



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL PROCEDIMENT OBERT, PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE PRODUCTES TURÍSTICS DE L'AJUNTAMENT DE SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS (PUNT D'INFORMACIÓ, CASTELL DE PENYAFORT, CIARGA I LA QUADRA) EXP. 1786/2026

ÍNDEX

Objecte	4
1. Atenció al públic	4
2. Difusió i informació	5
3. Manteniment dels equipaments	5
4. Gestió del Punt d'informació	6
4.1 Obertura i tancament del punt d'informació	6
4.2 Custòdia del material	7
4.3 Atenció al públic	7
4.4 Activitats	8
4.5 Venda de productes	8
4.6 Estadístiques campanyes i esdeveniments	9
4.7 Manteniment del Punt d'Informació	9
4.8 Altres	9
5. Castell de Penyafort	10
5.1 Centre d'informació del Parc del Foix	10
5.2 Castell – eixos argumentals	11
5.3 Atenció al visitant	11
5.4 Horaris del Castell de Penyafort i Punt d'informació turística	12
5.5 Venda de productes	13
5.6 Productes turístics i activitats educatives actuals	13
5.7 Gestió del centre	16
5.8 Visites i activitats	16
5.8.1 Participació en activitats de dinamització	
5.8.2 Visites	
5.8.3 Visites autoguiades	
5.8.4 Programació	
5.9 Manteniment del Castell	18
5.10 Estadístiques	19
5.11 Gestió econòmica	19





5.12 Altres	20
6. CIARGA	21
6.1 Atenció al públic	22
6.2 Horaris del CIARGA	23
6.3 Venda de productes	23
6.4 Productes turístics i activitats educatives actuals	23
6.5 Gestió del centre	25
6.6 Activitats	26
6.6.1 Programació	
6.7 Estadístiques	28
6.8 Gestió econòmica	28
6.9 Manteniment del centre	29
6.10 Visites	30
6.11 Altres	30
7. La Quadra	31
7.1 Obertura i tancament	31
7.2 Visites guiades i educatives	32
7.3 Atenció al públic i reserves	32
7.4 Difusió	32
7.5 Coordinació del servei	32
7.6 Creació d'activitats	33
7.7 Gestió econòmica	33
8. Obligacions operatives del servei	34
8.1 Gestió i planificació dels equipaments	34
8.2 Obligacions horàries	35
8.3 Visites	36
8.4 Difusió, programació i creació d'activitats	37
8.5 Suport tècnic a la gestió del servei, dinamització i promoció turística	37
8.6 Gestió econòmica	39
8.7 Comercialització	40
8.8 Dinamització del servei	40
9. Organització operativa del servei	41
9.1 Obligacions de l'empresa adjudicatària	41
9.2 Drets d'imatge	41
9.3 Prestació del servei amb personal qualificat	41
9.4 Condicions del personal	41
9.5 Representant de l'empresa adjudicatària	42
9.6 Equip de treball	43
9.7 Coneixement de l'espai i de l'activitat	43
9.8 Elaboració d'operatives de servei	44
9.9 Prestació del servei	44





9.10	Programació de les visites	44
9.11	Visites extraordinàries i activitats especials	44
9.12	Assignació del personal	45
9.13	Mitjans i disponibilitat	45
9.14	Identificació del personal	45
9.15	Tracte i imatge davant el públic	45
9.16	Qualitat, continuïtat i estabilitat del servei	46
9.17	Dispositiu de personal i cobertura d'incidències	46
9.18	Substitucions	46
9.19	Estabilitat dels equips	46
9.20	Coordinació del servei	46
9.20.1	Coordinació interna i seguiment del servei	
9.20.2	Presència de la coordinació i gestió del servei	
9.20.3	Reunions de seguiment	
9.20.4	Control de qualitat i cobertura del servei	
9.21	Personal guia i formació específica	48
9.22	Compromís ètic i social	48
9.23	Incorporació de personal en pràctiques	48
9.24	Tracte i imatge davant el públic	48
9.25	Competència lingüística	48
9.26	Cobertura de serveis addicionals	49
9.27	Comunicació interna operativa	49
9.28	Informes i valoració mensual	49
9.29	Coordinació amb altres serveis municipals	49
10	Sostenibilitat	50





OBJECTE

L'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, a través del servei de Turisme, té com a objectiu impulsar el desenvolupament turístic del municipi mitjançant la valorització dels seus recursos patrimonials, culturals, naturals i turístics, fomentant un model de turisme sostenible, diversificat i vinculat al territori.

Per assolir aquest objectiu, es considera necessari disposar d'un servei especialitzat en gestió i promoció turística que permeti planificar, coordinar i executar les actuacions previstes dins l'estratègia turística municipal, donar continuïtat a les accions de promoció del municipi, gestionar els serveis d'atenció als visitants i posar en valor els recursos turístics locals.

Aquesta necessitat respon a la voluntat de consolidar una oferta turística estructurada i de qualitat, millorant l'experiència dels visitants, fomentant el coneixement del patrimoni local i reforçant la coordinació amb els agents públics i privats vinculats al sector turístic.

El present plec de clàusules tècniques té per objecte la determinació de les condicions d'adjudicació, per procediment obert, per a la gestió turística, la gestió dels recursos patrimonials i la promoció turística de l'ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, i que inclou els següents serveis:

1. Gestió del servei d'atenció telefònica i de gestió de visites turístiques de Santa Margarida i els Monjos.
2. Gestió i servei d'atenció al públic del Punt d'informació.
3. Gestió, dinamització i atenció al públic i visites guiades al Castell de Penyafort.
4. Gestió, dinamització i atenció al públic i visites guiades del Ciarga.
5. Gestió de visites guiades de la Quadra.
6. Suport tècnic a la gestió del servei, dinamització i promoció turística

1. ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos té activat diferents serveis d'atenció al visitant. Disposa d'un servei d'atenció telefònica, d'un correu electrònic de turisme, formularis a través de la bústia del web de turisme i el servei de WhatsApp, com a vies principals, des del que s'articula tota la informació turística i de gestió de visites al municipi.

L'atenció d'aquest servei és fonamental per a la dinamització turística del municipi, ja que s'entén com un sistema d'atenció i reserva de visites però també, i primordialment, com un sistema de comercialització i màrqueting de les activitats que es realitzen al municipi i de les sinèrgies que aquestes poden generar amb els operadors privats (comerç, restauració, taxis...etc).

L'atenció al visitant s'haurà de fer sempre inicialment en català, si bé la persona que l'atengui haurà de poder interactuar amb fluïdesa en castellà i anglès (mínim B2 del Marc





Comú Europeu de Referència) i en francès (mínim B1 del Marc Comú Europeu de Referència).

L'atenció telefònica haurà d'estar operativa tots els dies de la setmana en els següents horaris:

De dilluns a dissabtes – de 9:00 a 14:00 h i de 16:00 a 20:00 h
Diumenges i festius – de 9:00 a 14:00 h

Fora d'aquests horaris es retornaran les trucades existents per tal de contactar amb les possibles persones interessades en la visita al municipi.

Tant el correu electrònic, el formulari web, com el servei de WhatsApp es contestaran amb un plaça de 24 h. S'haurà de fer sempre amb l'idioma que l'hagin enviat. La persona que contesti haurà de poder interactuar amb fluïdesa en castellà i anglès (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència).

2. Difusió i informació:

A banda de les accions que es puguin dur a terme des del Servei de Comunicació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de generar continguts per a la difusió de les activitats o del centre que correspongui.

Això implicarà l'actualització de l'apartat de notícies del web de turisme de l'Ajuntament i la revisió periòdica dels seus continguts, actualització i generació de continguts (si s'escau). Igualment (en cas de crear-se) s'hauran de tenir actualitzades les xarxes socials amb les que podria treballar el centre així com la generació de notes de premsa periòdiques sobre activitats, novetats o rutes i visites, que seran revisades i difoses a través del Servei de Comunicació municipal.

La gestió de les xarxes socials s'hauran de mantenir actives com a promoció de la destinació i els actius turístics, programant a cada xarxa social els diferents posts amb el hashtag que correspongui. També s'hauran de monitoritzar i respondre les valoracions dels usuaris en l'entorn digital.

Tanmateix s'haurà de generar contingut i introduir la informació dels productes o activitats a altres webs, plataformes turístiques, agendes turístiques, etc que es considerin eines de promoció importants dels recursos turístics, així com enviament de butlletins digitals, newsletter, o altres eines per promoure el turisme.

Totes les accions, comunicacions, materials i bases de dades que s'elaborin estaran supervisats i seran propietat de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, tenint en compte les especificacions del mateix servei de Comunicació.





L'empresa adjudicatària haurà de presentar l'autorització signada de tot el seu personal amb la cessió dels drets d'imatge pel cas que puguin ser reproduïts en qualsevol mitjà digital, audiovisual o escrit.

S'establirà una comunicació fluïda amb la direcció del centre a fi de poder coordinar i/o actualitzar directrius a seguir. En aquest sentit l'empresa nomenarà a una persona com a coordinador que serà l'interlocutor en totes les comunicacions entre l'adjudicatari i l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir i vetllar en tot moment per tal que el servei es presti amb la diligència i qualitat degudes.

3. Manteniment dels equipaments:

L'empresa adjudicatària s'encarregarà d'obrir i tancar el centre corresponent, i control dels dispositius (encesa i apagada correcta de llums, aparells reproductors de vídeo i àudio, ordinadors i pantalles, etc.) per a cadascuna de les activitats.

Un cop finalitzada cada activitat l'empresa s'haurà d'encarregar de comprovar tots els espais utilitzats a fi de revisar que no hagi quedat cap persona a l'interior del recinte.

En cas d'anomalies l'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb el proveïdor establert per a cada tipus d'aparell, enllumenat o servei, a fi de que es realitzi l'arranjament corresponent i/o amb l'Ajuntament tal i com s'hagi establert amb un màxim de 24h. Tota comunicació amb els proveïdors haurà d'anar precedida d'una comunicació per escrit de la incidència a l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de comprovar posteriorment que la incidència hagi estat solucionada i en passarà comunicació a l'Ajuntament.

4. GESTIÓ DEL PUNT D'INFORMACIÓ

L'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos disposa d'un punt d'informació turística situat a l'entrada del poble dels Monjos, a l'avinguda de Catalunya. Aquest espai obre 4 hores setmanals, a priori els diumenge entre les 10 del matí i les 2 del migdia, però en el cas de necessitat es canviaria amb l'objectiu de facilitar informació al visitant sobre els recursos turístics del municipi i/o entorns immediats, facilitar informació sobre el mercat setmanal dels diumenges i ser l'eix d'activitats que es puguin organitzar al seu voltant per promoure el turisme de proximitat al municipi.

El punt d'informació turística precisa d'una persona per atendre el públic presencialment en l'horari establert d'obertura. L'atenció i el tracte al client haurà de ser de la màxima qualitat. La seva presència personal haurà de ser adequada a les funcions assignades.

Aquesta persona d'atenció al públic informarà els visitants sobre horaris, preus, ubicacions, esdeveniments turístic, culturals o qualsevol altre dada sobre el municipi i comarca i la seva oferta turística. Les seves funcions seran, bàsicament: acollir i donar la benvinguda





als visitants; oferir serveis per cobrir les necessitats del públic; proporcionar informacions bàsiques; orientar i suggerir les possibles visites al municipi; escoltar i recollir suggeriments; posar a disposició del públic material i recursos; col·laborar amb les activitats promocionals que realitzin l'Ajuntament o l'Associació de comerciants; respondre a les demandes d'informació, atendre les i informar en la mateixa àrea de les autocaravanes, si s'escau, etc.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de treballar en total col·laboració amb el personal de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, essencialment amb el de l'àrea de Promoció econòmica, turisme i comerç.

Per tal de cobrir els serveis com a mínim esmentats anteriorment, i a fi de donar sempre la millor qualitat pels mateixos, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar el personal necessari per a realitzar las següents funcions:

4.1 Obertura i tancament del punt d'informació

Obert tots els diumenges de l'any, de 10 a 14 hores.

Excepcionalment l'Ajuntament podrà determinar si algun dia no es realitza mercat dels diumenges i per tant no s'obre el punt d'informació.

En cas que en una d'aquestes dates la celebració del mercat dels diumenges es decidís fer un altre dia, el punt d'informació haurà d'obrir en aquesta altra data i horari.

