



FGC TURISME

Expedient contractació:

CONTR/2023/066

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEIS DE TAQUILLES ESTACIONS D'ESQUÍ I

MUNTANYA D'ESPOT I PORT AINÉ

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL PLEC	4
2.	ABAST DEL SERVEI	4
3.	ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	4
4.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR	4
4.1	Descripció de les activitats	4
4.1.1	Venda de forfets i activitats a les taquilles.....	4
4.1.2	Atenció al client, Taquilla Central i recepció de clients i grups provinents de reserves i distribució de materials i publicitat	6
4.2	Planificació orientativa i horaris.....	7
4.3	S'estableix una previsió estàndard de servei, la qual s'ajustarà al calendari comercial final i que segueix les següents pautes: Planificació orientativa i horaris	8
4.3.1	Horari de serveis de taquilles	8
4.3.2	Horari de serveis Atenció al client, Taquilla Central, Recepció de clients i grups provinent de reserves i distribució de materials i publicitat.....	9
4.3.3	Planificació orientativa	9
4.4	Instal·lacions i material	9
4.5	Manteniment en general	10
5.	CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI	11
5.1	Model del servei	11
5.2	Personal.....	12
5.2.1	Condicions generals sobre personal.....	12
5.2.2	Formació.....	13
5.2.3	Uniformitat.....	14
5.3	Seguiment del contracte	14
5.4	Quantificació i liquidació del contracte.....	16
5.5	Consideracions de qualitat i mediambientals	16
5.6	Transició del servei	16
	ANNEX 1 – FUNCIONS, TASQUES I PROCEDIMENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT I VENDA DE FORFETS A LES TAQUILLES.....	18
	ANNEX 2 – REGALMENT INTERN DE RECLAMACIONS.....	22
	ANNEX 3 – MANUAL D'USUARI DE RECEPTIU DE RESERVES EN EL TERMINAL DE LA PLATAFORMA D'FGC	23
	Annex 4 – POLÍTICA D'FGC TURISME	25



TURISME

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
Serveis de taquilles a les estacions d'esquí i
muntanya d'Espot i Port Ainé

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir la realització del Serveis de taquilles a les estacions d'esquí i muntanya d'Espot i Port Ainé.

En tot allò què no s'especifica al present Plec Particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Prescripcions Tècniques General de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) i Plec General de Serveis d'FGC, que es troben a la web d'FGC, així com en les normatives d'obligat compliment.

2. ABAST DEL SERVEI

Les estacions d'esquí i muntanya d'Espot i Port Ainé es volen promoure com a destinació de turisme de qualitat, i per això requereix d'uns serveis d'atenció al client adequats.

Concretament les tasques objecte del contracte consisteixen en:

- Venda de forfets i activitats a les taquilles d'Espot i Port-Ainé
- Taquilla Central, Recepció de clients i grups provinent de reserves i distribució de materials i publicitat

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Els serveis es realitzen a:

- Estació d'esquí d'Espot, al municipi d'Espot, comarca del Pallars Sobirà (Lleida).
- Estació d'esquí de Port Ainé, al municipi de Rialp i Soriguera, comarca del Pallars Sobirà (Lleida).

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Descripció de les activitats

4.1.1 Venda de forfets i activitats a les taquilles

El servei consisteix en l'atenció i venda de forfets i activitats a les taquilles d'Espot i Port-Ainé, durant tot l'horari d'obertura al públic del servei i segons calendaris comercials d'Espot i Port-Ainé, d'acord amb les funcions i procediments establerts

per FGC, que s'adjunten com Annex 1, les quals són simplement informatives i no limitatives.

Per l'execució del servei de venda de forfets i activitats d'Espot i Port Ainé, FGC posa a disposició del contractista les dependències, instal·lacions, maquinària i software que fan possible l'execució del servei d'acord amb les instruccions de venda que s'adjunten com l'Annex 2 del present plec, les quals són simplement informatives i no limitatives i el manual que aportarà FGC

A Port Ainé les dependències i punts de venda són les que s'expressen en el quadre següent:

Ubicació	Nombre de punts de venda
Poble Rialp	1
Aparcament 1650	2
Aparcament 2000	3
Venda Ambulant [*]	Forfets preimpresos PVP

A Espot:

Ubicació	Nombre de punts de venda
Aparcament 1500	3
Venda Ambulant [*]	Forfets preimpresos PVP

[1] Oficines Centrals - A oficines Centrals existeix també La Taquilla Central que estarà gestionada per la persona responsable d'atenció al client de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

[2] Vendes ambulants: forfets preimpresos PVP, aquests forfets són només de dia amb o sense assegurança, adult, infant o menor i no suposaran una persona addicional.

Totes les Taquilles estan equipades amb:

- TPV – impressora – i software
- Impressora de forfets i de tiquets de serveis
- Datàfon
- Material:
 - Informació
 - Plànols (Skipallars), tarifes, Fulletons informació,
 - Material divers
 - Gomes,
 - Talonaris d'albarans (només a taulell)
 - Suports de forfet: Skipallars (PVC i adhesius)
 - Paper de datàfon

- Precintes
- Piles
- Brides color blau
- Bosses escombraries
- Paper cel·lulosa
- Líquid neteja vidres
- Líquid neteja terres
- Escombra i cubell i un pal fregar
- Caixa de canvi
- Material d'oficina
 - Celo
 - Pritt
 - Bolígraf
 - Clips
 - Sobres
 - Bosses recaptació
 - Tisores
 - Grapadora i Grapes
 - Impressora de fotografies dels forfets de temporada.
 - Totes les dependències disposen de telèfon intern.

