

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

Plec de clàusules tècniques per a la contractació del servei d'informació dels espais naturals del delta del Llobregat que gestiona el Consorci per a la protecció i la gestió dels espais naturals del delta del Llobregat.

NÚM. EXPEDIENT: Exp. 18/2023 CA03/2023
PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ: obert simplificat
TRAMITACIÓ: Ordinària
LICITACIÓ: Electrònica
Regulació no harmonitzada

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte es concreta en el servei d'informació dels espais naturals del delta del Llobregat que gestiona el Consorci per a la protecció i la gestió dels espais naturals del delta del Llobregat (en endavant Consorci).

CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

1.1 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei consisteix en informar al públic visitant del significat, característiques i normes de comportament a observar durant la visita als espais naturals del delta del Llobregat. Tanmateix cal explicar al públic les característiques dels itineraris, els valors naturals que aquests ofereixen, i la flora i la fauna que s'hi pot observar. El servei d'informació obre i tanca els itineraris i punts d'informació, dels quals n'ha de tenir cura, així com del seu entorn. En general desenvolupa tasques relacionades amb l'atenció al públic, controla l'aforament i recull dades amb finalitats estadístiques. Les tasques específiques a dur a terme per part de l'equip d'informadors/es es relacionen a l'apartat 1.3 del present Plec.

1.2 PERFIL DEL PERSONAL PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els/les Informadors/es hauran de complir els següents requisits:

- Titulació mínima de Batxillerat o Cicle Formatiu de Grau Mitjà o equivalent.
- Estar en possessió del Diploma monitor/a de lleure.
- Capacitat d'expressar-se amb fluïdesa tant en català com en castellà.
- Coneixements de francès o anglès parlat.
- Bones aptituds de comunicació i relacions públiques.
- Cal saber anar en bicicleta perquè els desplaçaments per dins dels espais naturals es fan a peu o en bicicleta.

1.3 TASQUES A REALITZAR

- Obrir i tancar els accessos dels espais naturals visitables, les zones controlades, els punts d'informació i els aguait, en els horaris establerts pel Consorci. Comprovar que cap visitant resta a l'interior a l'hora del tancament.
- Registrar el nombre de visitants i recollir les dades que des del Consorci es considerin necessàries per poder conèixer el seu perfil, en suport paper o informàtic segons estableixi el Consorci.
- Controlar el nombre de visitants que hi ha en cada moment dins de l'espai i limitar l'accés si s'hi arriba al límit d'aforament que estableixi el Consorci.
- Atendre als visitants i usuaris dels espais naturals, així com a aquelles persones que sol·licitin informació per telèfon relacionada amb l'objecte del contracte.
- Informar al públic visitant dels valors naturals, serveis, itineraris i activitats dels espais naturals gestionats pel Consorci, així com d'altres recursos del territori si el Consorci ho considera adient.
- Informar al públic visitant de les normes a observar en la visita.
- Oferir o mostrar el material de divulgació que el Consorci faciliti.
- Gestionar la venda de productes que determini el Consorci.
- Registrar les incidències i gestionar-les segons estipuli el Consorci.
- Recollir els suggeriments i queixes de les persones usuàries i adreçar-les al Consorci, segons els mecanismes que s'estableixin.
- Mantenir nets els equipaments d'atenció al públic i altres equipaments complementaris: punt d'informació, wc i àrea de pícnic; així com els espais d'ús compartit, com ara aguait i espais d'educació ambiental.
- Facilitar l'accés i el treball a altres agents, empreses, entitats o persones individuals, que realitzen activitats de gestió, manteniment, investigació, educatives, etc.

2 PERÍODE DE REALITZACIÓ DEL SERVEI

El termini d'execució del contacte serà de **12 mesos**. L'inici es preveu l'1 de juliol de 2023.

3 LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei d'informació es durà a terme en els espais naturals del Delta del Llobregat: Espai Natural del Riu (TM del Prat de Llobregat), Espai Natural del Remolar – Filipines (TM de Viladecans) i Espai Natural del les Basses de Can Dimoni (TM de Sant Boi de Llobregat). El servei es prestarà de forma general des dels punts o centres d'informació habilitats pel Consorci.

En cas que el Consorci ho consideri necessari, també es podrà prestar aquest servei des d'altres punts dels espais naturals, per tal d'atendre millor el públic visitant.

Per a més informació es pot consultar el lloc web dels espais naturals:

http://www.deltallobregat.cat/presentacio3_1/_5G1ICS7tAW5l8KBgdOjrsnTyXN4TD1p6ArhLqsUaiWQibiLVzk0QRA

4 **HORARI I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

El servei garantirà, de manera general, l'atenció al públic en els indrets, dates, horaris i nombre d'informadors/es que a continuació es detallen:

▪ **Espai natural de les Basses de Can Dimoni – Sant Boi de Llobregat**

1 informador/a de 10h a 14h, els diumenges els mesos d'octubre i novembre de 2023 i març, abril i maig de 2024.

▪ **Espai natural del Remolar-Filipines – Viladecans**

Itinerari 1. Pineda del Remolar / Itinerari 2. Maresma de les Filipines / Itinerari 3. Platja del Remolar

1 informador/a, en horari d'obertura al públic (*) de dimarts a diumenge i festius, i 15 minuts per fer l'obertura dels itineraris i dels centre d'informació, i 15 minuts per fer el tancament dels itineraris i del centre d'informació, que s'inclou al nombre d'hores totals de prestació de servei. *Es preveu 2 festius locals durant el període de prestació del servei (27 de maig i 8 de setembre).*

Reforç: 1 informador/a, de 10h a 14h, els diumenges dels mesos de març, abril i maig de 2024 i el dia 1 i 27 de maig.