Aquest horari serà susceptible de modificació a criteri del Departament de Turisme de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i en tot cas, quedarà subjecte a algun esdeveniment assenyalat, com per exemple Remeiart, Festa transhumància... Si en dates assenyalades de Fires, Festes o esdeveniments turístics el Punt d'informació també es pot obrir o traslladar en el punt neuràlgic de l'esdeveniment en un altre dia i horari, segons la necessitat.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a cobrir amb personal l'horari d'obertura del Punt d'Informació d'acord als següents paràmetres:

El Punt haurà d'estar ates sempre per una persona com a mínim durant tot l'horari d'obertura del centre.

4.2- Custòdia del material

L'empresa adjudicatària haurà de custodiar el material informàtic i telefònic necessari per la gestió del centre, ja que aquest material no es deixa al punt d'informació, mentre aquest no és obert.

4.3- Atenció al públic:





Recepció i informació i atenció a les persones visitants al punt d'informació i/o gestió de cues en dies assenyalats.

Atenció amable i correcta al públic. L'atenció es realitzarà sempre d'acord amb les pautes establertes en el manual de gestió del Punt.

El personal està obligat a dispensar un tracte amable i respectuós i hauran d'estar identificats i uniformats de forma adequada d'acord al lloc on presten els seus serveis.

El personal haurà de poder atendre el públic obligatòriament en català, castellà i anglès. (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència).

Preparació i disposició del material divulgatiu en ordre correcte i de forma visualment estètica.

Control d'estocs de material divulgatiu i recollida a l'Ajuntament del material que faci falta pel correcte manteniment dels estocs mínims.

Petició de fulletons.

Recepció i canalització de possibles queixes i/o objectes perduts del mercat d'acord amb manual de gestió del Centre.

L'adjudicatari no podrà exhibir ni mostrar cap tipus d'anunci, propaganda política o publicitat interior i exterior sense la prèvia autorització de l'Ajuntament.

L'estudi de públics. El personal d'atenció al públic haurà de dur a terme l'obtenció de dades vinculades a l'atenció de visitants.

Tasques de gestió, enviament de mails, de base de dades i/o trucades relacionades amb el departament de turisme.

Es consideren dies festius tots aquells que marca la legislació catalana i espanyola, excepte les festivitats locals. Així mateix es considerarà com a festiu el 24 de setembre, festivitat de la Mercè.

Per altra banda, els dies:

1 de gener

25 i 26 de desembre

6 de gener

El centre restarà tancat malgrat s'escaigui en cap de setmana.

4.4- Activitats:





L'empresa adjudicatària haurà de donar suport a les activitats que es puguin organitzar des de l'Ajuntament (venta d'entrades o tiquets, punt de recollida de material en campanyes puntuals, etc.).

El suport s'haurà de fer sempre amb el personal adscrit a aquest punt d'informació, sense necessitats d'augmentar recursos personals. En cas necessari, aquest anirà a càrrec de l'Ajuntament.

4.5- Venda de productes:

Es contempla la venda de publicacions, merchandising o altres elements en el punt d'informació en funció dels nous productes i merchandising del Ciarga i del Castell de Penyafort, com en el cas que de forma puntual es consideri oportuna la venda d'altres productes vinculats a algun altre equipament, acte o celebració, sempre sota consentiment i supervisió prèvia del departament de Promoció econòmica, turisme i comerç de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.

Caldrà preparar i disposar els productes a la venda en ordre correcte i de forma visualment estètica. Al costat dels productes haurà de figurar sempre visible el preu de venda.

Arqueig diari de caixa, comptabilitat de la recaptació feta i ingrés trimestral al compte bancari que s'estableixi. Presentació del corresponent justificant d'ingrés a l'Ajuntament.

Control d'estocs i gestió pel proveïment del material que faci falta pel correcte manteniment dels estocs mínims.

4.6- Estadístiques, campanyes i esdeveniments.

Preparació de bases de dades sobre usuaris presencials i no presencials, procedència, visites, activitats, etc. (segons formularis inclosos en manual de gestió del Centre) i lliurament mensual a l'Ajuntament.

Realització enquestes de satisfacció periòdiques d'acord i la preparació de bases amb dades de possibles persones usuàries i/o interessades en la visita al centre per tal de realitzar trameses periòdiques d'informació. Les esmentades bases pertanyeran a l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i hauran de ser tractades en funció de la Llei de protecció de dades.

Actualització periòdica de la informació i bases de dades.

Preparació de bases amb dades de possibles persones usuàries i/o interessades en la visita als espais turístics de Santa Margarida i els Monjos, per tal de realitzar trameses periòdiques d'informació. Les esmentades bases pertanyeran a l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i hauran de ser tractades en funció de la Llei de protecció de dades.





Gestionar trucades i/o donar suport a la preparació d'actes del departament de turisme. Dur a terme la gestió de les comunicacions associades a les campanyes i esdeveniments del departament de turisme (trucades, enviament de correus electrònics i seguiment).

Mantenir la interlocució amb les empreses i agents turístics del municipi a través de trucades i/o mails.

4.7- Manteniment del Punt d'Informació:

Tenir en compte tot el que recull el punt 3 d'aquest document. A més a més de:

Revisió setmanal del correcte funcionament de l'espai interior i exterior del Punt d'Informació i magatzem.

4.8- Altres

El Punt d'Informació de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos forma part del programa PIT (Punts d'Informació Turística) des dels seus inicis al 2013 amb el Consorci de Promoció Turística de l'Alt Penedès i amb col·laboració amb la Diputació de Barcelona, amb l'objectiu d'ampliar la xarxa d'oficines de turisme amb altres espais, empreses i entitats de la comarca.

Aquests punts són establiments que tenen contacte directe amb el visitant o turista, que si bé no poden donar un servei tant complert com les oficines de turisme, però sí que exerceixen una funció informadora en cobrir aquells horaris i territoris que no ho fan les oficines donant un valor afegit a l'estada del turista, tot millorant la satisfacció del mateix, en rebre informació adequada, contrastada i fiable.

És per aquest motiu que l'empresa adjudicatària ha de gestionar, seguir la planificació i /o formació per l'obtenció anual d'aquest programa. Igualment d'altres programes si fos el cas

5. CASTELL DE PENYAFORT

El Castell de Penyafort és un complex cultural i espai patrimonial propietat de l'Ajuntament de Santa Margarida i declarat Bé Cultural d'Interès Nacional (BCIN).

Actualment obre al públic algunes de les seves àrees mitjançant visites guiades, si bé, els constants processos de restauració als que està sotmès han dificultat, fins ara, la promoció de visitants al centre. En aquest sentit, i a mesura que es vagin habilitant nous accessos o espais visitables, caldrà revisar i adaptar de manera continuada els guions i els itineraris de les visites.

5.1- Centre d'Informació del Parc del Foix





El Castell acull també entre les seves dependències el Centre d'informació del Parc del Foix, un espai d'informació i assessorament sobre rutes pels entorns naturals del castell, activitats naturalístiques, etc.

La gestió d'aquest punt d'informació és autònoma i es fa mitjançant una concessió de la Diputació de Barcelona.

És imprescindible garantir una coordinació fluida i constant entre el personal del punt d'informació i l'equip responsable de les visites guiades, amb l'objectiu d'assegurar una atenció coherent, una correcta transmissió de la informació i una experiència òptima per als visitants.

El Punt d'informació del Centre d'informació del Parc del Foix ofereix actualment al visitant:

- Informació de l'entorn natural, rutes de natura i Parc del Foix
- Informació audiovisual i escrita sobre la història de l'edifici
- Informació de tots els recursos turístics de la població i dels principals atractius de la comarca i província.
- Divulgació d'activitats turístiques, culturals i/o festives programades a la població.

Així mateix, es preveu la propera posada en funcionament d'un nou punt d'informació propi, que implicarà l'atenció directa de la recepció de visitants, venda de productes i la gestió de les visites, tant en format guiat com autoguiat.

En aquest sentit, es contempla que el personal encarregat de la gestió de les visites pugui assumir també, si escau, les funcions d'atenció d'aquest nou punt d'informació, en funció del desenvolupament i les necessitats derivades de la rehabilitació de l'espai. En qualsevol cas, aquestes tasques pròpies del punt d'informació estaran sempre coordinades i supervisades pel departament de turisme del propi ajuntament.

5.2- Castell - eixos argumentals

A banda de les activitats que pugui organitzar el Centre d'informació del Parc del Foix, el discurs expositiu del Castell de Penyafort, recollit en el Pla director del mateix, estableix tres grans eixos argumentals en funció dels períodes històrics que han marcat la vida de l'edifici:

La figura de Sant Raimon de Penyafort i el posterior convent dominic dedicat a l'advocació del sant. (usos, costums, alimentació, relacions amb l'entorn...).

El castell com a exemple dels espais de lleure de la burgesia catalana de finals del segle XIX. Josep Puig i Llagostera.

Espais de la Memòria. La presó d'aviadors franquistes del Castell.

A banda d'aquestes grans línies argumentals, l'Ajuntament treballa en altres eixos secundaris que han anat sorgint al llarg del temps fruit de les activitats que se celebren a l'edifici, de les línies de treball del propi ajuntament o de la proximitat amb algunes activitats que es fan a l'entorn.





També es considera necessari no oblidar l'enclavament privilegiat del Castell com a porta d'entrada del Parc del Foix i el que això comporta en quant a possibilitats de realització d'activitats en l'entorn.

I finalment és necessari destacar la importància que es vol donar als espais verds interiors del recinte del Castell, especialment els jardins i l'hort, que permeten oferir propostes complementàries als eixos temàtics principals del discurs històric del castell (menges conventuals, preparacions amb herbes aromàtiques, etc.) o bé crear-ne de nous amb entitat pròpia que tinguin els jardins i l'hort com a protagonistes (maridatges, vermouths després de visites, sopars a la fresca, tallers d'horticultura ecològica, cursos de cuina, etc.)

5.3 - Atenció al visitant:

El personal que atenciona les visites i/o grups, o activitats al Castell de Penyafort està obligat a dispensar un tracte amable i respectuós al públic i haurà d'estar identificat i uniformat de forma adequada d'acord al lloc on presten els seus serveis.

El personal ha d'adaptar la visita als diferents perfils de visitants (escoles, famílies, col·lectius especialitzats...).

El personal d'atenció al públic haurà de:

- Recepcionar, informar els visitants sobre els espais expositius.
- Gestionar el cobrament dels serveis oferts tant amb targeta, bizum o transferència bancària, així com realitzar l'arqueig de caixa amb la periodicitat establerta, garantint en tot moment la correcta gestió econòmica i el control dels ingressos.
- Venda de productes i merchandising (si s'escau).
- Control d'accessos, gestió de cues i vigilància dels espais expositius vetllant per la seguretat de les sales i del material expositiu.
- Gestionar trucades i/o donar suport a la preparació d'actes del departament de turisme. Dur a terme la gestió de les comunicacions associades a les campanyes i esdeveniments del departament de turisme (trucades, enviament de correus electrònics i seguiment).
- Recepció i canalització de possibles queixes i/o objectes perduts d'acord amb manual de gestió del Centre.
- Així mateix, el personal podrà oferir, a la sortida de la visita, una copa de vi o cava als visitants. En el cas d'oferir productes gastronòmics, serà responsable de la seva preparació, presentació i del posterior endreçament i adequació de l'espai, garantint en tot moment unes condicions òptimes d'higiene i servei.

El personal haurà de revisar tots els espais abans de fer les visites i al tancament per evitar que alguna persona es pugui quedar a l'interior.

L'adjudicatari no podrà exhibir ni mostrar cap tipus d'anunci, propaganda política o publicitat interior i exterior sense la prèvia autorització de l'Ajuntament.

Una vegada feta la visita es demanarà als visitants que valorin la seva visita via enquesta física o on-line per després analitzar-ho i comunicar-ho al departament de turisme.





5.4 Horaris del Castell de Penyafort i Punt d'informació turística

El Castell acull també entre les seves dependències el Centre d'informació del Parc del Foix, en què la gestió d'aquest punt d'informació és autònoma i es fa mitjançant una concessió de la Diputació de Barcelona. L'obertura d'aquest Centre és dissabtes i diumenges de 10 a 14h.

Amb la posada en funcionament d'un nou punt d'informació propi, pot variar els horaris d'obertura. En aquest cas, si s'amplien visites, s'acordaria el servei amb l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a prestar el servei amb personal propi dins l'horari establert per a la realització de les visites guiades, productes turístics i/o activitats programades, garantint en tot moment la correcta atenció al visitant.