4.1.2 Atenció al client, Taquilla Central i recepció de clients i grups provinents de reserves i distribució de materials i publicitat

L'adjudicatari facilitarà al client tota la informació que aquest requereixi, i que estigui vinculada als serveis i instal·lacions de Port-Ainé en les taquilles. La informació a facilitar té dues vessants:

- Informació general de serveis de l'estació.
- Informació relativa a paquets de serveis vinculats a Espot i Port Ainé o altres àrees d'FGC i que es comercialitzen a través de l'Agència d'FGC.

FGC podrà encomanar a l'Adjudicatari confeccionar pressuposts de serveis i realitzarà la venda delegada de paquets de serveis i tiquets d'activitats inclosos en les reserves. Les vendes es realitzaran en els programaris de reserves i punt de venda de FGC d'acord amb els protocols que s'adjunten com Annex- 3 i les recaptacions s'ingressaran íntegrament i diàriament al servei de Taquilla Central de Port-Ainé d'acord amb les funcions i protocols de taquilles establerts com— Annex-1, les quals són simplement informatives i no limitatives.

L'Adjudicatari prestarà el servei d'atenció personalitzada als clients i distribució de documentació i materials als allotjaments on estiguin assignats els clients de reserves d'Espot i Port Ainé. Únicament per aquesta finalitat i prèvia autorització del

Responsable Comercial FGC podrà facilitar a l'empresa l'ús d'un dels vehicles d'empresa.

FGC podrà encomanar a l'Adjudicatari realitzar la facturació de serveis de reserves i el seguiment i validació de les factures de serveis inclosos en la reserva.

Seràn funcions pròpies de l'adjudicatari la coordinació, seguiment, recepció i atenció de les reserves per grups i clients particulars, sigui quin sigui el canal d'entrada i la tipologia de servei.

FGC posarà a disposició de l'empresa el punt de connexió a la nostra plataforma de vendes, el punt de venda de bitllets i tiquets d'activitats i el telèfon de contacte per comunicar amb els clients.

La persona d'interrelació amb l'empresa per part d'FGC serà la Responsable Comercial d'Espot i Port Ainé o persona en qui delegui.

El personal que contracti l'empresa tindrà el perfil adequat al lloc de treball, així com totes les titulacions que el lloc requereixi segons la legislació vigent i FGC es reserva el dret de demanar a l'adjudicatari la separació del servei del personal que no s'adeqüi a l'estàndard demanat per FGC. La responsabilitat pel que fa a titulacions i requeriment en funció del lloc de treball és exclusivament de l'explotador i en cap cas podrà ser repercutida sobre FGC.

4.2 Planificació orientativa i horaris

El servei que es prestarà s'iniciarà un cop es formalitzi la seva adjudicació, amb una durada fins a la propera temporada 2023-24. En total, es preveu que aquest servei durarà 3.044 hores. Aquestes hores es repartiran en 137 jornades laborals de 8 hores per a Espot, i 134 jornades laborals de 8 hores i 146 jornades laborals de 6 hores per a Port Ainé.

Les jornades laborals es distribuïran entre els diferents agents i operaris que tinguin assignades les tasques relacionades amb el servei de taquilles, en funció de les necessitats operatives i d'explotació de les instal·lacions. Aquesta distribució de jornades laborals és una aproximació que s'ha establert en funció de les necessitats de personal que preveu FGC per a la correcta explotació de taquilles de les estacions d'esquí. L'adjudicatari assignarà les jornades laborals en funció de les necessitats del servei perquè les taquilles funcionin correctament.

Les hores de servei indicades corresponen a hores efectives de servei d'acord amb els horaris d'obertura al públic, i FGC n'abonarà únicament aquestes. En aquest sentit, el licitador haurà de preveure dintre la jornada laboral dels agents adscrits al servei, i al seu compte i càrrec el temps previ i posterior al servei que es requereixi per a la preparació de l'inici/finalització de torn.

4.3 S'estableix una previsió estàndard de servei, la qual s'ajustarà al calendari comercial final i que segueix les següents pautes: Planificació orientativa i horaris

El servei que es prestarà s'iniciarà un cop es formalitzi la seva adjudicació, amb una durada fins a la propera temporada 2023-24. En total, es preveu que aquest servei durarà 3.044 hores. Aquestes hores es repartiran en 137 jornades laborals de 8 hores per a Espot, i 134 jornades laborals de 8 hores i 146 jornades laborals de 6 hores per a Port Ainé.

Les jornades laborals es distribuïran entre els diferents agents i operaris que tinguin assignades les tasques relacionades amb el servei de taquilles, en funció de les necessitats operatives i d'explotació de les instal·lacions. Aquesta distribució de jornades laborals és una aproximació que s'ha establert en funció de les necessitats de personal que preveu FGC per a la correcta explotació de les taquilles de les estacions d'esquí. L'adjudicatari assignarà les jornades laborals en funció de les necessitats del servei perquè les taquilles funcionin correctament.

Les hores de servei indicades corresponen a hores efectives de servei d'acord amb els horaris d'obertura al públic, i FGC n'abonarà únicament aquestes. En aquest sentit, el licitador haurà de preveure dintre la jornada laboral dels agents adscrits al servei, i al seu compte i càrrec el temps previ i posterior al servei que es requereixi per a la preparació de l'inici/finalització de torn.

