immediatament anterior. Hi haurà de constar la informació sobre la tipologia i el nombre de participants/usuaris, descripció de la procedència. Balanç i valoració realitzada pels participants i resultant del buidatge d'enquestes d'avaluació. Recull d'incidències i valoració de les activitats explicant el funcionament i propostes de millora. Aquest informe s'elaborarà segons la plantilla i el model que l'ACdPC facilitarà a l'empresa contractista.

L'empresa contractista es farà càrrec de l'adquisició i del subministrament dels aparells i accessoris vinculats a sistemes de comunicació i d'intercomunicació del seu personal o

aquells que s'estimin oportuns per a la correcta prestació del servei.

L'empresa contractista prestarà els serveis sota la supervisió i seguiment de l'ACdPC. Qualsevol canvi del funcionament normal dels serveis haurà de ser aprovat per l'ACdPC.

L'empresa contractista es compromet a seguir les directrius que li indiqui l'ACdPC per implementar un sistema d'avaluació continuada i permanent per realitzar un seguiment dels serveis prestats amb l'objectiu d'avaluar-los, per corregir-los i/o millorar-los.

L'empresa haurà de proporcionar totes les dades que requereixi l'ACdPC així com comunicar per escrit les possibles incidències succeïdes.

Acabat el contracte, entre el personal empleat per l'empresa contractista i l'ACdPC no hi haurà cap relació de dependència laboral ni administrativa. L'ACdPC podrà exigir en qualsevol moment que l'empresa acrediti estar al corrent de les obligacions salarials i de la seguretat social del seu personal. La circumstància de no atendre aquestes obligacions a temps serà en el seu cas considerada com greu incompliment del contracte.

L'ACdPC exigirà a l'empresa contractista la realització eficaç i eficient dels serveis encomanats. En cas que es consideri que els serveis es realitzen de manera inadequada, previ informe argumentat i escrit, l'ACdPC podrà exigir la seva correcció a l'empresa que haurà de respondre en un temps màxim de 48 hores des de la recepció de l'informe.

Totes les operacions comercials que es produeixin en el marc del servei, sense cap mena d'excepció hauran de ser registrades pel sistema que estableixi l'ACdPC juntament amb la metodologia de tractament de dades. Els registres informàtics seran la base de càlcul dels serveis realitzats.

L'empresa contractista haurà de garantir el cobrament en metàl·lic dels serveis prestats als usuaris, així com, mitjançant els sistemes de cobrament en targeta de crèdit (TPV) i/o digital (telèfon mòbil, Bizum o similar).

5.- Condicions específiques.

La programació d'activitats, els seus continguts, condicions i criteris de realització, així com els productes i materials de suport que es generin, s'ajustaran als criteris i objectius que hauran de ser supervisats i validats pel responsable de l'Àrea de Monuments i Jaciments de l'ACdPC.

Totes les activitats es realitzaran per defecte en català, si bé s'haurà de garantir també la prestació del servei en castellà, anglès i francès.

En el cas de les activitats/tallers del programa educatiu per a públics escolars, l'empresa contractista serà la responsable de gestionar la concertació dels grups escolars, de dur a terme les activitats educatives i de fer l'avaluació de les activitats. L'ACdPC oferirà a l'empresa contractista els programes educatius del Conjunt Rupestre de la Roca dels Moros que s'han d'ofertar entre les escoles que hi estiguin interessades. L'empresa contractista gestionarà el cobrament de les activitats segons els preus fixats per l'ACdPC i en farà liquidació a l'ACdPC segons el sistema que indiqui l'ACdPC.

En general la ràtio de les activitats dirigides a grups escolars serà com a màxim de 30 alumnes/educador i la ràtio mitjana per curs escolar serà màxim de 25 alumnes/educador. La ràtio de la resta d'activitats serà com a màxim de 35 persones/monitor i la ràtio mitjana de l'any serà màxim de 35 persones/monitor, llevat d'activitats concretes on s'acordi una ràtio diferent. L'empresa contractista garantirà que totes les activitats estiguin conduïdes pel nombre d'educadors necessari per garantir la seguretat dels alumnes i els visitants, així com el correcte funcionament de l'activitat.

Per altra banda, es valorarà com a millora la proposta que les empreses que es presentin a concurs ofereixin per desenvolupar una activitat de suport/complement a les visites guiades escolars. Aquesta activitat ha de consistir en una activitat de pintura adreçada als cicles Infantil, Primària i Secundària d'una hora màxima de duració. S'haurà de presentar una proposta d'activitat per cada cicle. Aquesta activitat s'ofertarà com a complement de la visita escolar guiada i serà opcional per a les escoles i no tindrà cap cost per a les escoles. L'empresa contractista es farà càrrec de la concertació dels grups, de la gestió de l'activitat, dels materials fungibles necessaris per dur-la a terme i de la contractació del personal necessari per desenvolupar-la si és el cas.