Es consideren dies festius tots aquells que marca la legislació catalana i espanyola, excepte les festivitats locals. Així mateix es considerarà com a festiu el 24 de setembre, festivitat de la Mercè.

Per altra banda, els dies:

1 de gener

25 i 26 de desembre

6 de gener

El centre restarà tancat malgrat s'escaiguin en cap de setmana.

En cas que s'habiliti una nova recepció al Castell, independentment del Centre d'Informació del Parc, el personal adscrit al servei de visites guiades assumirà també les funcions d'atenció al visitant en aquest nou punt, sense que això comporti modificació de les obligacions essencials del contracte.

Aquestes funcions inclouran, entre d'altres:

- Acollida i recepció dels visitants.
- Informació general sobre el Castell, el municipi i els serveis disponibles.
- Gestió i venda d'entrades, si escau.
- Orientació sobre recorreguts i normativa de visita.

Així mateix, el personal haurà d'assumir la gestió i venda de productes vinculats a l'equipament i al territori, incloent:

- Comercialització de marxandatge oficial del Castell i la promoció del municipi.
- Venda i promoció de productes locals i de proximitat.
- Venda de productes alimentaris elaborats per productors locals, d'acord amb la normativa sanitària vigent.





Igualment, el personal podrà haver de prestar servei bàsic d'atenció en degustacions vinculades a l'experiència turística, que podrà incloure:

- Servei d'una copa de vi o cava.
- Oferiment i explicació d'un tast d'algun producte local.

Aquestes funcions s'hauran de desenvolupar garantint el compliment de la normativa aplicable en matèria sanitària, de seguretat alimentària i de consum, així com la correcta imatge institucional de l'equipament.

Totes aquestes tasques s'entendran incloses dins l'objecte del contracte i en el còmput global del servei.

5.5 Venda de productes:

La gestió del punt d'informació del Castell de Penyafort és autònoma i es fa mitjançant una concessió de la Diputació de Barcelona. És per aquest motiu que es demanat un espai dins d'aquest per exposar fulletons turístics, merchandaising o altres elements.

Amb la posada en funcionament d'un nou punt d'informació propi, es portarà a terme des de la mateixa recepció nova i serà funció del guia oferir i vendre els productes.

Es realitzarà la venda de publicacions, merchandaising o altres elements, sempre sota consentiment i supervisió prèvia de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.

Proposar nou merchandaising i planificar la producció i execució, sempre sota consentiment i supervisió prèvia de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, almenys dos elements nous a l'any.

Preparació i disposició dels productes a la venda en ordre correcte i de forma visualment estètica. Al costat dels productes haurà de figurar sempre visible el preu de venda. Cada sis mesos caldrà modificar la ubicació dels productes.

Arqueig diari de caixa, comptabilitat de la recaptació feta i ingress trimestral, com a mínim, al compte bancari que s'estableixi. Presentació del corresponent justificant d'ingrés a l'Ajuntament.

Control d'estocs i gestió pel proveïment del material que faci falta pel correcte manteniment dels estocs mínims amb cadascuna de les empreses, associacions o entitats proveïdores.

5.6- Productes turístics i activitats educatives actuals.

Actualment els productes turístics que es duen a terme al Castell de Penyafort són les següents:





Visita guiada al Castell de Penyafort

Cada diumenge a les 11 i a les 12 del migdia.

Es recomana reserva prèvia.

La cuina dels frares

Segon diumenge de mes a les 12.30 h

Imprescindible reserva prèvia

Memòria de la guerra aèria

Quart diumenge de mes a les 11.

Aquesta visita comença al Ciarga i finalitza amb la visita als espais de l'aviació del Castell de Penyafort

Es recomana reserva prèvia.

Visita guiada als jardins i l'hort del Castell

Visita amb reserva prèvia

Visita guiada Viu l'oci burgès al Castell de Penyafort

Primer diumenge de mes a les 12 h.

Es recomana reserva prèvia.

Visita guiada de l'Oci burgés

Primer diumenge de mes a les 12.

Altres visites combinades com:

Visita combinada al Castell de Penyafort amb Bolet Casa Modernista

Diumenges a les 10:30 h.

Aquest pack inclou l'estada a l'allotjament rural Bolet Casa Modernista de Castellví de la Marca, amb la visita al celler i posteriorment la visita guiada al Castell de Penyafort.

Imprescindible reserva prèvia.

Està en procés noves visites combinades amb altres cellers i empreses del sector. Una vegada estiguin coordinades també s'inclouran amb el llistat anterior.

Gestionar aquestes i altres visites combinades que poden sortir o que s'estan treballant per poder fer més endavant i així crear sinèrgies entre les empreses turístiques del sector.

Totes aquestes visites s'ofereixen també per a grups o particulars, qualsevol dia de la setmana, sempre sota reserva prèvia.

Actualment les activitats educatives que es duen a terme al Castell de Penyafort són les següents:

- Descobreix el Castell! (Cicle superior primària)
- Història d'un edifici mil·lenari (ESO i Batxillerat)





- Aeròdroms, presons i refugis: CIARGA + Castell de Penyafort (ESO i Batxillerat)
- Kit infantil de descoberta: Descobreix el Castell de Penyafort (per realitzar en família)
- Visites familiars al Castell de Penyafort. S'ofereixen visites familiars que inclouen un taller sobre l'espai patrimonial cada dos mesos, destinades al públic familiar.

La durada de les visites educatives és d'1 hora i 30 minuts.

Aquestes activitats es planifiquen i temporalitzen amb el pla de treball anual. Es poden afegir, actualitzar o modificar sempre i quan es gestioni conjuntament amb els responsables de turisme i patrimoni de l'Ajuntament que hauran de validar la idoneïtat final de cadascun dels productes abans de ser comercialitzats.

5.7 Gestió del centre

Per tal de cobrir els serveis com a mínim esmentats anteriorment, i a fi de donar sempre la millor qualitat pels mateixos, es demana a l'empresa adjudicatària la creació i redacció dels guions de les visites actualitzats cada inici d'any, els qual que es lliuraran a l'ajuntament.

Aquests guions s'actualitzaran cada any i es lliuraran a l'ajuntament.

5.8 Visites i activitats

Actualment, s'ofereixen unes visites guiades programades tots els diumenges al matí.

Amb la posada en funcionament de la nova recepció, la programació de les visites podrà ser objecte de modificació o ampliació de dies, en funció de les noves necessitats organitzatives i de la demanda del servei.

Per tal de cobrir els serveis com a mínim esmentats anteriorment, i a fi de donar sempre la millor qualitat pels mateixos, es demana a l'empresa adjudicatària la creació i redacció dels guions de les visites actualitzats cada inici d'any, els qual que es lliuraran a l'ajuntament.

Tanmateix es demana a l'empresa adjudicatària, a banda de les rutes establertes actualment o les que puguin estar en preparació per part de l'Ajuntament:

- La planificació i desenvolupament per a un mínim de dos productes turístics esmentats anteriorment de periodicitat mensual a part de les visites estàndards.
- La creació i redacció d'un guió complet de dos productes turístics nous a l'any, els quals es lliuraran a l'ajuntament una vegada elaborats.
- La creació, desenvolupament i organització d'una activitat mensual de divulgació d'activitats i/o dinamització turística i cultural del Castell de Penyafort o d'aquells temes i continguts que li són propis.
- Un projecte educatiu bianual
- Revisió, actualització de les activitats educatives i creació d'una activitat educativa mínima l'any.





Els productes i /o activitats turístiques hauran d'estar en marxa abans del compliment del primer any de concessió i hauran d'incidir en alguns dels eixos temàtics del Castell (per exemple: tallers i àpats conventuals a l'hort del castell, tallers infantils sobre la vida conventual, tastos combinats de vins, activitats de treball a les vinyes i elaboració de productes, tallers de cuina...etc.)

La planificació i estructuració dels mateixos es farà conjuntament amb els responsables de turisme i patrimoni de l'Ajuntament que hauran de validar la idoneïtat final de cadascun dels productes i /o activitats turístiques abans de ser comercialitzats.

Les activitats creades seran propietat de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i en cap cas es podran realitzar total o parcialment fora del recinte del Castell de Penyafort o en els espais autoritzats per l'Ajuntament.

5.8.1 Participació en activitats de dinamització

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar la prestació del servei a les activitats de dinamització cultural, turística o patrimonial que es promoguin des de l'ajuntament o per part d'entitats, associacions o operadors privats, sempre que aquestes es desenvolupin en el marc del Castell o en espais vinculats a l'equipament.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Coordinar-se amb l'ajuntament per integrar el servei de visites dins la programació prevista.
- Oferir visites guiades específiques, ampliacions d'horari o adaptacions de contingut, si escau, en funció de la naturalesa de l'activitat.
- Col·laborar en accions de promoció o productes turístics vinculats a esdeveniments puntuals (jornades temàtiques, festes, recreacions històriques, cicles culturals, etc.).

Aquesta col·laboració s'entendrà inclosa dins l'objecte del contracte quan es desenvolupi dins l'horari ordinari del servei. En cas que impliqui una ampliació significativa d'horaris o recursos humans, s'estarà al que determini l'ajuntament d'acord amb la normativa de contractació pública.

5.8.2 Visites

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de gestionar les peticions de visites guiades al Castell de Penyafort. S'atendran i respondran les peticions d'informació i visites fetes de forma presencial, correu electrònic, formulari web, via telefònica, WhatsApp, etc. L'atenció telefònica s'haurà d'efectuar com a mínim de dilluns a dissabte de 9 a 14 i de 16 a 18 hores i els diumenges de 10 a 14 hores.

Les visites s'hauran de poder realitzar obligatòriament de forma habitual tant en català i castellà i anglès (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència o similars). En cas de peticions de visites guiades en altres idiomes, l'empresa les atendrà amb guies especialitzats o bé amb traductors del guia habitual.





5.8.3 Visites autoguiades

En el supòsit que, durant la vigència del contracte, s'implanti la modalitat de visites autoguiades, el personal de recepció haurà d'assumir les tasques següents:

- Recepcionar els visitants
- Facilitar-los les indicacions necessàries per al correcte desenvolupament de la visita autònoma
- Informar sobre el funcionament dels recursos disponibles (audioguies, codis QR, plafons interpretatius o altres suports)
- Vetllar pel compliment de les normes d'ús i conservació de l'espai

Aquestes funcions s'entendran incloses dins l'objecte del contracte.

5.8.4 Programació

La proposta detallada i el calendari de les activitats es presentarà cada mes presencialment a l'Ajuntament per tal que pugui ser avaluat i validat per aquest de manera presencial per la persona responsable de l'empresa adjudicatària.

Setmanalment, es facilitarà un calendari amb la programació de les visites previstes, que inclourà el nom de la persona responsable o del centre educatiu, així com el nombre de participants per e-mail.

El disseny de les activitats es programarà tenint en compte de satisfer les inquietuds o interessos de tipus de públics variats i d'un ampli ventall d'edats.

L'empresa haurà de facilitar el personal necessari per realitzar les activitats.

L'empresa adjudicatària assumirà les despeses d'organització de l'activitat (desplaçaments per a buscar materials, gestions, etc.) excepte les del material necessari per a realitzar-la, que aniran a càrrec de l'Ajuntament.

En cas que es consideri necessari que les activitats siguin de pagament, l'empresa adjudicatària ingressarà els diners al compte de l'Ajuntament d'acord el que s'estableixi.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada d'atendre i gestionar les peticions d'activitats, ja arribin de forma telefònica o bé per correu electrònic o altres vies.

Les peticions s'atendran de forma correcta, cordial i educada.

Les activitats s'hauran de poder realitzar obligatòriament de forma habitual tant en català i castellà i anglès. En cas de peticions d'activitats especials en altres idiomes, l'empresa les atindrà amb guies especialitzats o bé amb traductors del guia habitual.

L'empresa adjudicatària haurà de treballar junt amb l'equip directiu del centre, pel foment del mateix i l'augment de visitants. En aquests sentit s'establiran reunions mensuals





presencials conjuntes on s'analitzaran les accions de promoció i contactes duts a terme per la adjudicatària i el resultat dels mateixos.

Els adjudicataris hauran de col·laborar en l'organització i/o acompanyament fires, famtrips, fampress, workshops o blogtrips (entre altres) que es considerin necessaris per a la difusió de les activitats del Castell de Penyafort.

5.9 Manteniment del Castell

Revisió setmanal del correcte funcionament dels espais expositius, el material d'exposició, elements de seguretat, il·luminació, neteja, etc., dels espais visitables i recepció.