S'estableix una previsió estàndard de servei, la qual s'ajustarà al calendari comercial final i que segueix les següents pautes:

4.3.1 Horari de serveis de taquilles

Horari taquilles (taquilleres que treballen tot el dia, sense incloure taulell ni Central de Reserves):

	Canvi i repartiment	Obrir taquilles Venda forfets	Recollida	Liquidació
Jornada Complerta	8:30 – 9:00	9:00	15:45 – 16:00	16:00 – 16:30
Mitja Jornada	9:00 – 9:15	9:15	13:00 – 13:15	13:15 – 13:30

De 8.30 a 9.00 h es recull el canvi, el parte del dia i s'informa de les possibles novetats així com posar en marxa el programa i les impressores del lloc de treball així com tots aquells objectes i estris necessaris per a l'execució correcta de les tasques encomanades.

A les 9.00 h comença la venda de forfets sempre que no hi hagi cap incident meteorològic que faci que hi hagi un retràs en el començament de les vendes.

De 15.45 a 16.00 h es fa el tancament de la Taquilla

De 16.00h a 16:30 s'entreguen les caixes quadrades amb tots els comprovants i l'efectiu del dia, que es disposa a la caixa de seguretat a la Taquilla Central.

4.3.2 Horari de serveis Atenció al client, Taquilla Central, Recepció de clients i grups provinent de reserves i distribució de materials i publicitat

Aquest serà variable i haurà d'adaptar-se a les necessitats de les funcions encomanades de manera que es prioritzi el servei sempre de mutu acord amb el responsable Comercial de FGC.

4.3.3 Planificació orientativa

Els següents "Plannings" de jornals estan previstos amb data d'obertura al públic desembre de 2022, data de tancament abril de 2023. Aquests podran tenir variacions en funció de les necessitats comercials i de la demanda i/o de la climatologia però sempre en resposta a les indicacions d' FGC.

PLANING TAQUILLES HIVERN ESPOT (previsió estàndard)

	Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març	Abril	Total
Jornada Completa	0	23	25	20	23	15	106
Jornada 5h.	0	33	34	24	24	24	130

La Prestació del Servei d'Atenció al Client i Taquilles es considerarà iniciat i finalitzat d'acord amb el calendari que estableixi FGC. No obstant l'Empresa podrà ocupar els espais objectes d'aquest contracte el 1 dia abans de l'inici de la prestació del servei contractual i els desallotjarà i els deixarà vacus, lliures i en perfecte estat de funcionament en el termini de 3 dies a comptar del de finalització de la mateixa. Qualsevol altre modificació haurà de ser acceptada per part de FGC expressament per escrit.

4.4 Instal·lacions i material

Per l'execució del servei, FGC posa a disposició del contractista les dependències, instal·lacions, maquinari i programari i material d'oficina que fan possible l'execució del servei d'acord amb les instruccions de venda que es lliuraran a l'adjudicatari durant el procés de formació previst en el present plec.

L'Adjudicatari es farà responsable del bon ús dels materials i equipaments lliurats per FGC. A l'inici del servei, FGC i l'Adjudicatari realitzaran un inventari dels equipaments i material cedit propietat d'FGC, el qual s'annexarà i formarà part del corresponent contracte. Un cop finalitzada la temporada i a la finalització del servei, aquest inventari serà revisat conjuntament, fent-se responsable l'Adjudicatari dels costos de reposició pel material (exclòs el fungible d'oficina) o equipaments que no hi figurin, i que els siguin reclamats per FGC.

L'Adjudicatari haurà de comunicar puntualment qualsevol incidència que es registri al respecte d'instal·lacions, equipaments, programari o altres a FGC, i no realitzarà cap actuació de manteniment, revisió o manipulació d'equipaments sense l'expressa autorització d'FGC.

Si bé la posada en funcionament i el manteniment preventiu i/o correctiu de les instal·lacions i equipaments propietat d'FGC emprats per l'Adjudicatari en motiu de l'objecte de la present licitació són responsabilitat d'FGC. FGC podrà repercutir els costos del manteniment correctiu o reposició d'equipaments o materials a l'Adjudicatari quan les incidències registrades hagin estat causades per un mal ús o negligència d'aquest.

FGC facilitarà igualment tot el material fungible que es requereixi per a l'execució del servei.

Tots els costos de subministraments associats a l'objecte de la present licitació seran assumits per FGC.

4.5 Manteniment en general

L'Adjudicatari haurà d'usar de forma correcta els edificis, les instal·lacions, equips, elements, recursos i maquinària, que es posi al seu servei, i haurà de tenir cura del seu manteniment i responsabilitzar-se plenament de la seva conservació en condicions normals, així com de la seva adequada i permanent neteja, ordre i higiene.

FGC tindrà dret a revisar l'edifici, les seves instal·lacions i la maquinària, en qualsevol moment, i podrà disposar tot el que cregui convenient, al seu càrrec, per la millora de les instal·lacions, sempre que aquestes actuacions no perjudiquin la idònia prestació dels serveis i activitats.

El manteniment bàsic de les instal·lacions és responsabilitat de l'Adjudicatari, i aquest haurà d'atendre en tot moment les millores o instruccions que li siguin requerides per FGC en aquest sentit.

L'Adjudicatari comunicarà per escrit les necessitats de manteniment que requereixin la intervenció de FGC.

Totes les instal·lacions hauran d'estar en tot moment en perfecte estat de neteja i ordre, i haurà de realitzar, doncs, tots els treballs de neteja que siguin necessaris per aquesta finalitat, en tot l'espai de servei.

FGC podrà, si cal, efectuar obres de reparació, conservació o modificació dels espais que ocupi l'Adjudicatari, a la qual cosa ell dona conformitat sense que pugui exigir cap mena d'indemnització.