Per a l'obertura del CIAR sempre hi haurà d'haver com a mínim dues persones:

-Recepció i gestió de visitants, posició que pot ampliar-se segons les necessitats del servei (en base a la borsa d'hores que contempla el contracte).

-Gestió de l'espai immersiu de Realitat Virtual dels Ulls de la Història, que ha de contemplar diferents posicions segons les necessitats reflectides de forma orientativa en el quadre adjunt:

Servei de gestió dels Ulls de la Història:

TOTAL HORES ANUALS
3094

La gestió de la Realitat Virtual dels Ulls de la Història al CIAR del Cogul implica, d'una banda, unes tasques diàries en l'espai immersiu: l'encesa i apagada de les instal·lacions i l'equipament que forma part de la sala de realitat virtual del centre; vetllar per tots els elements de la sala de realitat virtual i netejar les ulleres de RV després de cada ús; avisar segons els canals establerts en cas de detectar comportaments incívics (vandalisme, furt, agressions, etc.) complint en tot moment les prescripcions de la LOPD; i canalitzar amb immediatesa, la informació de les possibles incidències que puguin sorgir.

I d'una altra, tot el referent a l'atenció a l'usuari de l'espai immersiu, és a dir, informar els visitants del correcte funcionament de l'experiència de realitat virtual, de les possibles incidències, del temps d'espera i de les restriccions de pas.

Aquest personal també ha de vetllar perquè l'experiència de la Realitat Virtual sigui accessible i per donar el suport necessari, en moments puntuals, a aquelles persones que ho requereixin. En definitiva, la seva funció ha de permetre que l'experiència immersiva es desenvolupi de forma correcta i segura dins de la sala de la Realitat Virtual, donant les indicacions pertinents i supervisant aquesta activitat.

A l'inici de la sessió s'han de fer càrrec de la correcta col·locació de les ulleres i a finalització,

de la retirada i neteja de les mateixes.

Aquest conjunt de tasques derivades de la gestió de l'espai immersiu de Realitat Virtual d'Els Ulls de la Història les ha de dur a terme un equip estable, el qual ha de tenir les instal·lacions i el maquinari preparats en tot moment, i amb prou antelació perquè l'experiència quedi encesa amb un marge d'almenys 15 minuts abans del primer torn.

El personal encarregat de la gestió de l'espai immersiu de Realitat Virtual d'Els Ulls de la Història també podrà fer tasques de mediació entre el visitant i les museografies complementàries del projecte Els Ulls de la Història i els seus elements tecnològics, segons les necessitats del servei prèviament acordades amb els responsables de l'Àrea de Monuments i Jaciments.

En el cas que les hores de la borsa mensual destinades a l'atenció de grups o a les reserves de tarda no s'esgotin durant aquell mes, passaran a acumular-se i es mantindran a la borsa amb l'objectiu d'utilitzar-se quan les necessitats de servei ho requereixin. L'empresa comptabilitzarà i informarà mensualment de l'estat d'aquesta borsa d'hores.

L'empresa adjudicatari haurà de presentar una proposta dinamització i de difusió del conjunt de pintures rupestres que es basi en la captació de públics i col·lectius de visitants interessats en conèixer i visitar el Conjunt d'Art Rupestre de la Roca dels Moros. Entenem que aquest conjunt és una oportunitat única per tal de que les empreses creixin i es desenvolupin amb la possibilitat de crear i proposar la incorporació d'activitats de difusió de caire cultural i turístic per a diferents tipus de públic. L'objectiu és incentivar els visitants i oferir continguts i experiències de qualitat. Aquestes propostes s'adreçaran a l'ACdPC, mitjançant la presentació del corresponent projecte.

L'ACdPC permetrà i valorarà favorablement que l'empresa permeti la participació d'estudiants en pràctiques sempre que això no suposi una despesa per l'ACPC.

6.- Recursos.

L'ACdPC donarà suport pel treball del servei durant el període de vigència del contracte.

L'ACdPC proporcionarà el material d'oficina i ofimàtic necessari per a la gestió del servei d'acollida, informació i gestió dels visitants.

L'empresa contractista vetllarà perquè el centre estigui en correcte estat i notificarà a l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural aquelles incidències i necessitats que puguin sorgir al centre durant la gestió del servei.

L'empresa contractista vetllarà perquè el centre disposi del material necessari per a la seva gestió responsabilitzant-se del seguiment d'existències, l'emmagatzematge en els espais establerts i la demanda a l'ACdPC de la reposició i disponibilitat de material i equipament necessari per al desenvolupament del servei.

L'ACdPC es farà càrrec de la neteja bàsica del centre amb un mínim de 4 hores setmanals (16 mensuals). El material fungible derivat d'aquest servei anirà a càrrec de l'ACdPC.

L'empresa contractista haurà de vetllar per fer la neteja puntual de les instal·lacions en cas que sigui puntualment necessari a resultes del seu ús.