Caldrà realitzar un inventari sistemàtic de tots els béns i elements del castell. Aquest inventari haurà de tenir una periodicitat mensual pel que fa als objectes expositius, amb l'objectiu de garantir-ne el control, la conservació i la traçabilitat.

A més, s'haurà d'elaborar un inventari complet de la totalitat dels béns, instal·lacions i equipaments amb una periodicitat trimestral, assegurant així una supervisió integral i actualitzada de l'estat general del conjunt patrimonial.

En cas d'anomalies l'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb el proveïdor establert per a cada tipus d'aparell, enllumenat o servei, a fi de que es realitzi l'arranjament corresponent. Tota comunicació amb els proveïdors haurà d'anar precedida d'una comunicació per escrit de la incidència a l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de comprovar posteriorment que la incidència hagi estat solucionada i en passarà comunicació a l'Ajuntament.

5.10 Estadístiques

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar enquestes de satisfacció periòdiques d'acord i la preparació de bases amb dades de possibles persones usuàries i/o interessades en la visita al centre per tal de realitzar trameses periòdiques d'informació i passar-les cada trimestre. Les esmentades bases pertanyeran a l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i hauran de ser tractades en funció de la Llei de protecció de dades.

5.11 -Gestió econòmica:

Gestió del cobrament

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió íntegra del cobrament dels imports derivats de les activitats objecte del present contracte.

Mitjans de pagament

Els usuaris podran efectuar el pagament dels serveis mitjançant els següents sistemes:





- Bizum
- Targeta bancària
- Transferència bancària
- Efectiu

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament d'aquests mitjans de pagament, així com el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i protecció de dades.

Percepció dels ingressos

Els imports abonats pels usuaris seran ingressats directament a favor de l'empresa adjudicatària, que actuarà com a entitat recaptadora del servei.

Transferència a l'Ajuntament

Amb periodicitat trimestral, l'empresa adjudicatària haurà de transferir a l'Ajuntament la part dels ingressos que correspongui segons el que s'estableixi en el contracte.

Aquesta transferència haurà d'anar acompanyada d'un informe detallat que inclogui, com a mínim:

- Nombre de visites realitzades per equipament
- Nombre d'usuaris: grups, individuals, escolars...
- Imports cobrats desglossats per tipus de pagament
- Estadístiques de pagament

Control i fiscalització

L'Ajuntament es reserva el dret de verificar en qualsevol moment la correcta gestió econòmica del servei, així com d'exigir la documentació justificativa corresponent.

Responsabilitat

L'empresa adjudicatària serà responsable de qualsevol incidència relacionada amb el cobrament, incloent-hi errors en les transaccions o incompliments dels sistemes de pagament establerts.

5.12 –Altres:

Compromís per a la Sostenibilitat Turística Barcelona Biosphere





El Castell de Penyafort està adherit al **Compromís per a la Sostenibilitat Turística Barcelona Biosphere**, en el marc del treball conjunt amb el Consorci de Promoció Turística de l'Alt Penedès i amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona.

Aquest distintiu reconeix aquells operadors i equipaments turístics que aposten per una gestió responsable i respectuosa amb el medi ambient, la cultura, les condicions laborals, l'equitat de gènere i el retorn social i econòmic al territori. L'adhesió es fonamenta en el compliment d'un manual de bones pràctiques alineat amb els disset Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

Atès que el Castell ja disposa d'aquesta adhesió, l'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Conèixer i aplicar els criteris i bones pràctiques vinculats al programa.
- Participar activament en el manteniment i renovació anual del distintiu.
- Assistir a les formacions, sessions tècniques o reunions de seguiment que es puguin convocar en el marc del programa.
- Col·laborar en la recopilació de dades, evidències i accions necessàries per garantir el compliment dels compromisos adquirits.
- Incorporar criteris de sostenibilitat en la prestació del servei de visites, atenció al visitant i comercialització de productes.

Igualment, l'empresa adjudicatària haurà d'adaptar-se i col·laborar en altres programes o distintius de qualitat i sostenibilitat turística que l'ajuntament pugui impulsar durant la vigència del contracte.

Aquestes obligacions s'entendran incloses dins l'objecte del contracte i no generaran, per si mateixes, cap dret a compensació econòmica addicional.

És per aquest motiu que l'empresa adjudicatària ha de gestionar la documentació, seguir la planificació i /o formació per l'obtenció anual d'aquest programa. Igualment d'altres programes si fos el cas.

Centre d'interpretació de la Transhumància

En el supòsit que, durant la vigència del contracte, s'habiliti una nova zona visitable al Castell o un nou Centre d'Interpretació de la Natura vinculat a l'equipament o al seu entorn immediat, l'empresa adjudicatària estarà obligada a desenvolupar-hi les funcions pròpies del servei objecte del contracte.

Aquestes funcions inclouran, entre d'altres:

- Atenció i recepció de visitants.
- Informació i interpretació dels continguts expositius o patrimonials.
- Realització de visites guiades o dinamitzacions, si escau.





- Control d'accessos i orientació de fluxos de visitants.
- Venda d'entrades, si s'estableix sistema de control d'accés.
- Comercialització de marxandatge i productes locals, si així es determina per part de l'ajuntament.

En cas que aquest nou espai incorpori recursos interpretatius autoguiats, el personal adscrit al servei haurà d'informar els visitants sobre el seu funcionament i vetllar pel correcte ús dels equipaments i materials.

Aquesta possible ampliació d'espais s'entendrà inclosa dins l'objecte del contracte, sense perjudici que, si l'increment de necessitats de personal o dedicació horària fos substancial, es pugui tramitar la modificació contractual corresponent d'acord amb la normativa vigent en matèria de contractació pública.

6. CIARGA - CENTRE D'INTERPRETACIÓ DE L'AVIACIÓ REPUBLICANA I LA GUERRA AÈRIA

El Ciarga (Centre d'Interpretació de l'Aviació republicana i la Guerra aèria), és un equipament municipal configurat com a centre interpretatiu del període de la guerra civil, basat en el paper de les forces aèries dins el conflicte, donada l'existència al municipi de vestigis relacionats amb el camp d'aviació del 1938, com diversos refugis antiaeris, sala de muntatge d'avions, presó...

El CIARGA forma part dels espais de la memòria acreditats pel Memorial Democràtic de la Generalitat de Catalunya i disposa d'un discurs expositiu que repassa tot el període, acompanyat de diversos elements històrics, gràfics i audiovisuals, a banda de possibilitar rutes pels diferents vestigis (refugis i presó, fonamentalment) que completen l'activitat.

A més de les visites al Centre i la realització de les rutes pel territori, el CIARGA disposa d'una extensa guia de recursos pedagògics per a estudiants de diverses edats, amb propostes d'activitats relacionades amb l'arqueologia, la història o les noves tecnologies, que permeten treballar múltiples àmbits del coneixement.

El centre està situat al Parc de la Memòria de Santa Margarida i els Monjos i destinat a la promoció i divulgació del coneixement sobre el paper de l'aviació republicana a Catalunya i a Santa Margarida i els Monjos i, per extensió, les conseqüències que aquest va tenir sobre la població civil d'aquests territoris.

El centre ofereix els següents serveis al visitant:

- Informació detallada i actualitzada del centre i de tots els recursos turístics de la població i dels principals atractius de la comarca i província.
- Divulgació d'activitats turístiques, culturals i/o festives programades a la població.





- Accés (mitjançant pagament d'entrada) al centre d'Interpretació
- Accés al refugi annex del Serral.
- Visites guiades per a grups o particulars amb reserva prèvia.
- Productes turístics dirigits a diferents tipus de públics.
- Guia d'activitats didàctiques per a escolars de secundària amb reserva prèvia.
- Activitats periòdiques de divulgació adreçades a diferents tipus de públics
- Rutes guiades pels espais patrimonials de la Guerra civil al municipi.

6.1 Atenció al públic:

Atenció amable i correcta al públic tant en la recepció del centre com en l'atenció telefònica i l'atenció de demandes d'informació via correu postal, electrònic o d'altres. L'atenció es realitzarà sempre d'acord amb les pautes establertes en el manual de gestió del Centre.

El personal està obligat a dispensar un tracte amable i respectuós i hauran d'estar identificats i uniformats de forma adequada d'acord al lloc on presten els seus serveis.

Preparació i disposició del material divulgatiu en ordre correcte i de forma visualment estètica.

Control d'estocs de material divulgatiu i recollida a l'Ajuntament del material que faci falta pel correcte manteniment dels estocs mínims.

Emplenar setmanalment enquestes de satisfacció i d'informació dels visitants.

Recepció i canalització de possibles queixes i/o objectes perduts d'acord amb manual de gestió del Centre.

L'adjudicatari no podrà exhibir ni mostrar cap tipus d'anunci, propaganda política o publicitat interior i exterior sense la prèvia autorització de l'Ajuntament.

6.2 Horaris del Ciarga

L'empresa adjudicatària estarà obligada a cobrir amb personal l'horari d'obertura del Ciarga i el refugi del Serral d'acord als següents paràmetres:

Obert dissabtes, diumenges i festius de 10 a 14 hores.

Es consideren dies festius tots aquells que marca la legislació catalana i espanyola, excepte les festivitats locals. Així mateix es considerarà com a festiu el 24 de setembre, festivitat de la Mercè.

Per altra banda, els dies:

1 de gener

25 i 26 de desembre

6 de gener

El centre restarà tancat malgrat s'escaiguin en cap de setmana.





La recepció haurà d'estar atesa sempre per una persona com a mínim durant tot l'horari d'obertura del centre.

6.3 Venda de productes:

Venda de publicacions, merchandising o altres elements, sempre sota consentiment i supervisió prèvia de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.

Proposar nou merchandising i planificar la producció i execució, sempre sota consentiment i supervisió prèvia de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, almenys dos elements nous a l'any.

Preparació i disposició dels productes a la venda en ordre correcte i de forma visualment estètica. Al costat dels productes haurà de figurar sempre visible el preu de venda. Cada sis mesos caldrà modificar la ubicació dels productes.

Arqueig diari de caixa, comptabilitat de la recaptació feta i ingrés trimestral, com a mínim, al compte bancari que s'estableixi. Presentació del corresponent justificant d'ingrés a l'Ajuntament.

Control d'estocs i gestió pel proveïment del material que faci falta pel correcte manteniment dels estocs mínims amb cadascuna de les empreses, associacions o entitats proveïdores.

Així mateix, el personal haurà d'assumir la gestió i venda de productes vinculats a l'equipament i al territori, incloent:

- Comercialització de marxandatge oficial del CIARGA i la promoció del municipi.
- Venda i promoció de productes locals i de proximitat.
- Venda de productes alimentaris elaborats per productors locals, d'acord amb la normativa sanitària vigent.

Igualment, el personal podrà haver de prestar servei bàsic d'atenció en degustacions vinculades a l'experiència turística, que podrà incloure:

- Servei d'una copa de vi o cava.
- Oferiment i explicació d'un tast d'algun producte local.

Aquestes funcions s'hauran de desenvolupar garantint el compliment de la normativa aplicable en matèria sanitària, de seguretat alimentària i de consum, així com la correcta imatge institucional de l'equipament.

Totes aquestes tasques s'entendran incloses dins l'objecte del contracte i en el còmput global del servei.

6.4 - Productes turístics i activitats educatives actuals.

Actualment els productes turístics que es duen a terme al Ciarga són les següents:





Visites al Ciarga

La visita al centre es fa lliurement, dins l'horari establert d'obertura.
Les visites especials s'han de fer amb reserva prèvia

Menges de guerra

Primer diumenge de mes a les 12.30 h
Imprescindible reserva prèvia

Visites express al Ciarga

Amb el preu de l'entrada s'inclou una visita guiada de 30 minuts a l'espai expositiu del CIARGA que introdueix els continguts del centre i dona les claus per un millor aprofitament de la visita lliure. Les visites express es realitzen dissabtes i festius a les 11h i a les 12:30h i diumenges a les 11h i a les 13h.
No requereixen reserva prèvia.

Sabors en temps de guerra

Tercer diumenge de mes a les 9 h.
Visita combinada entre el CUIDEB de Subirats i el CIARGA
L'empresa adjudicatària atén únicament les visites quan arriben al Ciarga.
Imprescindible reserva prèvia.

Memòria de la guerra aèria

Quart diumenge de mes a les 11 h.
Aquesta visita comença al Ciarga i finalitza amb la visita als espais de l'aviació del Castell de Penyafort
Es recomana reserva prèvia.