En cas de necessitat de fer obres, es procurarà fer les obres i remodelacions de manera que no perjudiqui l'activitat de l'Adjudicatari o que aquest perjudici sigui el mínim, i això no comportarà cap classe de compensació econòmica per a l'Adjudicatari.

L'Adjudicatari no podrà fer obres ni senyalitzacions de cap mena als espais objecte d'aquest document sense haver-ne obtingut abans el permís escrit de FGC.

5. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

5.1 Model del servei

El preu de licitació es preveu per la realització del servei estàndard elaborat d'acord amb la previsió de calendari comercial de servei per la temporada d'hivern 2022/2023.

La climatologia i les estratègies comercials poden modificar el calendari i els horaris estàndard de serveis en més i en menys.

En el cas que es produeixin variacions en menys hores de prestació de servei estàndard aquestes passaran a formar una bossa d'hores que FGC podrà demanar que siguin prestades en la resta del contracte o es podran compensar amb altres períodes en que la prestació hagi estat superior de l'estàndard.

L'adjudicatari i Administració d'FGC es posaran d'acord per la forma com regularitzar la prestació econòmica dels treballs efectuats d'acord amb els serveis efectuats, aquesta serà a mes vençut, a fi de determinar les hores en més o en menys que s'estan realitzant respecte a la previsió estàndard, totes elles passaran a un còmput general que es regularitzarà i liquidarà en més o en menys al final de temporada.

Si en tancar la temporada el còmput d'hores en més o en menys es situen en un més o en un menys 3% de les jornades estàndard de taquilles, l'adjudicatari tindrà dret a percebre el preu de licitació establert.

En el cas que la prestació de servei es desviï del calendari estàndard i hagi estat inferior al 97% del còmput e jornades de servei es descomptarà la diferència entre el còmput real i el 97% del servei del preu del contracte. Per altra banda, en el cas que la prestació de jornades hagi estat superior al 103% del còmput de jornades estàndard de servei

FGC liquidarà a l'adjudicatari la diferència entre el resultat i el 103% del servei calculat sobre el preu de licitació.

És obligació de l'empresa, en compliment d'aquest contracte, guardar el tracte més correcte amb els clients.

L'EMPRESA, haurà d'estar afiliada d'alta a la Seguretat Social en l'activitat que escaigui i haurà d'estar en tot moment al corrent de les seves obligacions fiscals, així com també de la Seguretat Social.

Tot el personal que treballi per l'empresa estarà afiliat al Règim de la Seguretat Social, essent-ne la seva plantilla sense cap vincle social ni laboral amb FGC, hi ha d'estar al corrent - en tot moment - del pagament d'assegurances socials del seu personal com també de les percepcions salarials i no salarials que correspongui.

FGC podrà demanar a l'empresa la justificació de les qualificacions del personal i la presentació dels butlletins de cotització dels treballadors TC2.

La Prestació del Servei d'Atenció al Client i Taquilles es considerarà iniciat i finalitzat d'acord amb el calendari que estableixi FGC. No obstant l'Empresa podrà ocupar els espais objectes d'aquest contracte el 1 dia abans de l'inici de la prestació del servei contractual i els desallotjarà i els deixarà vacus, lliures i en perfecte estat de funcionament en el termini de 3 dies a comptar del de finalització de la mateixa. Qualsevol altre modificació haurà de ser acceptada per part de FGC expressament per escrit.

5.2 Personal

5.2.1 Condicions generals sobre personal

Si durant la vigència del contracte, per alguna causa imputable a incompliment de les clàusules contractuals per part de l'empresa, FGC fos obligada a incloure en la seva plantilla el personal de l'empresa adscrit a la prestació del servei, els salaris i costos d'assegurances socials que això pogués comportar, com també les indemnitzacions i salaris de tramitació per a l'extinció de la relació laboral del personal de que es tracti, seran compte i càrrec de l'empresa.

Els costos a càrrec de l'empresa, abans esmentats, podrà FGC deduir-los dels pagaments periòdics i en el cas que el contracte quedés finalitzat l'empresa seguirà obligada a reintegrar a FGC els imports pendents de liquidació.

L'EMPRESA no podrà cedir la seva posició contractual a terceres persones ni totalment ni parcialment, sota cap mena de forma, si no ha rebut la prèvia conformitat expressa i escrita de FGC.

L'Empresa està obligada, al seu càrrec a realitzar la neteja de tota de la zona de Taquilles i qualsevol altre dependència o zona de l' Estació que utilitzin per al desenvolupament de les seves funcions i del material necessari per la realització de l'objecte del contracte durant el temps de la seva vigència tenint cura del compliment de les mesures de sanitat , salubritat i seguretat en la realització de l'activitat.. FGC es reserva el dret de demanar a l'empresa - mitjançant comunicació raonada – la separació dels treballs o serveis contractats, d'aquells empleats de l'empresa que estimi convenient que no continuïn desenvolupant-los. L'empresa haurà d'atendre la indicació en el termini màxim de 48 hores.

Procurarà que tot el personal de l'empresa s'adapti en la mesura del possible a la imatge i a les directrius d'atenció al client establertes per les Estacions d'esquí i muntanya d'Espot i Port Ainé

- Entengui i parli el català.
- Per motius d'imatge el personal de l'empresa anirà degudament uniformat i identificat, amb la uniformitat que designi l'empresa, la qual es consensuarà amb FGC, abans de l'inici de cada temporada.
- El personal de l'empresa portarà plaques d'identificació amb el nom, mentre porti la uniformitat de l'empresa.
- El personal del Concessionari complirà la normativa establerta per la regulació del trànsit en els pàrquings de cotxes de les estacions de FGC..