▪ **Espais Naturals del Riu – El Prat de Llobregat**

Itineraris 1 i 2. Riu – Cal Tet – Ca l'Arana / Itinerari 3. Bunyola – Carrabiners – Semàfor

1 informador/a, els caps de setmana i festius, en horari d'obertura al públic (*) i 15 minuts per a realitzar l'obertura dels itineraris i el punt d'informació i 60 minuts per a realitzar el tancament dels itineraris i el punt d'informació, que s'inclou al nombre d'hores totals de prestació de servei. *Es preveu 2 festius locals durant el període de prestació del servei (27 de maig i 25 de setembre).*

Reforç: 1 informador/a, de 10h a 14h, els diumenges i festius del mes de setembre, el dissabte 30 de setembre, els dissabtes, els diumenges i festius d'octubre i novembre de 2023, els diumenges dels mesos de febrer i març, els dissabtes i diumenges dels mesos d'abril i maig de 2024 i els dies 1 i 27 de maig i els diumenges de juny.

(*) L'horari d'obertura previst dels Espais naturals del riu i de l'Espai natural del Remolar-Filipines és:

- De l'1 de novembre al 31 de març, de dimarts a diumenge i dilluns festius, de 9h a 17h.
- De l'1 d'abril al 30 de juny, de dimarts a diumenge i dilluns festius, de 9h a 19h.
- De l'1 de juliol al 31 d'agost, de dimarts a diumenge i dilluns festius, de 8h a 14h.
- De l'1 de setembre al 31 d'octubre, de dimarts a diumenge, i dilluns festius, de 9h a 19h.

Els dies 1 i 6 de gener i els dies 25 i 26 de desembre, els espais naturals romandran tancats, i per tant, no hi haurà servei d'informació.

Els punts d'informació no poden estar mai tancats dins dels horaris establerts d'atenció al públic, llevat de causa de força major, justificada per escrit, o quan el Consorci així ho indiqui expressament.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de realitzar el control horari del personal, sens perjudici d'altres controls que pugui fer el Consorci per fer el seguiment del compliment del quadrant d'hores de servei contractat efectivament realitzades.

L'horari i el calendari establert podrà ser modificat, per motius d'organització, per part del Consorci. Els canvis es comunicaran a l'empresa adjudicatària amb un mínim de 48 hores d'antelació. En concret, les hores previstes en el calendari de reforç en dissabtes i diumenges dels mesos d'abril, maig i juny de 2024 (152 hores) podran ser redistribuïdes en altres dies, horaris i/o espai a petició del Consorci.

El Consorci designa el Tècnic d'ús públic i educació ambiental com a tècnic responsable del contracte. L'empresa adjudicatària designarà un/a interlocutor/a per coordinar l'execució del contracte mitjançant reunions periòdiques que podran ser amb la unitat administrativa i/o amb el tècnic responsable del Consorci, i que es faran mínim un cop al mes.

5 CÒMPUT D'HORES ANUALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El còmput total d'hores de servei d'informació anual resultant de l'horari i organització del servei queda establert en **4.360 hores**.

El contracte inclou **80 hores de servei extraordinari** considerades bossa d'hores a utilitzar només a petició del Consorci. L'empresa adjudicatària haurà d'haver prestat obligatòriament a l'acabament del contracte les **4.360 hores** de servei ordinari. Les **80 hores addicionals de servei extraordinari** no es facturaran en el cas de que el Consorci no les sol·liciti.

6 MITJANS MATERIALS I CONDICIONS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El Consorci subministrarà als informadors/res armilla i targeta identificativa del servei, així com el material d'oficina i de difusió necessari per a la prestació del servei. L'empresa adjudicatària no podrà fer servir ni repartir materials que prèviament no hagi autoritzat el Consorci.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al seu personal:

- Telèfon mòbil amb capacitat per utilitzar l'aplicació whatsapp i amb el directori bàsic que determini el Consorci, per a cadascun dels llocs de prestació del servei.
- Bicicleta per a desplaçar-se dins dels espais naturals.

El manteniment i reposició, si s'escau, d'aquests materials, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària ha de tenir cura dels punts d'informació, així com dels materials, eines i electrodomèstics que hi puguin haver.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de mantenir nets els espais d'ús compartit (punts d'informació, wc, zones de picnic, aguaites i torres, i àrees d'educació ambiental). Els estris i productes de neteja així com els consumibles com paper higiènic i sabó els proveirà el Consorci.

7 OBLIGACIONS CONTRACTUALS ESSENCIALS

7.1 LLENGUA DEL CONTRACTE

El servei objecte del present contracte s'haurà de prestar prioritàriament en català.

7.2 FACTURA

La factura s'haurà de lliurar en format electrònic.

7.3 CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària garantirà l'absoluta confidencialitat de la documentació rebuda i pren la responsabilitat de no divulgar, ni fer altre ús que el relacionat amb l'objecte del contracte. L'incompliment d'aquesta obligació implicarà la resolució del contracte i donarà

lloc a la reclamació per part de l'entitat, d'acord amb l'establert a la llei 9/2017 de contractes del sector públic per efectuar les accions legals que correspongui en defensa dels seus interessos.

7.4 RESPONSABILITAT

L'empresa adjudicatària és responsable de la qualitat tècnica de la prestació del servei de les conseqüències que es puguin produir per al Consorci o per a tercers de les omissions, errors o mètodes inadequats en l'execució del contracte. Així mateix, l'empresa adjudicatària respon directament en relació al Consorci i front a tercers pels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment de llurs obligacions.

Presidenta del Consorci