Espais històrics de la guerra civil: Visita guiada amb experiència gastronòmica

Primer diumenge de mes a les 12 h.
Aquesta visita comença al Ciarga i finalitza amb un dinar al restaurant Ca n'Ayxelà.
Imprescindible reserva prèvia.

Visita combinada al CIARGA amb Bolet Casa Modernista

Dissabtes a les 11 h.
Aquest pack inclou l'estada a l'allotjament rural Bolet Casa Modernista de Castellví de la Marca, amb la visita al celler i posteriorment la visita guiada al CIARGA.
Imprescindible reserva prèvia.

Espais històrics de la guerra civil" Visita guiada amb experiència gastronòmica

Primer diumenge de mes a les 12.30 h
Imprescindible reserva prèvia

Està en procés noves visites combinades amb altres cellers i empreses del sector. Una vegada estiguin coordinades també s'inclouran amb el llistat anterior.

Gestionar aquestes i altres visites combinades que poden sortir o que s'estan treballant per poder fer més endavant i així crear sinèrgies entre les empreses turístiques del sector.





Totes aquestes visites s'ofereixen també per a grups o particulars, qualsevol dia de la setmana, sempre sota reserva prèvia.

Actualment les activitats educatives que es duen a terme al Ciarga són les següents:

- Endinsa't al Vesper (Cicle superior primària)
- A 10 metres sota terra (Cicle superior primària i ESO)
- Arqueòlegs per un dia (Cicle superior primària i ESO)
- El Penedès sota les bombes (ESO i Batxillerat)
- Aeròdroms, presons i refugis: CIARGA + Castell de Penyafort (ESO i Batxillerat)
- Les dones durant la Segona República i la Guerra Civil a Santa Margarida i els Monjos (ESO i Batxillerat)
- Kit infantil de descoberta: Descobreix el CIARGA (per realitzar en família)
- L'arbre de la pau: Desitjos per a un món millor. (Cicle superior primària, ESO i batxillerat)

6.5 Gestió del centre

Per tal de cobrir els serveis com a mínim esmentats anteriorment, i a fi de donar sempre la millor qualitat pels mateixos, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar el personal necessari per a realitzar les següents funcions:

- El personal de l'empresa s'encarrega d'obrir i tancar el CIARGA i el Refugi del Serral i del control dels dispositius (encesa i apagada correcta de llums, aparells reproductors de vídeo i àudio, ordinadors i pantalles, etc.) en els horaris d'obertura al públic i durant les visites guiades concertades.
- Revisa els espais (especialment el Refugi del Serral) abans del tancament per evitar que alguna persona es pugui quedar a l'interior.
- Arriba amb puntualitat a l'espai per obrir les instal·lacions i preparar les sales abans de la visita.
- Escolta i anota les possibles queixes i/o objectes perduts i les tramita seguint les indicacions de l'Ajuntament.
- Enviament setmanal d'un resum informatiu del centre al personal tècnic responsable de l'Ajuntament per informar de l'activitat de la jornada i detectar o solucionar qualsevol possible incidència en un màxim de 24 h.
- Enviament setmanal de la programació de visites i actes al personal tècnic responsable de l'Ajuntament. S'acordarà amb aquest el millor dia per fer-ho.

6.6 Activitats:

Actualment, s'ofereixen unes visites programades dins l'horari d'obertura del centre.





Per tal de cobrir els serveis com a mínim esmentats anteriorment, i a fi de donar sempre la millor qualitat pels mateixos, es demana a l'empresa adjudicatària la creació i redacció dels guions de les visites actualitzats cada inici d'any, els qual que es lliuraran a l'ajuntament.

Tanmateix es demana a l'empresa adjudicatària, a banda de les rutes establertes actualment o les que puguin estar en preparació per part de l'Ajuntament:

- La planificació i desenvolupament per a un mínim de dos productes turístics esmentats anteriorment de periodicitat mensual a part de les visites estàndards.
- La creació i redacció d'un guió complet de dos productes turístics nous a l'any, els quals es lliuraran a l'ajuntament una vegada elaborats.
- L'empresa actualitza i incorpora les novetats pertinents als guions de les visites guiades de manera periòdica.
- L'empresa crea, proposa i desenvolupa activitats i productes turístics nous sota la supervisió de l'Ajuntament.
- La creació, desenvolupament i organització d'una activitat mensual de divulgació d'activitats i/o dinamització turística i cultural del Ciarga o d'aquells temes i continguts que li són propis.
- Un projecte educatiu bianual
- Revisió, actualització de les activitats educatives i creació d'una activitat educativa mínima l'any.
- L'empresa s'encarrega de gestionar les peticions de visites guiades al CIARGA i n'efectua les reserves. S'atenen i responen les peticions d'informació i visites fetes de forma presencial, correu electrònic, formulari web, via telefònica, WhatsApp, etc.
- L'atenció telefònica s'efectua de dilluns a dissabte de 9 a 14 h i de 16 a 18 h i els diumenges i festius de 10 a 14 h.
- Les visites es poden realitzar de forma habitual tant en català i castellà i anglès (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència o similars). En cas de peticions de visites guiades en altres idiomes, l'empresa les atén amb guies especialitzats o bé amb traductors del guia habitual.
- L'empresa realitza enquestes de satisfacció periòdiques i prepara bases de dades de possibles persones usuàries i/o interessades en la visita al centre per tal de realitzar trameses periòdiques d'informació, aquesta tramesa es farà trimestralment al departament de turisme de l'ajuntament.
- L'empresa s'encarrega de cobrar les activitats programades. Fa arqueig diari de caixa, porta la comptabilitat de la recaptació feta i en fa ingrés trimestral al compte bancari de l'Ajuntament. Després presenta del corresponent justificant d'ingrés a l'Ajuntament.
- El personal del centre s'encarrega de la venda de publicacions, merchandising o altres elements, sempre sota consentiment i supervisió prèvia de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.





- Proposa nou merchandising i planificar la producció i execució, sempre sota consentiment i supervisió prèvia de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, tenint en compte el coneixement dels visitants i escoltant les seves observacions.
- Enviament setmanal d'un resum informatiu del centre al personal tècnic responsable de l'Ajuntament per informar de l'activitat de la jornada i detectar o solucionar qualsevol possible incidència.

Participació en activitats de dinamització

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar la prestació del servei a les activitats de dinamització cultural, turística o patrimonial que es promoguin des de l'ajuntament o per part d'entitats, associacions o operadors privats, sempre que aquestes es desenvolupin en el marc del Castell o en espais vinculats a l'equipament.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Coordinar-se amb l'ajuntament per integrar el servei de visites dins la programació prevista.
- Oferir visites guiades específiques, ampliacions d'horari o adaptacions de contingut, si escau, en funció de la naturalesa de l'activitat.
- Col·laborar en accions de promoció o productes turístics vinculats a esdeveniments puntuals (jornades temàtiques, festes, recreacions històriques, cicles culturals, etc.).

Aquesta col·laboració s'entendrà inclosa dins l'objecte del contracte quan es desenvolupi dins l'horari ordinari del servei. En cas que impliqui una ampliació significativa d'horaris o recursos humans, s'estarà al que determini l'ajuntament d'acord amb la normativa de contractació pública.

6.6.1 Programació

La proposta detallada i el calendari de les activitats es presentarà cada mes presencialment a l'Ajuntament per tal que pugui ser avaluat i validat per aquest de manera presencial per la persona responsable de l'empresa adjudicatària.

Setmanalment, es facilitarà un calendari amb la programació de les visites previstes, que inclourà el nom de la persona responsable o del centre educatiu, així com el nombre de participants per e-mail.

El calendari d'activitats es programarà tenint en compte de satisfer les inquietuds o interessos de tipus de públics variats i d'un ampli ventall d'edats.





L'empresa haurà de facilitar el personal necessari per realitzar l'activitat.

L'empresa adjudicatària assumirà les despeses d'organització de l'activitat, excepte les del material necessari per realitzar-la, que aniran a càrrec de l'Ajuntament.

En cas que es consideri necessari que les activitats siguin de pagament, l'empresa adjudicatària ingressarà els diners al compte de l'Ajuntament

Les activitats creades seran propietat de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i en cap cas es podran realitzar total o parcialment fora del recinte del Ciarga o en els espais autoritzats per l'Ajuntament.

Els adjudicataris hauran de col·laborar en l'organització i/o acompanyament a fires, famtrips, fampress, workshops o blogtrips (entre altres) que es considerin necessaris per a la difusió de les activitats del Ciarga

6.7 Estadístiques

Preparació de bases de dades sobre usuaris presencials i no presencials, procedència, visites, activitats, etc. (segons formularis inclosos en manual de gestió del Centre) i lliurament mensual a l'Ajuntament.

Actualització periòdica de la informació i bases de dades.

Preparació de bases amb dades de possibles persones usuàries i/o interessades en la visita al centre per tal de realitzar trameses periòdiques d'informació. Les esmentades bases pertanyeran a l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i hauran de ser tractades en funció de la Llei de protecció de dades.

6.8 -Gestió econòmica:

Gestió del cobrament

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió íntegra del cobrament dels imports derivats de les activitats objecte del present contracte.

Mitjans de pagament

Els usuaris podran efectuar el pagament dels serveis mitjançant els següents sistemes:

- Bizum
- Targeta bancària
- Transferència bancària
- Efectiu





L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament d'aquests mitjans de pagament, així com el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i protecció de dades.

Percepció dels ingressos

Els imports abonats pels usuaris seran ingressats directament a favor de l'empresa adjudicatària, que actuarà com a entitat recaptadora del servei.

Transferència a l'Ajuntament

Amb periodicitat trimestral, l'empresa adjudicatària haurà de transferir a l'Ajuntament la part dels ingressos que correspongui segons el que s'estableixi en el contracte.

Aquesta transferència haurà d'anar acompanyada d'un informe detallat que inclogui, com a mínim:

- Nombre de visites realitzades per equipament
- Nombre d'usuaris: grups, individuals, escolars...
- Imports cobrats desglossats per tipus de pagament
- Estadístiques de pagament

Control i fiscalització

L'Ajuntament es reserva el dret de verificar en qualsevol moment la correcta gestió econòmica del servei, així com d'exigir la documentació justificativa corresponent.

Responsabilitat

L'empresa adjudicatària serà responsable de qualsevol incidència relacionada amb el cobrament, incloent-hi errors en les transaccions o incompliments dels sistemes de pagament establerts.

6.9 Manteniment del Centre:

Revisió setmanal del correcte funcionament dels espais expositius, el material d'exposició, elements de seguretat, il·luminació, neteja, etc., tant del Ciarga com del Refugi del Serral.

Caldrà realitzar un inventari sistemàtic de tots els béns i elements del castell. Aquest inventari haurà de tenir una periodicitat mensual pel que fa als objectes expositius, amb l'objectiu de garantir-ne el control, la conservació i la traçabilitat.





A més, s'haurà d'elaborar un inventari complet de la totalitat dels béns, instal·lacions i equipaments amb una periodicitat trimestral, assegurant així una supervisió integral i actualitzada de l'estat general del conjunt patrimonial.

En cas d'anomalies l'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb el proveïdor establert per a cada tipus d'aparell, enllumenat o servei, a fi de que es realitzi l'arranjament corresponent. Tota comunicació amb els proveïdors haurà d'anar precedida d'una comunicació per escrit de la incidència a l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de comprovar posteriorment que la incidència hagi estat solucionada i en passarà comunicació a l'Ajuntament.

6.10 Visites:

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de gestionar les peticions de visites guiades al Ciarga i/o al refugi del Serral. S'atendran i respondran les peticions d'informació i visites fetes de forma presencial, correu electrònic o via telefònica. L'atenció telefònica s'haurà d'efectuar com a mínim de dilluns a dissabte de 9 a 14 i de 16 a 18 hores i els diumenges de 10 a 14 hores.

Es realitzarà també la gestió de reserves per a visites guiades fora de l'horari d'obertura del centre i la realització de les mateixes.

Les visites s'hauran de poder realitzar obligatòriament de forma habitual tant en català i castellà i anglès (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència o similars). En cas de peticions de visites guiades en altres idiomes, l'empresa les atendrà amb guies especialitzats o bé amb traductors del guia habitual.

L'empresa adjudicatària haurà de treballar junt amb l'equip directiu del centre, pel foment del mateix i l'augment de visitants. En aquests sentit s'establiran reunions mensuals presencials conjuntes on s'analitzaran les accions de promoció i contactes duts a terme per la adjudicatària i el resultat dels mateixos.