S'estableix un temps de resposta de 60 min. en cas que algun dels professionals s'indisposi i/o no assisteixi al lloc de treball.

A aquests efectes, s'acompanya com a Annex 8, l'autorització de cessió de dades personals i el deure d'informació de l'article 14.5 del RGPD per tal que l'empresa adjudicatària recavi el consentiment exprés de cadascuna de les persones de la seva plantilla.

5.2.2 Formació

FGC realitzar la formació que sigui necessària per el bon desenvolupament de lloc de treball. El professor serà a càrrec d'FGC, les hores de formació del personal a càrrec de l'adjudicatari.

La formació a realitzar serà:

- El que indica el PAU a les dependències.
- Contraincendis
- Seguretat i Salut

- ATT/ Client
- Venda FF (Programari) i funcions i tasques del lloc de treball
- Receptiu Agència.

5.2.3 Uniformitat

Consignes Taquilles:

- Portar l'uniformitat de forma adequada, amb la placa d'identificació. Aquest es compondrà com a mínim de Forro Polar així com facilitar als empleats l'equipament de protecció personal (EPI) per a la pràctica laboral segons normativa d' aplicació.
- No es pot menjar davant del TPV, per esmorzar i/o dinar s'apartaran del servei de mostrador en un lloc discret de la vista del client, dins les possibilitats de cada dependència.
- No es portaran ulleres de sol, ni es menjarà xiclet i està totalment prohibit fumar dins de la dependència de taquilles.

Consignes d'Atenció al client:

- Portar l' uniformitat de forma adequada, amb la placa d'identificació. Aquest es compondrà com a mínim de Botes, Pantalons, Forro i Jaqueta així com facilitar als empleats l'equipament de protecció personal (EPI) per a la pràctica laboral segons normativa d' aplicació.
- No es pot menjar davant del TPV, per esmorzar i/o dinar s'apartaran del servei de mostrador en un lloc discret de la vista del client, dins les possibilitats de cada dependència.
- No es portaran ulleres de sol, ni es menjarà xiclet i està totalment prohibit fumar dins de la dependència de taquilles.

El personal destinat a taquilles hauran de disposar d'uniformitat adequada per a desenvolupar les tasques que té encomanades

Durant la jornada laboral s'ha de portar la uniformitat en la seva totalitat, no podent utilitzar aquesta uniformitat fora de la jornada laboral

El personal haurà d'anar degudament identificat amb plaques identificatives amb el nom.

5.3 Seguiment del contracte

S'estableix que existirà un responsable de contracte per part d'FGC i per part de l'empresa adjudicatària.

S'estableix també, que ambdues empreses tindran, per part de l' explotador un responsable de torn diari per supervisar i coordinar el servei i gestionar totes les incidències que es produeixin d'acord amb els protocols establerts i que liquidarà a.

- El responsable de supervisió del servei per part d'FGC liquidarà els torns de les Taquilles amb Taquilla Central que anteriorment ho haurà fet amb el coordinador de dia de taquilles.
- El responsable de supervisió i coordinació del servei per part de l'adjudicatari podrà ser l'interlocutor del contracte o una de les persones del torn de dia a qui li hauran encomanat expressament les funcions.

En aquest cas, la Taquilla Central i el supervisor/coordinador del servei de venda i atenció al client seran coincident en la mateixa persona:

- Inici de torn: Taquilla Central lliurarà al supervisor/coordinador del dia la previsió meteorològica, els comunicat de neu diària i els materials de taquilla: fulletons, plànols, etc.. que li siguin necessaris i qualsevol modificació de tarifes, horaris, noves campanyes, etc... a fi i efecte que el supervisor/coordinador pugui transmetre tota la informació a tot el seu personal de taquilles i informació abans de l'obertura de les taquilles i punts d'informació.
- Finalització de Torn: El supervisor / coordinador realitzarà les següents funcions:
 - Lliurarà a taquilla central el quadre de recaptacions del dia que inclourà totes les taquilles d'FGC (Efectiu – targetes i vendes a crèdit) , acompanyat dels justificants de targetes, promocions, etc. de cadascuna de les taquilles i del resguard de dipòsit d'efectiu a la caixa de seguretat (sigui número de precinte, sigui resguard de comptatge automàtic). i el resum d'incidències ocorregudes a les taquilles durant el dia i conjuntament tancaran les estadístiques de producció (Visitants – recaptació) per activitats. També li lliurarà el resum de vendes i de facturació de central de reserves.
 - Lliurarà a intervenció d'FGC La relació de materials i la previsió de canvi que necessitaran les taquilles el dia següent.
 - En el cas que existeix una incidència rellevant per el quadre de les recaptacions despatxarà la mateixa amb el servei d'intervenció de Skipallars.
 - Comprovarà que tot el personal de taquilles ha entrat a la base de dades de seguiment d'opinió dels clients, les enquestes d'opinió del dia.

L'adjudicatari disposarà en tot moment de personal de reten per poder cobrir les possible incidències en els torns del dia.

Amb la periodicitat que s'estableixi i de mutu acord, i com a mínim 1 vegada al mes, el responsable interlocutor del contracte d'FGC i el de l'Adjudicatari del servei, realitzaran una reunió per tal de fer un seguiment de la prestació del servei i analitzaran les incidències que els hi hagin reportat els responsables diaris de torn i establiran les mesures correctores necessaris per minimitzar les incidències que hagin sortit en el dia a dia..

5.4 Quantificació i liquidació del contracte

L'import del contracte a liquidar per part d'FGC resultarà de l'aplicació del resultat del preu/hora efectiva de treball en funció del quadre de serveis real regularitzat mensualment. Aquest preu/hora efectiva a liquidar per l'objecte del contracte resultarà de la relació que s'estableixi entre l'import global de l'oferta presentada pel licitador en relació a les hores efectives de treball previstes, segons Annex 5.