El manteniment normatiu de l'edifici anirà a càrrec de l'ACdPC. També el manteniment bàsic de jardineria.

Les despeses derivades dels subministraments d'aigua, electricitat i telecomunicacions no aniran a càrrec de l'empresa contractista. L'empresa contractista disposarà de fibra òptica per a la prestació dels serveis.

L'empresa gestionarà l'agenda de concertació de reserves per a visites i tallers amb l'objectiu de garantir el correcte proveïment del servei del qual serà responsable. Igualment s'atendran les demandes d'informació relatives als serveis destinats al públic que es sol·licitin.

La gestió de l'agenda consisteix en l'assignació de dia i hora de visita al grup que ho sol·liciti, per correu o fax, telefònicament o per correu electrònic, recollint la informació necessària per a la correcta concertació. A la vegada, inclou la confirmació de reserva per correu electrònic, fax o carta als sol·licitants. En tot cas, l'operativa de la gestió de l'agenda de concertació de reserves descrita als plecs, s'adaptarà a l'evolució de les aplicacions informàtiques de difusió i gestió, i en el seu cas, de la gestió telemàtica, que l'ACdPC incorpori durant la vigència del contracte.

La informació resultant de la gestió de l'agenda es considera a tots els efectes propietat de l'ACdPC i sols es podrà utilitzar per l'empresa als efectes de proveir correctament el servei objecte del contracte.

L'ACdPC conserva la facultat d'establir criteris de gestió de l'agenda que persegueixin el fer compatible una màxima aflluència de grups amb el manteniment d'unes correctes condicions de visita per a la totalitat dels usuaris. Els dies i l'horari que es cobrirà el servei d'informació i reserves al centre d'informació són els indicats com a laborables del centre.

Aquests horaris es podran modificar per motius organitzatius, de temporada, de demanda i/o de gestió segons les necessitats del centre, sempre que no modifiqui el total d'hores estipulat per aquest plec.

L'empresa procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment al responsable de l'ACdPC.

En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i contínua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de risc laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'empresa vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyorades

respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

L'empresa assumeix l'obligació de contractar el personal per dur a terme el servei de conducció d'activitats. Aquest personal rebrà un salari apropiat a les seves capacitacions acadèmiques i competències. L'adjudicatari ha de complir escrupolosament les obligacions derivades de la legislació laboral i de la Seguretat Social respecte del personal al seu servei, cosa que vol dir que aquest no té cap mena de relació jurídic-laboral amb l'ACdPC i que aquesta última es considera exempta de tota responsabilitat derivada de l'incompliment d'aquelles obligacions. No obstant això, l'ACdPC sol·licitarà a l'empresa, quan ho cregui oportú, l'exhibició dels contractes amb la retribució salarial escaient a la formació i experiència dels treballadors; a més dels documents acreditatius de la afiliació i la cotització a la Seguretat Social d'aquests personal contractat. S'ha de tenir en compte que l'incompliment de les normes laborals i tributàries per part de l'adjudicatari i incompliment del pagament per part de l'empresa als seus treballadors, serà causa d'extinció del servei.

Sobre el personal adscrit a la gestió de la Realitat Virtual i l'atenció al visitant en relació al projecte dels Ulls de la Història al CIAR del Cogul, l'empresa ha de preveure un equip estable, en actiu i de reserva, per tal de garantir el correcte funcionament del servei. A aquest personal li correspondrà la categoria d'Informador/a i haurà de ser contractat dins el Grup professional III (Personal d'intervenció). Lloc de Treball: atenció especialitzada Nivell A.

L'empresa contractista es farà càrrec de la formació específica en coneixements i competències necessaris per al correcte desenvolupament de les diferents funcions i serveis de tot el seu personal així com en matèria de riscos laborals. Tot el personal de l'empresa concessionària que realitzi els serveis esmentats en el plec, haurà d'assistir a un mínim de sessions de formació en continguts i en operativitat.

L'empresa, de comú acord amb l'ACdPC, col·laborarà en la difusió de l'oferta d'activitats que gestionarà.

L'empresa i l'ACdPC realitzaran reunions periòdiques de revisió, planificació, coordinació i actualització dels continguts dels materials educatius per proposar millores raonades segons els criteris establerts per les parts.

La memòria anual d'avaluació dels serveis contindrà:

- Dades quantitatives: nombre d'activitats i sessions realitzades segons les categories de públic, tipologia, nombre de participants/ usuaris, anàlisi de la procedència de grups, anàlisi dels nivells educatius que s'han atès i de les tipologies de grups, recull d'incidències i balanç i valoració realitzada pels participants i resultant del buidat d'enquestes d'avaluació.
- Dades qualitatives: una valoració qualitativa particularitzada que especifiqui els punts forts i punts febles, les principals incidències detectades així com les propostes de millora.