6.11 –Altres:

El CIARGA està adherit al [Compromís per a la Sostenibilitat Turística Barcelona Biosphere](#), conjuntament amb el Consorci de Promoció Turística de l'Alt Penedès i amb col·laboració amb la Diputació de Barcelona.

El Compromís per a la Sostenibilitat Turística Biosphere reconeix aquells operadors turístics que aposten per una gestió responsable i respectuosa amb el medi ambient, la cultura, les condicions laborals, l'equitat de gènere i el retorn social i econòmic. Aquesta adhesió es basa en un manual de bones pràctiques que recull en els disset [Objectius de Desenvolupament Sostenible \(ODS\)](#) de les Nacions Unides.

Atès que el CIARGA ja disposa d'aquesta adhesió, l'empresa adjudicatària estarà obligada a:





- Conèixer i aplicar els criteris i bones pràctiques vinculats al programa.
- Participar activament en el manteniment i renovació anual del distintiu.
- Assistir a les formacions, sessions tècniques o reunions de seguiment que es puguin convocar en el marc del programa.
- Col·laborar en la recopilació de dades, evidències i accions necessàries per garantir el compliment dels compromisos adquirits.
- Incorporar criteris de sostenibilitat en la prestació del servei de visites, atenció al visitant i comercialització de productes.

Igualment, l'empresa adjudicatària haurà d'adaptar-se i col·laborar en altres programes o distintius de qualitat i sostenibilitat turística que l'ajuntament pugui impulsar durant la vigència del contracte.

Aquestes obligacions s'entendran incloses dins l'objecte del contracte i no generaran, per si mateixes, cap dret a compensació econòmica addicional.

És per aquest motiu que l'empresa adjudicatària ha de gestionar, seguir la planificació i /o formació per l'obtenció anual d'aquest programa. Igualment d'altres programes si fos el cas

7. LA QUADRA.

La Quadra és l'espai dels balls populars i de les festes majors del municipi, es va recuperar l'antiga cavallerissa de Mas Catarro i es va museïtzar amb l'objectiu de disposar d'una instal·lació per a la conservació i la difusió del patrimoni local i de la cultura popular.

Amb una superfície de 144 m2, la Quadra exposa bona part de les peces del seguici. Hi són els gegants i els gegantons, els dracs, els capgrossos i elements dels balls: cintes, gitanes, diables, panderos, picarols, Serrallonga, pastorets, bastoners, cercolets i Ball del Foix.

Completa l'exposició audiovisuals i recursos digitals amb les músiques i vídeos de la festa i una guia amb informació de tots els balls de les festes majors. La Quadra esdevé un espai de trobada per a les entitats culturals i està oberta a les visites especialment a les escoles.

Per tal de gestionar i donar servei aquest equipament es demana a l'empresa adjudicatària el següent:

7.1 Obertura i tancament

Obertura i tancament de l'espai cultural la Quadra en dates pactades amb el servei de cultura de l'ajuntament.





- Es preveu una persona per obrir el centre en dates pactades amb el servei de cultura.
- La persona responsable de l'obertura de l'espai estarà formada en la temàtica del centre i serà l'encarregada del tracte amb el públic visitant. Presentarà l'espai i proporcionarà tota la informació útil tant per la visita a La Quadra com de tota l'oferta cultural i turística del municipi.
- S'encarregarà també del cobrament de les entrades i activitats, l'arqueig diari de la caixa i la comptabilitat de la recaptació feta.
- Vetllarà per un bon estat del centre resolent tot allò que estigui al nostre abast i comunicant a l'Ajuntament si es requereixen intervencions puntuals.

7.2 Visites guiades i educatives

Les visites guiades i activitats educatives per a grups concertats fora de l'horari habitual d'obertura del centre

- Els educadors/es de l'empresa adjudicatària s'encarregaran també d'executar les visites guiades per a públic adult i per a escoles a data i hora concertada. Les visites s'oferiran en català, castellà i anglès. El total de visites guiades a realitzar fora de l'horari habitual d'obertura del centre que inclou aquest pressupost és de 40 visites o tallers d' 1 hora i mitja cadascuna.

7.3 Atenció al públic i reserves

L'empresa adjudicatària s'encarregarà d'atendre i tramitar les reserves i proporcionar informació a aquells grups o públic individual interessats en visitar La Quadra. Les reserves es tramitaran a través del mail de La Quadra i a través del telèfon general de turisme de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos. L'horari d'atenció telefònica serà de dilluns a dissabtes de 10 a 20 h i diumenges de 10 a 14h.

7.4 Difusió

Introducció de les activitats de la Quadra al butlletí electrònic mensual informatiu sobre l'oferta d'activitats culturals i turístiques al municipi. Introducció d'informació i activitats a les plataformes electròniques (Enoturisme, Fem Turisme, Barcelona és molt més...).

7.5 Coordinació del servei

La coordinació del servei, gestió econòmica, informes i sessions periòdiques amb les persones responsables de l'ajuntament:

Es comptarà amb una persona responsable de la coordinació del servei encarregada d'establir una comunicació fluida i constant entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària . La coordinadora realitzarà les següents tasques:





- Reunions mensuals amb l'equip tècnic de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.
- Comunicació regular amb l'Ajuntament i disponibilitat telefònica total per qualsevol incidència o qüestió que l'Ajuntament hagi de comunicar
- Traspàs ràpid i eficaç de qualsevol incidència a l'Ajuntament.
- Organització de les persones de l'equip de l'empresa adjudicatària del desenvolupament del servei.

7.6 creació d'activitats

Creació d'un total de 12 propostes d'activitats a part de les activitats educatives ja creades per l'Ajuntament. Aquestes activitats es podran també oferir al voltant de les festes majors, dels aniversaris de les colles o com activitats extraescolars

7.7 -Gestió econòmica:

Gestió del cobrament

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió íntegra del cobrament dels imports derivats de les activitats objecte del present contracte.

Mitjans de pagament

Els usuaris podran efectuar el pagament dels serveis mitjançant els següents sistemes:

- Bizum
- Targeta bancària
- Transferència bancària
- Efectiu

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament d'aquests mitjans de pagament, així com el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i protecció de dades.

Percepció dels ingressos

Els imports abonats pels usuaris seran ingressats directament a favor de l'empresa adjudicatària, que actuarà com a entitat recaptadora del servei.

Transferència a l'Ajuntament

Amb periodicitat trimestral, l'empresa adjudicatària haurà de transferir a l'Ajuntament la part dels ingressos que correspongui segons el que s'estableixi en el contracte.





Aquesta transferència haurà d'anar acompanyada d'un informe detallat que inclogui, com a mínim:

- Nombre de visites realitzades per equipament
- Nombre d'usuaris: grups, individuals, escolars...
- Imports cobrats desglossats per tipus de pagament
- Estadístiques de pagament

Control i fiscalització

L'Ajuntament es reserva el dret de verificar en qualsevol moment la correcta gestió econòmica del servei, així com d'exigir la documentació justificativa corresponent.

Responsabilitat

L'empresa adjudicatària serà responsable de qualsevol incidència relacionada amb el cobrament, incloent-hi errors en les transaccions o incompliments dels sistemes de pagament establerts.

8. OBLIGACIONS OPERATIVES DEL SERVEI

8.1 Gestió i planificació dels equipaments

S'establirà una comunicació fluïda amb la direcció del centre a fi de poder coordinar i/o actualitzar directrius a seguir. En aquest sentit l'empresa nomenarà a una persona com a coordinador/a que serà l'interlocutor en totes les comunicacions entre l'adjudicatari i l'Ajuntament i s'establiran reunions mensuals presencials per avaluar el funcionament dels diferents equipaments.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir i vetllar en tot moment per tal que el servei es presti amb la diligència i qualitat degudes.

L'empresa adjudicatària haurà de fer entrega del programa de treball i d'execució del servei anual a principis d'any, a l'igual que de la memòria de la gestió dels serveis a finals de cada any, aquesta s'elaborarà corresponent a l'any natural anterior, d'acord amb els criteris i continguts prèviament consensuats amb el departament de turisme. Aquesta memòria haurà d'incloure, com a mínim, tots els apartats definits i tindrà una extensió mínima de 30 pàgines.

L'estructura orientativa del document, que es coordinarà amb el Departament de Turisme i que es pot modificar a petició d'aquest, serà la següent:

- Presentació
- Productes turístics
- Activitats educatives
- Novetats
- Activitats especials
- Accions de difusió i comercialització





- Memòria econòmica
Ingressos: públic general ciarga
Ingressos: visites públic general
Ingressos: visites grups privats
- Memòria de visitants
Visitants ciarga i castell públic general: estudi de públics
Visitants grups programats ciarga i castell: estudi de públics
Visitants grups concertats ciarga i castell: estudi de públics
- Dades punt d'informació turística.

La memòria haurà de recollir de manera detallada l'activitat desenvolupada, els resultats obtinguts i les dades quantitatives i qualitatives rellevants de l'exercici.

L'empresa adjudicatària haurà de treballar junt amb l'equip directiu del centre, pel foment del mateix i l'augment de visitants. En aquest sentit s'establiran reunions bimestrals conjuntes on s'analitzaran les accions de promoció i contactes duts a terme per la adjudicatària i el resultat dels mateixos.

8.2 Obligacions horàries

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir a l'Ajuntament un mínim de 1.078 hores de gestió turística cada any, que s'han distribuït tenint en compte els següents paràmetres anuals orientatius:

VISITES (inclou la gestió de reserves, l'atenció telefònica en l'horari estipulat al concurs i la creació de textos per la difusió de les activitats).

Obertura del Punt d'Informació (tots els diumenges)	208 hores
Obertura Ciarga (tots els caps setmana)	416 hores
Obertura Ciarga (festius)	32 hores
Visites Castell (tots els diumenges)	130 hores
Visites de dinamització i/o familiars Castell (un diumenge al mes)	18 hores
Visites extres Ciarga i Castell	170 hores
Visites diumenges a la Quadra	44 hores
Visites guiades / escolars La Quadra	60 hores
TOTAL:	1.078 hores

DIFUSIÓ, PROGRAMACIÓ I CREACIÓ D'ACTIVITATS

Dinamització xarxes socials i actualització pàgines web	110 hores
Programació i creació d'activitats (4 productes nous l'any i una activitat familiar nova al CIARGA i al castell cada	150 hores





mes)	
Gestió de programes i distintius turístics	40 hores
Accions de promoció (organització d'esdeveniments promocionals, visita escoles, presentacions de productes turístics, etc.). 4 l'any aprox.	50 hores
Reunions i formacions	30 hores
Difusió, coordinació del servei i creació d'activitats La Quadra	60 hores
TOTAL:	440 hores

SUPORT TÈCNIC A LA GESTIÓ DEL SERVEI, DINAMITZACIÓ I PROMOCIÓ TURÍSTICA

Suport a la consolidació i promoció de la destinació turística (imatge, posicionament i recursos turístics)	370 hores
Disseny, desenvolupament i seguiment de productes i experiències turístiques	330 hores
Coordinació amb agents turístics i gestió de xarxes/web/qualitat turística	150 hores
Suport a la gestió de programes varis i distintius turístics i formacions	200 hores
Suport a l'organització d'esdeveniments, fires i accions de dinamització.	350 hores
Suport a la gestió de canals de promoció, difusió i materials divulgatius	230 hores
Recollida de dades, informes i seguiment d'activitats	150 hores
Suport a la gestió administrativa i suport tècnic (documentació, memòries, bases de dades)	190 hores
TOTAL:	1820 hores

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir a l'ajuntament un mínim de **3.338 hores anuals de gestió turística**, que es distribuïran d'acord amb les necessitats del servei i tenint en compte els següents paràmetres orientatius:

8.3 Visites

Inclou:

- Realització de visites guiades ordinàries i concertades.
- Gestió de reserves.
- Atenció telefònica dins l'horari establert al present plec.





- Coordinació logística de grups.
- Redacció i elaboració de textos per a la difusió de les activitats i visites.

8.4 Difusió, programació i creació d'activitats

Inclou:

- Disseny i proposta de noves activitats de dinamització.
- Planificació de calendari d'activitats i productes turístics.
- Coordinació amb entitats i agents locals.
- Suport en accions de promoció turística vinculades al Castell.