Aquest import unitari a partir del qual es calcularà la liquidació de l'import en funció de les hores efectives de treball inclourà tota la resta de costos i despeses a les què pugui o hagi d'incórrer l'adjudicatari en motiu de l'objecte de la present licitació.

L'import del contracte es revisarà en funció del quadre de serveis real regularitzat a la finalització de la temporada, i liquidat amb els terminis què es convingui entre les parts. D'acord amb la normativa vigent aplicable en matèria de contractació, FGC podria ampliar, per necessitats d'explotació el termini d'execució dels serveis objecte del present contracte durant altres períodes.

5.5 Consideracions de qualitat i mediambientals

L'empresa haurà de confeccionar un full tipus Check-list que servirà a FGC i a l'empresa per fer el seguiment del control de qualitat del servei diari el qual es valorarà específicament en els criteris d'adjudicació.

L'adjudicatari acceptarà i aplicarà les polítiques de qualitat i gestió mediambiental de FGC Turisme (Annex 9), així com altres sistemes de qualitat i gestió que disposin les estacions d'esquí i muntanya d'Espot i Port Ainé, entre ells la ISO 14001.

Així, es farà responsable de la gestió dels residus generats pel servei seguint les polítiques indicades al paràgraf anterior.

5.6 Transició del servei

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent al

servei que sigui necessària perquè, en el cas que es faci l'adjudicació a un contractista diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei:

- Històric de serveis realitzats.
- Llibre d'explotació.
- Altra documentació generada en el transcurs del servei.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual el contractista estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

ANNEX 1 – FUNCIONS, TASQUES I PROCEDIMENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT I VENDA DE FORFETS A LES TAQUILLES

ESTRUCTURA DEL SERVEI:

- Responsable de supervisió del servei per part d'FGC: Taquilla central.
- Estructura ADJUDICATARI:
 - Responsable o coordinador de dia
 - Personal de taquilles.

Descripció de les tasques diàries

- Arribada a les Oficines Centrals : Reunió informativa de les activitats del dia previsió meteorològica i qualsevol modificació (tarifes, horaris...), recollida del material (Comunicat de neu diari, fulletons, plànols...) Taquilla Central amb Responsable o coordinador de dia.
- Responsable de dia transmet informació a tot el personal de taquilles, recordant al personal que durant el torn han d'omplir com a mínim 2 formularis d'opinió del client, en franges d'horari diferents.
- Obrir les taquilles d'acord amb els procediments establerts per FGC
- Actualitzar comunicat de neu a la taquilla.
- Venda de forfets
- Informar estat pistes i instal·lacions als clients.
- El personal de taquilles no ha de deixar que es formin cues de més de 4-5 metres. Quan la cua tingui més de 3 metres informar ràpidament a Taquilla Central que s'ocuparà de donar les instruccions que pertoquin i en cas de necessitat autoritzi la edició de forfets pre-impresos i si ho consideren necessari enviaran reforç de venda ambulant. D'aquesta manera s'ofereix al públic la possibilitat de comprar forfets pre-impresos, al disposar d'una persona dedicada a la venda de forfets a les mateixes cues de les taquilles, que a més té la funció de reconduir al públic cap altres taquilles.
- Durant la jornada, si hi ha alguna incidència amb les vendes de forfet (codi erroni, forfet mail imprès, promoció inexistent...), s'informi via telèfon a intervenció per que bloquegi el forfet erroni, etc..
- Durant la jornada, en diferents moments el personal de taquilla realitzarà com a mínim dues enquestes d'atenció al client i les introduirà a la base de dades de seguiment d'opinió.
- Una vegada finalitzada la jornada, tancar la taquilla, deixar-la neta (escombrat, fregat i pols) i trasllat a l'Oficina Central, per efectuar el tancament del dia amb la responsable de torn de dia: (quadre de caixa, fer canvi, incidències...).
- Resum de les incidències operatives: Taquilla FGC . Responsable torn dia.
 - Les taquilleres lliures a la responsable de dia els resum d'incidències ocorregudes: Reclamacions, trucades de intervenció...
- El coordinador/supervisor elaborarà les estadístiques diàries de (visitants i recaptació) per cadascuna de les activitats. Elaboració estadístiques.