A aquests efectes, l'empresa adjudicatària destinarà **un dia a la setmana** —sempre que sigui coordinat prèviament amb el departament de turisme municipal— a tasques de treball intern i de despatx conjunt, amb l'objectiu d'organitzar, planificar i coordinar les activitats, actes i accions de promoció vinculades a l'equipament.

Quan una visita requereixi de dos o més guies, es comptabilitzaran les hores de la visita multiplicades pel nombre de guies necessaris.

En el cas del Ciarga, igual que el Castell, quan una visita guiada o activitat especial coincideixi amb l'horari d'obertura del centre, caldrà tenir en compte que s'ha d'establir un guia per a l'activitat i un altre per continuar garantint la normal obertura del centre (tret que per alguna activitat concreta no es disposi el contrari, previ acord amb l'Ajuntament).

La distribució de les hores de cada activitat indicades a la taula anterior és orientativa i per tant, és possible que en alguns cassos no s'exhaureixin totes les hores previstes per a l'activitat o que en faltin. Així doncs el total d'hores funcionarà com a paquet conjunt de 1.058 hores anuals, motiu pel qual, poden ser intercanviables entre activitats i ho acordar amb el departament de turisme de l'ajuntament com exhaurir-les.

El temps que es comptabilitza per a cada activitat es pactarà de mutu acord entre l'adjudicatària i l'Ajuntament.

Les hores corresponents a la definició i creació de productes, comercialització, etc, s'entenen incloses en el preu d'adjudicació i no podran ser descomptades de la llista anual d'hores d'atenció al públic que figura en el quadre d'aquest apartat.

8.5 Suport tècnic a la gestió del servei, dinamització i promoció turística

Inclou:

- Donar suport a les actuacions destinades a reforçar i consolidar la imatge de Santa Margarida i els Monjos com a destinació turística vinculada al patrimoni històric, cultural, industrial, natural i enoturístic.





- Col·laborar en les actuacions orientades a posicionar el municipi com una destinació turística de qualitat dins l'Alt Penedès, posant en valor la seva ubicació estratègica, l'accessibilitat i la proximitat a Barcelona, Tarragona i altres destinacions de referència.
- Donar suport a les accions de posada en valor dels principals recursos turístics del municipi, incloent-hi el patrimoni històric, els espais naturals, la memòria històrica, el patrimoni industrial, la gastronomia, els esdeveniments culturals i festius, així com les activitats de turisme familiar i de natura.
- Col·laborar en el disseny, desenvolupament i seguiment de productes i experiències turístiques que contribueixin a incrementar l'atractiu del municipi, afavorint la desestacionalització de la demanda i la captació de nous segments de visitants.
- Donar suport a la coordinació de les actuacions de promoció turística amb els agents públics i privats del territori, fomentant la col·laboració amb empreses, entitats, associacions i administracions supramunicipals.
- Donar suport en l'organització, coordinació i desenvolupament de fires, jornades i altres activitats de dinamització turística, comercial i de promoció del municipi, col·laborant en la seva preparació, execució i avaluació.
- Donar suport en la gestió i actualització dels canals de promoció turística, tant digitals com presencials, garantint una informació actualitzada, coherent i de qualitat.
- Col·laborar en l'elaboració de propostes de promoció, campanyes i materials divulgatius destinats a la difusió dels recursos i activitats turístiques del municipi.
- Donar suport en la recollida i tractament de dades estadístiques d'afluència, visites i participació en activitats, així com en l'elaboració d'informes de seguiment.
- Col·laborar en la gestió administrativa derivada de les activitats del servei (inscripcions, reserves, bases de dades, contactes, trucades etc.).
- Donar suport en la relació amb els agents turístics locals, mantenint actualitzada la informació de l'oferta turística del municipi.
- Col·laborar en la preparació de documentació tècnica, memòries, justificacions i informes relacionats amb les actuacions del servei.
- Donar suport en la gestió dels distintius i xarxes de qualitat turística (dels que el municipi formi part de la Xarxa d'Oficines de Turisme, Biosphere, Punts d'Informació Turística, etc.).





A aquests efectes, l'empresa adjudicatària destinarà **cinc dies la setmana** (l'horari sempre que el servei ho requereixi de dilluns a diumenge) — i sempre que sigui coordinat prèviament amb el departament de turisme municipal— a tasques de treball intern com extern i de despatx conjunt, amb l'objectiu d'organitzar, planificar i coordinar les activitats, actes i accions de promoció vinculades a l'equipament.

8.6 Gestió econòmica

Gestió del cobrament

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió íntegra del cobrament dels imports derivats de les activitats objecte del present contracte.

Mitjans de pagament

Els usuaris podran efectuar el pagament dels serveis mitjançant els següents sistemes:

- Bizum
- Targeta bancària
- Transferència bancària
- Efectiu

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament d'aquests mitjans de pagament, així com el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i protecció de dades.

Percepció dels ingressos

Els imports abonats pels usuaris seran ingressats directament a favor de l'empresa adjudicatària, que actuarà com a entitat recaptadora del servei.

Transferència a l'Ajuntament

Amb periodicitat trimestral, l'empresa adjudicatària haurà de transferir a l'Ajuntament la part dels ingressos que correspongui segons el que s'estableixi en el contracte.

Aquesta transferència haurà d'anar acompanyada d'un informe detallat que inclogui, com a mínim:

- Nombre de visites realitzades per equipament
- Nombre d'usuaris: grups, individuals, escolars...
- Imports cobrats desglossats per tipus de pagament
- Estadístiques de pagament





Control i fiscalització

L'Ajuntament es reserva el dret de verificar en qualsevol moment la correcta gestió econòmica del servei, així com d'exigir la documentació justificativa corresponent.

Responsabilitat

L'empresa adjudicatària serà responsable de qualsevol incidència relacionada amb el cobrament, incloent-hi errors en les transaccions o incompliments dels sistemes de pagament establerts.

8.7 Comercialització

S'haurà de definir i implementar una estratègia integral de comercialització del recurs patrimonial, orientada a incrementar-ne la visibilitat, l'atractiu i el nombre de visitants. Aquesta estratègia inclourà la promoció activa a través de canals digitals, accions de màrqueting específiques i la col·laboració amb agents turístics i culturals del territori.

Així mateix, es fomentarà la creació de productes i experiències adaptades a diferents segments de públic (famílies, escoles, turisme cultural, etc.), així com l'establiment d'aliances amb entitats públiques i privades per potenciar la difusió i la comercialització conjunta.

Caldrà també fer un seguiment periòdic dels resultats de les accions implementades, mitjançant indicadors de rendiment, amb l'objectiu d'optimitzar contínuament l'estratègia i garantir la sostenibilitat econòmica i cultural del recurs.

Es valorarà especialment la realització d'un pla de comercialització de les propostes turístiques que ofereix el Castell de Penyafort i el Ciarga i el turisme del municipi:

En el marc del procediment de licitació, es valorarà com a **proposta de millora** la presentació d'un **Pla de Comercialització i Dinamització del Castell**, que haurà d'incloure, com a mínim:

- Anàlisi de públics objectiu.
- Estratègia de captació de nous segments de visitants.
- Propostes de productes turístics comercialitzables.
- Accions de promoció i comunicació.
- Calendarització orientativa anual.
- Indicadors de seguiment i avaluació de resultats.

Aquest Pla tindrà caràcter executable durant la vigència del contracte i, en cas de resultar adjudicatària l'empresa que l'hagi presentat, esdevindrà document vinculant d'execució.





Les despeses de desplaçaments i manutenció per activitats de comercialització dins el territori català aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

En cas que aquestes accions de comercialització es considerin d'entitat especial o bé es consideri necessari fer-les fora de Catalunya, s'estudiarà amb l'Ajuntament la distribució de despeses.

L'empresa haurà de crear bases de dades per establir contactes de promoció i comercialització dels espais turístics de Santa Margarida i els Monjos. Aquestes bases de dades quedaran en propietat de l'Ajuntament.

8.8 Dinamització del servei

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar accions de dinamització vinculades al Castell, orientades a incrementar el nombre de visitants, millorar l'experiència turística i reforçar el posicionament de l'equipament dins l'oferta turística comarcal.

Aquestes accions podran incloure, entre d'altres:

- Creació de visites temàtiques o especials.
- Propostes d'activitats familiars, escolars o experiencials.
- Col·laboracions amb agents locals (cellers, productors, entitats culturals).
- Participació en campanyes turístiques comarcals o supramunicipals.

Aquestes tasques s'entendran incloses dins el còmput anual de les hores de gestió turística.

9. ORGANITZACIÓ OPERATIVA DEL SERVEI

9.1. Obligacions de l'empresa adjudicatària

Al marge de les obligacions previstes en el plec de clàusules administratives particulars, l'empresa adjudicatària es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta prestació del servei de visites guiades i la seva gestió al Castell de Penyafort, CIARGA i Quadra, d'acord amb les directrius establertes per l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos:

9.2 Drets d'imatge

L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar imatges dels equipaments turístics de Santa Margarida i els Monjos per la seva pròpia difusió sense l'autorització expressa de l'Ajuntament.

9.3 Prestació del servei amb personal qualificat

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la cobertura del servei amb personal suficient i degudament qualificat per a la realització de visites guiades, atenció al públic i gestió associada.





El personal haurà de disposar de coneixements en patrimoni cultural i històric, així com habilitats comunicatives adequades.

9.4 Condicions del personal

Titulació

El personal d'atenció al públic i de visites guiades haurà d'estar en possessió del nivell C de català i s'ha de poder expressar obligatòriament amb fluïdesa en català, castellà i anglès. (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència o similar).

El personal haurà de tenir coneixements bàsics d'informàtica (Word, Excel, bases de dades), gestió de pàgines web, ús del correu electrònic i coneixements sobre xarxes socials.

El personal d'atenció al punt d'informació haurà d'acreditar formació en el sector turístic, atenció al visitant i/o comunicació.

El personal d'atenció al Castell de Penyafort i del Ciarga i punt d'informació haurà d'acreditar formació en el sector turístic, atenció al visitant o comunicació, i a més a més formació o experiència en memòria històrica.

Personal del servei

L'Ajuntament no tindrà relació jurídica ni laboral amb el personal que contracti l'empresa adjudicatària i que afecti al servei durant el termini de vigència del contracte, ni a l'acabament del mateix.

Tot el personal que ocupi l'adjudicatari per a la prestació dels serveis establerts en aquest plec hauran de percebre com a mínim, les jornades fixades a la reglamentació laboral o convenis col·lectius i estar en tot moment al corrent de pagament amb les quotes de la Seguretat Social.

Formació del personal

L'empresa adjudicatària procurarà la formació dels seu personal així com els mitjans materials i tècnics necessaris per a la prestació del servei. Serà obligació de l'adjudicatari dotar el personal de tots els elements de protecció que s'estableixin a Llei de Prevenció de Riscos Laborals i de Seguretat Social vigents en cada moment.

Totes les persones adscrites al servei hauran de rebre la formació adequada per a les funcions que desenvoluparan, d'acord amb el Conveni Col·lectiu del sector i les indicacions específiques de l'Ajuntament.





9.5 Representant de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, a través del seu Departament de Turisme, la persona designada com a responsable del contracte, indicant el seu nom, cognoms i càrrec.

Aquesta persona actuarà com a interlocutora directa amb el personal tècnic municipal i serà responsable de:

- Vetllar pel correcte compliment del contracte
- Atendre i resoldre incidències, suggeriments o queixes
- Facilitar la informació que li sigui requerida
- Coordinar l'equip de treball adscrit al servei
- Garantir la correcta prestació del servei de visites guiades i activitats associades als serveis.

No obstant això, l'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar en qualsevol moment la substitució de la persona designada, per una altra amb perfil i qualificació equivalents.

9.6 Equip de treball

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar el personal necessari per garantir la correcta prestació del servei de visites guiades, així com la gestió associada (reserves, atenció al públic, activitats i comercialització), sense que pugui al·legar manca de mitjans per atendre les necessitats del servei.

El personal guia adscrit al servei haurà de disposar d'una experiència acreditada en la realització de visites guiades i activitats de divulgació patrimonial. L'Ajuntament podrà requerir en qualsevol moment l'acreditació de l'experiència i formació del personal assignat.

Els guies hauran de complir, com a mínim, els requisits següents:

- Coneixement del conjunt patrimonial del Castell de Penyafort i Ciarga (història, arquitectura i context)
- Capacitat per realitzar visites en diferents idiomes
- Capacitat d'organització i planificació
- Habilitats comunicatives i pedagògiques
- Capacitat resolutiva davant incidències
- Actitud proactiva, amb iniciativa i orientació al públic
- Adaptabilitat i empatia amb diferents tipus de grups
- Capacitat per atendre persones amb diversitat funcional
- Capacitat d'adaptar els continguts a diferents públics (escolar, familiar, especialitzat, etc.)

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació inicial i continuada del seu personal, amb l'objectiu d'assegurar un alt nivell de qualitat en la prestació del servei.





Les hores de formació necessàries aniran a càrrec exclusiu de l'empresa adjudicatària.

9.7 Coneixement de l'espai i de l'activitat

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal assignat al servei conegui adequadament:

- El conjunt patrimonial dels equipaments
- Els itineraris i continguts de les visites guiades
- Les activitats culturals i/o turístiques programades
- Les normes d'ús i funcionament dels espais

Aquesta informació serà facilitada per l'Ajuntament a l'inici del contracte i haurà de ser actualitzada periòdicament per part de l'empresa adjudicatària.

9.8 Elaboració d'operatives de servei

L'empresa adjudicatària haurà de definir i documentar protocols i operatives detallades per a:

- La prestació ordinària de les visites guiades
- La gestió de reserves i cobrament
- L'atenció a incidències i reclamacions
- Situacions excepcionals (cancel·lacions, alta demanda, activitats extraordinàries, etc.)

Aquestes operatives hauran de ser validades pels departament de turisme i seran d'aplicació obligatòria per a tot el personal.

9.9 Prestació del servei

L'empresa adjudicatària proporcionarà el servei de visites guiades i la seva gestió integral al Castell de Penyafort, CIARGA i a la Quadra d'acord amb les instruccions i directrius establertes pel Departament de Turisme de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.

El Departament de Turisme, mitjançant la persona designada com a interlocutora, serà l'encarregat de coordinar amb l'empresa adjudicatària la programació i execució del servei.

9.10 Programació de les visites

El Departament de Turisme facilitarà a l'empresa adjudicatària un calendari amb la programació de visites guiades ordinàries.

Amb caràcter general, aquestes visites es podran programar en caps de setmana i altres dies festius, així com en funció de la demanda i de la programació turística i cultural





municipal. El calendari concretarà els dies, horaris, durada, idiomes i tipologia de les visites.

L'Ajuntament es reserva la possibilitat de modificar aquesta programació per necessitats del servei, activitats extraordinàries o altres circumstàncies justificades.

Quan coincideixin dues o més visites en el mateix horari, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els guies necessaris per assegurar la correcta prestació del servei.

9.11 Visites extraordinàries i activitats especials

Tindran la consideració de visites extraordinàries aquelles no incloses en la programació ordinària, com ara:

- Visites concertades per a grups
- Visites escolars
- Activitats familiars o temàtiques
- Esdeveniments puntuals

Aquestes es comunicaran a l'empresa adjudicatària per escrit (preferentment per correu electrònic), indicant:

- Dia, hora i durada de l'activitat
- Idioma
- Nombre de participants
- Característiques específiques, si escau

Amb caràcter general, les sol·licituds de visites s'hauran de realitzar amb una antelació mínima de 72 hores. No obstant això, en casos excepcionals i degudament justificats, es podran comunicar amb una antelació inferior.

En el cas que sorgeixin visites espontànies, serà el Departament de Turisme qui tindrà la darrera decisió sobre la seva acceptació i organització.

Pel que fa a les visites previstes per al cap de setmana, aquestes hauran d'estar confirmades, com a màxim, el divendres anterior.

9.12 Assignació del personal

Amb caràcter general, el personal assignat a la prestació del servei serà estable i es mantindrà sense canvis. No obstant això, en casos excepcionals en què sigui necessari modificar-lo, un cop rebuda la sol·licitud de servei, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar al Departament de Turisme, en un termini màxim de 24 hores, les dades del nou personal assignat (nom i cognoms).

En casos d'urgència d'aquest personal, aquesta comunicació s'haurà de realitzar abans de l'inici del servei.





9.13 Mitjans i disponibilitat

L'empresa adjudicatària es compromet a disposar dels mitjans humans i materials necessaris, així com de la disponibilitat suficient, per tal d'atendre correctament i dins dels terminis establerts totes les sol·licituds de servei formulades per l'Ajuntament.

9.14 Identificació del personal

El personal adscrit al servei haurà d'anar degudament identificat durant la prestació del servei, mitjançant acreditació visible o altres sistemes acordats amb l'Ajuntament, i haurà de seguir els protocols d'accés i funcionament establerts per a l'equipament.

9.15 Tracte i imatge davant el públic

El servei haurà de garantir una atenció correcta, respectuosa i professional envers les persones usuàries i el personal municipal.

El comportament del personal haurà de reflectir els valors del servei públic i la qualitat pròpia d'un equipament patrimonial.

9.16 Qualitat, continuïtat i estabilitat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la qualitat, continuïtat i estabilitat del servei, procurant la mínima rotació del personal assignat.

En cas que el personal no mantingui el nivell de qualitat, rendiment o comportament exigible, l'Ajuntament podrà requerir a l'empresa adjudicatària l'adopció de les mesures oportunes, inclosa la substitució del personal, si escau.

9.17 Dispositiu de personal i cobertura d'incidències

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema àgil per garantir la cobertura immediata del servei davant baixes, imprevistos o increments puntuals de la demanda.

A tal efecte, es requerirà un equip de reserva suficient per assegurar la continuïtat del servei en un termini màxim de 24 hores.

L'empresa haurà de presentar un llistat actualitzat del personal adscrit al servei, així com del personal de reserva, i comunicar qualsevol modificació amb antelació, garantint sempre la formació prèvia.

9.18 Substitucions

En cas de substitució d'alguna persona adscrita al servei, caldrà comunicar-ho per escrit a l'Ajuntament amb una antelació mínima de 48 hores, excepte en casos d'urgència degudament justificats.





Aquesta obligació també serà aplicable a les absències per vacances, permisos o qualsevol altra circumstància, que hauran de ser cobertes adequadament.

L'Ajuntament es reserva el dret de modificar els horaris, el nombre d'efectius o les característiques del servei, dins els límits legals i sense afectar el preu unitari establert en el contracte.

9.19 Estabilitat dels equips

L'empresa adjudicatària procurarà el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte, especialment en aquells perfils que desenvolupin de manera continuada tasques de guia i atenció al públic al Castell de Penyafort, CIARGA i Quadra.

9.20 Coordinació del servei

L'empresa adjudicatària designarà una persona coordinadora del servei, que actuarà com a interlocutora directa amb l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i s'encarregarà del seguiment, la supervisió i la resolució d'incidències.

Aquesta figura haurà de garantir una presència mínima de **4 hores setmanals** presencials a les instal·lacions de l'Ajuntament o als espais associats al servei, amb control de dedicació efectiva.

9.20.1 Coordinació interna i seguiment del servei

El seguiment de l'execució del servei es realitzarà mitjançant reunions periòdiques presencials entre l'empresa adjudicatària i els responsables designats per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una coordinació eficaç i un seguiment continu del servei mitjançant els mecanismes següents:

9.20.2 Presència de la coordinació i gestió del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una presència mínima de **4 hores setmanals presencials** d'una persona responsable de la coordinació i gestió del servei.

Aquesta dedicació es destinarà, com a mínim, a les funcions següents:

- Seguiment operatiu del servei de visites guiades i activitats associades
- Planificació i gestió de reserves i calendari d'activitats
- Coordinació amb l'equip de guies i personal adscrit al servei
- Relació i coordinació amb els responsables de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
- Supervisió directa de la qualitat del servei i resolució d'incidències
- Impuls de la comercialització del servei (promoció i captació de públics)
- Actualització i manteniment dels canals de comunicació digitals vinculats al servei (web, xarxes socials o altres plataformes)





Aquestes hores hauran de ser efectives i verificables

9.20.3 Reunions de seguiment

Es programaran reunions periòdiques mensuals presencials amb els responsables municipals per:

- Avaluar el funcionament del servei
- Detectar necessitats o incidències
- Implementar millores

9.20.4 Control de qualitat i cobertura del servei

L'empresa adjudicatària implantarà un sistema de control que permeti:

- Verificar la presència del personal
- Registrar incidències
- Garantir la cobertura de totes les visites programades
- Assegurar la traçabilitat de qualsevol desviació

9.21 Personal guia i formació específica

Per al desenvolupament del servei, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un equip suficient de guies formats específicament en els continguts històrics, patrimonials i culturals del Castell de Penyaforat.

Amb l'objectiu de garantir la qualitat i continuïtat del servei, caldrà formar un mínim de tres guies per cada tipologia de visita o itinerari establert.

Així mateix, serà obligatori que aquest personal participi en les sessions formatives i visites tècniques organitzades per l'Ajuntament.

9.22 **Compromís ètic i social**

L'empresa adjudicatària haurà d'adoptar els principis del codi ètic municipal, vetllant pel compromís social, la igualtat d'oportunitats, el respecte a la diversitat, la paritat de gènere i la promoció d'un entorn laboral inclusiu i col·laboratiu.

9.23 Incorporació de personal en pràctiques

Es podrà incorporar personal en pràctiques procedent de convenis amb centres educatius, així com persones provinents de programes municipals. La contractació d'aquest personal es determinarà de mutu acord entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, i en qualsevol cas requerirà la conformitat expressa d'aquesta última. Els costos derivats d'aquesta incorporació seran assumits per l'Ajuntament o l'empres adjudicatària segons qui promogui la incorporació del personal en pràctiques.





En tot cas, aquest personal haurà de complir les condicions següents:

- No formar part de l'equip estructural del servei.
- Estar degudament tutelat.
- No substituir, en cap cas, el personal contractat.

9.24 Tracte i imatge davant el públic

El servei haurà de garantir una atenció correcta, respectuosa i professional envers les persones usuàries i el personal municipal.

El comportament del personal haurà de reflectir els valors del servei públic i la qualitat pròpia d'un equipament patrimonial.

9.25 Competència lingüística

El servei s'haurà de prestar correctament en català, castellà i anglès.

El català serà la llengua vehicular principal en l'atenció al públic, tant oralment com per escrit.

9.26 Cobertura de serveis addicionals

L'empresa adjudicatària es compromet a atendre serveis extraordinaris o reforços que puguin ser requerits per l'Ajuntament, tant dins com fora de l'horari habitual, per cobrir activitats puntuals, esdeveniments o increments de demanda.

Així mateix, podrà presentar propostes de millora del servei, que hauran de ser valorades i, si escau, aprovades pels serveis municipals.

9.27 Comunicació interna operativa

L'empresa adjudicatària haurà d'establir protocols de comunicació interna que garanteixin la continuïtat, coherència i qualitat del servei de visites guiades.

Aquests protocols hauran de ser validats prèviament pel Departament de Turisme de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i hauran d'incloure, com a mínim:

- Registre sistemàtic d'incidències diàries
- Canals de comunicació àgils i eficaços entre el personal adscrit al servei
- Mecanismes de traspàs d'informació entre torns i dies de servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte compliment d'aquests protocols i la seva actualització periòdica, d'acord amb les indicacions del Departament de Turisme, amb l'objectiu d'assegurar una prestació del servei eficient i alineada amb els criteris municipals.





9.28 Informes i valoració mensual

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, amb periodicitat mensual, un informe detallat sobre l'execució del servei de visites guiades, que haurà de ser supervisat i validat pel Departament de Turisme de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.

Aquest informe haurà d'incloure, com a mínim:

- **Dades quantitatives:** nombre de visites realitzades, nombre d'assistents, nivell d'ocupació, incidències registrades i altres indicadors d'activitat
- **Dades qualitatives:** grau de satisfacció de les persones usuàries, valoracions del servei i propostes de millora

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la fiabilitat de les dades aportades, així com la seva traçabilitat, i haurà d'atendre les indicacions del Departament de Turisme per a la millora contínua del servei.

9.29 Coordinació amb altres serveis municipals

La persona coordinadora mantindrà contacte amb altres serveis municipals (manteniment, activitats culturals, etc.) per garantir el correcte funcionament del servei, d'acord amb les indicacions de l'Ajuntament.

10. SOSTENIBILITAT

Santa Margarida i els Monjos fa visible l'aposta per un model de turisme responsable, ambientalment sostenible, socialment inclúsiu i universalment accessible. Es proposa com a objectiu millorar la competitivitat dels seus recursos i equipaments i assolir així un model de turisme responsable sota els principis de sostenibilitat mediambiental, econòmica i sociocultural.