- La responsable de torn de dia recopila la documentació de totes les taquilles, i comprova la recaptació.
 - Una vegada fet el quadre el presenta a taquilla Central la liquidació a Intervenció (Formulari annex ----) i elaboren les estadístiques de dia.
 - En el cas de diferències o incidències de recaptació rellevant el coordinador/supervisor despatxarà amb intervenció el quadre de recaptacions
 - ALTRES PROCESSOS QUE S'HA D'ACOMPLIR VINCULATS A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI:
.
 - QUADRE CAIXA
 - Deixar constància per escrit de les incidències que hi hagi hagut amb les targetes i dels canvis de forma de pagament que s'hagi de fer per tal que quadri la caixa.
 - Enganxar els comprovants per tipus
 - Cal quadrar la caixa sumant els tiquets.
 - Els bonus d'hotel s'enganxen a la liquidació de caixa, no cal fer-ne fotocopia.
 - Els comprovants de crèdit s'ha de posar fotocopia a la caixa i l'original es lliura a la persona encarregada de la intervenció.
 - La informació que s'imprimeix al fer el buidat de taquilles a oficines s'ha de posar darrera de tots els fulls de liquidació de caixa.
 - CANVI
 - Es fa lliurament d'un dipòsit de canvi el primer dia de treball el qual cal comptar i signar un val de caixa com a rebut. L'últim dia de feina s'ha de tornar aquest canvi o en el seu defecte quan es vingui a liquidar la finalització de contracte. Les diferències que puguin sortir durant la temporada com a conseqüència de la reposició són responsabilitat del dipositari del canvi.
 - RECOLLIDA DE DINERS
 - Al finalitzar la jornada, les taquilleres liquiden amb el responsable de dia i fan el quadre de taquilla. La responsable de dia agrupa l'efectiu de totes les taquilles de venda de forfets fa el quadre global i diposita la recaptació d'efectiu a la caixa de seguretat dintre un sol sobre i consigna l'import de recaptació en el registre corresponent.
 - En el registre es consignarà el número de precinte o sobre, la data i l'import (sempre supervisat per una altra persona), del que s'ha dipositat a la caixa forta.
 - Cada dia deixen la seva caixa de cabdals o de canvi dins l'espai condicionat a tal finalitat.
 -
- Nota: En el transcurs del contracte aquestes tasques es poden veure modificades per una millora del sistema de dipòsit, comptatge i custòdia de recaptacions, que en tot cas reduiran els temps de realització de la liquidació.
- FORFETS:
 - DE CARTRÓ ADHESIUA I SUPORTS DE FORFET DE TEMPORADA

A principi de temporada es lliure una dotació de forfets adhesius, i suports de forfet de temporada. Aquests forfets també es poden anar demanant durant la temporada al finalitzar la jornada. Amb el lliurament se'ls fa signar un rebut de recepció. Aquests forfets no tenen cost però haurà de quadrar amb els forfets venuts per aquella persona.

- **TARGES CRÈDIT**
 - No es pot considerar cap import com a cobrat amb tarja del qual no se'n tingui el comprovant corresponent. En cas que hi hagi hagut algun extravio del comprovant s'haurà de posar el import en efectiu i si des de d'administració es comprovés posteriorment l'abonament del import per qualsevol entitat es procediria a regularitzar-ho en la liquidació de caixa més immediata.
- **FORFETS ANUL·LATS**
 - Cal presentar tots els forfets que hem considerat "error venda" en el moment de la venda.
 - El número del forfet aportat ha de correspondre amb el que consta a la documentació del tancament de caixa.
- **FORFETS PERDUTS**
 - En el cas de que un client perdi el forfet, si aquest presenta el comprovant de compra, la taquillera truca a Intervenció, que procedeix a bloquejar el forfet perdut i autoritza a la taquillera a expedir-ne un de nou (sempre sense assegurança)

OPERADOR

Cada persona que obre un torn de taquilla ha de treballar amb el seu nom d'usuari i contrasenya.

GESTIÓ DE QUEIXES

A les taquilles es disposa del full oficial de reclamacions i del full intern de incidències i suggeriments, que es lliura al client i quan tanquen la taquilla el baixen a Taquilla Central, perquè els donin resposta. Cal especificar que, primer amb els seus propis medis intentarà reconduir la situació i tancar-la sense entregar cap full i si tot hi així el client vol disposar d'un full s'avisarà a taquilla central.

DENÚNCIA DE REVENDA

Quan una taquillera veu o se li informa que s'està fent revenda, ha de telefonar a Taquilla central perquè iniciï el procediment.

CANVI PER ERROR DE FORFETS

Quan control de forfets té un client que s'ha equivocat del tipus de forfet, telefona a Taquilla central, qui indicarà, si s'escau, a la taquilla més propera perquè li lliuri un forfet correcte pagant la diferència

TAQUILLA TAULELL I ATENCIÓ AL CLIENT A TAQUILLA CENTRAL

Aquesta taquilla realitza totes les tasques abans detallades a mes de:

- Tasques d'atenció al client
- Suport a comercial
- Enviament comunicats diaris de neu
- Actualització diària del comunicat de neu a la pàgina Web
- Donar informació a les ràdios i altres mitjans de comunicació del comunicat de neu
- Control i lliurament dels objectes perduts
- Control d'stock a oficines de plànols de pistes, tarifaris...
- AT. Telefònica
- AT. E-mail genèric d'atenció al client de l'estació.

Descripció de les tasques ocasionals

Per necessitats de cobertura de servei FGC podrà encomanar a l'empresa altres tasques i funcions vinculades a la venda de bitllets i a l'atenció al client de La Molina.

PRESCRIPCIONS:

1. Les diferències de caixa, de les taquilles són a càrrec de l'empresa adjudicatària.
2. A les taquilles, està prohibida la venda de productes i serveis diferents al l'expedició de forfets i altres serveis que siguin d'interès d'FGC.
3. El personal adscrit a taquilles, en cap cas podrà realitzar venda creuada d'altres serveis que pugui gestionar una empresa externa a FGC sense l'autorització expressa d'FGC.
4. L'ordre de preferència de cues és potestat única i exclusiva d'FGC, pel qual es realitzarà d'acord a les indicacions d'FGC.

ANNEX 2 – REGALMENT INTERN DE RECLAMACIONS

REGLAMENT INTERN

CIRCUIT DE RECLAMACIONS INTERNES I OFICIALS

1. Quan un client demana un full de reclamació:

Fer entrar al client a les oficines o a un lloc poc concorregut de clients perquè pugui escriure amb tranquil·litat.

En cas que se'l vulgui endur donar-li sense problemes

Oferir-li primer el full de reclamació intern. En cas que vulgui el full de reclamació oficial donar-li sense problemes.

2. Conversa amb el client:

Preguntar-li al client el motiu de la queixa, si tenim alguna resposta a la queixa donar-li, si no tenim resposta dir-li que en breu li respondran a la seva queixa.

MAI DISCUTIR AMB EL CLIENT

3. Signatura i còpies del full de reclamació:

L'ha de signar la persona que el recull. (Tant el full de reclamació intern com l'oficial s'han de signar per part nostra, ho ha de signar qui recull la reclamació)

En el cas del full de reclamació intern s'ha de fer una còpia un cop estigui escrit i donar-li al client, l'altra còpia us l'heu de quedar vosaltres.

En el cas del full de reclamació oficial us heu de quedar amb la còpia per l'establiment.

4. Un cop recollit el full de reclamació escanejar-lo i enviar-lo per correu electrònic juntament amb un escrit del que ha succeït a info@skipallars.cat ja que li hem de donar resposta amb un màxim de 7 dies.

5. En cas que la queixa sigui molt greu o el client reaccioni molt malament trucar a Sònia Saurat 620477058 per buscar possibles solucions immediatament.

En cas que se us estiguin acabant els fulls de reclamacions demanar-ne a Taquilla Central. Pel que fa als fulls de reclamació interns us enviarem un correu electrònic amb el mateix perquè el pugueu imprimir.

ANNEX 3 – MANUAL D'USUARI DE RECEPTIU DE RESERVES EN EL TERMINAL DE LA PLATAFORMA D'FGC

ELS RECEPTIUS DE LES ESTACIONS

DEPENDÈNCIA DEL LLOC DE TREBALL

Aquest lloc de treball dependrà directament del responsable comercial de l'estació.

A part de les tasques que es descriuen en aquest document, també realitzarà les tasques que cada cap comercial de cada estació li designi

I tindrà relació directe amb les tasques de CRC.

1. OBERTURA DE TORN

- Realitza l'obertura de la dependència i comprova que tot està en òptimes condicions.
- Obre la taquilla, l'ordinador i impressores. Desvia el telèfon.

2. TASQUES GRUPS o COMPETICIONS

- A primera hora, buscarà les reserves de grup que té per aquell dia.
- Prepararà tota la documentació que ha d'entregar a cada grup per aquell dia.
- Rebrà a cada grup en el taulell i els hi entregará tot el material (bonus per a cada servei: lloguer, hotel, alberg, restaurant, guies, etc). I expedirà els serveis propis de l'estació.
- Mirarà les reserves que té per l'endemà, per tal de comprovar amb els proveïdors tant interns com externs que tots els serveis estiguin correctes.
- Comprovarà amb els responsables de cada grup, la quantitat de serveis utilitzats, i abans que el grup marxi de l'estació, procedirà a fer la factura corresponent. Si procedeix farà el cobrament amb la forma que correspongui o s'entrarà a crèdit, segons el que tingui pactat el grup.

3. TASQUES CLIENTS DIRECTES HOTELS

- Segons s'estableixi a cada estació, al matí del mateix dia, o el dia abans, es prepararà els bonus necessaris o forfets necessaris pels clients allotjats als hotels propis i/o als hotels externs.
- Comprovarà tot el material entregat, correspon amb les peticions fetes des de reserves. Si hi ha modificacions notificarà a la CR les incidències, per tal de que constin correctament al programa, abans de fer les factures.
- Si procedeix, a la tarda, es va a fer l'entrega del forfets o altres bonus als Hotels concertats.

4. TASQUES CLIENTS DIRECTES VENDES ONLINE

- A primera hora, buscarà les reserves de venda online que té per aquell dia.
- Prepararà la documentació necessària que s'ha d'entregar a cada client. I comprovarà els pagaments fets a través de la plataforma.
- Rebrà a cada client, i li entregarà la documentació necessària.
- Prepararà les reserves previstes per l'endemà i comprovarà que tots els proveïdors interns i externs tinguin la informació necessària.
- Al finalitzar el dia, farà una factura de tancament de tots aquests clients.

5. TASQUES DE RELACIÓ DIRECTA AMB EL TERRITORI I ENTORN

- Ha de mantenir la relació directa amb els proveïdors locals: escoles esquí, guies de serveis i activitats i hotelers de la zona.
- Ha de fer petició de preus i condicions dels hotels i serveis de l'entorn.
- Ha de mirar que els hotelers tinguin preus i ofertes actualitzades a la web.
- Ha de vetllar, per tal de que els empresaris locals treguin ofertes competitives.

6. GESTIÓ I SEGUIMENT D'INCIDÈNCIES

- El receptiu ha de vetllar per solucionar qualsevol problema o incidència que tingui un client que hagi fet una reserva a la nostra CR. Ha de tenir tots els mecanismes per tal de poder donar les solucions més òptimes en cada situació.
- Ha de poder parlar amb cada proveïdor intern i extern per tal de buscar la millor alternativa.

7. TANCAMENT DE TORN

- Fer el tancament de taquilles i el recompte de Caixa
- Desviar el telèfon.

8. ATENCIÓ AL CLIENT

- El personal de receptiu, com la resta d'agents de les estacions, ha d'atendre les demandes d'informació dels client. Ha d'escoltar i respondre les consultes dels clients amb diligència, educació, amabilitat i atenció.

Com s'ha descrit en les seves tasques, cal tenir present que el receptiu, ha de tenir el programa de CRC, per tal de poder fer: modificacions, veure llistats i facturar.



TURISME

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
Serveis de taquilles a les estacions d'esquí i
muntanya d'Espot i Port Ainé

ANNEX 4 – POLÍTICA D'FGC TURISME