



FGC TURISME

INGRES/2023/020

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**CESSIÓ D'US DEL LLAC DE VALL DE NÚRIA PER A
L'ACTIVITAT D'ARRENDAMENT DE BARQUES I
CANOES A CLIENTS DE L'ESTACIÓ D'ESQUÍ I
MUNTANYA**

Índex

1	OBJECTE	3
2	MOTIU DE LA PRESTACIÓ	3
3	ÀMBIT DE LA PRESTACIÓ	3
4	DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ	3
4.1	OBJECTE DE LA PRESTACIÓ DE SERVEI	3
4.2	ENTORN I ÀMBIT D'ACTUACIÓ DE L'ADJUDICATARI	4
4.3	INSTAL·LACIONS I IMMOBILITZAT	4
4.4	CALENDARI PRESTACIÓ DEL SERVEI	5
5	CONDICIONS D'EXECUCIÓ	6
5.1	Condicions generals	6
5.2	Personal	7
5.3	OBLIGACIONS	8
5.4	SUBMINISTRAMENTS, ÚS I MANTENIMENT DE LES DEPENDÈNCIES	8
5.5	RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	9
5.6	Medi Ambient i Gestió dels Residus	10
5.7	NIVELLS DE SERVEI	11
5.8	RÈGIM ECONÒMIC	12
	ANNEX 1 – POLÍTICA FGC TURISME	13

1 OBJECTE

El present plec de prescripcions tècniques té com a objectiu establir les condicions per a la cessió d'ús del llac de Vall de Núria per a l'activitat d'arrendament de barques i canoes a clients de l'estació d'esquí i muntanya complementant allò especificat en el Plec de Clàusules Administratives.

2 MOTIU DE LA PRESTACIÓ

FGC gestiona, entre d'altres, activitats lúdiques amb l'objectiu de facilitar una experiència única i diferenciada respecte d'altres ofertes turístiques similars, i que aquestes estiguin integrades en l'entorn natural i en contacte amb la natura.

FGC dins els seu àmbit d'explotació de trens turístics i estacions de muntanya, dinamització i difusió de les destinacions turístiques que gestiona, té com a objectiu activar i dinamitzar la presència d'activitats a disposició dels clients aprofitant els recursos que ens dona el propi entorn natural, que per la situació geogràfica i emplaçament on es troben, són singulars i úniques.

El llac de Vall de Núria es troba situat a 2.000 mts d'alçada, a peu de Santuari, i és practicable la navegació amb barca i canoa en la modalitat de rem. En un entorn natural immillorable, envoltat de natura en ple Pirineu Gironí, els clients poden gaudir del paisatge i de la interacció amb la natura realitzant passejos contemplatius amb barca o canoa en les delimitacions del llac.

3 ÀMBIT DE LA PRESTACIÓ

El llac de Vall de Núria es troba situat dins del domini de gestió d'explotació de l'Estació de muntanya de Vall de Núria.

- 17534 – Queralbs, comarca del Ripollès, província de Girona.

4 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

4.1 OBJECTE DE LA PRESTACIÓ DE SERVEI

L'objecte del contracte és la cessió d'ús del llac de Vall de Núria per a l'activitat d'arrendament de barques i canoes a clients de l'estació d'esquí i muntanya.

L'activitat d'arrendament de barques i canoes a clients consisteix en llogar barques i canoes a clients que volen gaudir d'un passeig al llac situat a peu de l'estació de muntanya de Vall de Núria:

- **Barques:** el client pot gaudir d'un passeig de 30 minuts en barca de rem, navegant per compte i risc propi dins de la delimitació del llac de Vall de Núria.
- **Canoes:** el client pot gaudir d'un passeig de 30 minuts en canoa de rem, navegant per compte i risc propi dins de la delimitació del llac de Vall de Núria.

4.2 ENTORN I ÀMBIT D'ACTUACIÓ DE L'ADJUDICATARI

L'estació de muntanya de Vall de Núria es troba situada dins del municipi de Queralbs, província de Girona, esdevé un enclavament delimitat pel Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser, i té com a objectiu preservar el patrimoni històric, cultural i natural i el fer d'aquest patrimoni la base principal del seu producte turístic. Aquesta línia d'actuació ha estat consolidada des de l'any 2001 amb la implantació d'un sistema de gestió mediambiental, amb la certificació periòdica de la ISO 14001 i amb l'obtenció de la Q de qualitat de les estacions d'esquí.

Tot i que les activitats de barques i canoes al llac de Vall de Núria es desenvolupen durant la primavera i estiu principalment, l'àmbit d'actuació es troba en un context ambiental d'alta muntanya (cota 2.000 mts.), amb clares implicacions climàtiques que poden afectar també en els període estivals.

Vall de Núria és una estació de muntanya oberta al públic tot l'any (365 dies/any) en la que els diferents serveis estan integrats formant un centre turístic únic i diferenciat pel gaudiment de la natura, respectant escrupolosament el seu entorn natural i les seves tradicions.

L'adjudicatari haurà d'acomplir inexcusablement amb totes les normatives legals vigents que afectin a l'objecte de contracte i l'obtenció dels permisos i/o llicències administratives i altres, en tota mena de registres que exigeixi en cada moment la legislació que les reglamenti, i l'autorització prèvia de FGC.

4.3 INSTAL·LACIONS I IMMOBILITZAT

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya és propietària de les instal·lacions i equipaments necessaris per a l'explotació de l'activitat d'arrendament de barques i canoes al llac de Vall de Núria.

Les instal·lacions i equipaments són les següents:

- **Embarcador del llac:** Superfície exterior d'aproximadament 150 m2, situat al nord oest del llac, que serveix per amarrar les barques i és el punt de sortida i arribada de la navegació.
- **Caseta de l'embarcador:** caseta situada a peu de l'embarcador d'una superfície aproximada de 20 m2 on s'hi guarda tot l'equipament i immobilitzat propietat de Ferrocarrils necessari per desenvolupar la cessió d'ús del llac de Vall de Núria per a l'activitat d'arrendament de barques i canoes a clients de l'estació d'esquí i muntanya.
- **Barques, canoes i material de socors necessari** per realitzar l'activitat d'arrendament d'embarcacions de rem al llac de Vall de Núria.

FGC cedeix l'embarcador del llac de Vall de Núria a l'adjudicatari les instal·lacions i immobilitzat descrit, per realitzar l'explotació de l'activitat d'arrendament d'embarcacions de rem a clients particulars al llac de Vall de Núria, d'acord amb els calendaris i horaris d'activitats d'estiu que

estableixi al present plec de prescripcions.

FGC cedeix l'ús de l'embarcador del Llac de Vall de Núria a l'adjudicatari les instal·lacions i immobilitzat descrit, per realitzar l'explotació de l'activitat d'arrendament d'embarcacions de rem a clients particulars al llac de Vall de Núria, d'acord amb els calendaris i horaris d'activitats d'estiu que estableixi al present plec de prescripcions.

4.4 CALENDARI PRESTACIÓ DEL SERVEI

S'estableix un calendari comercial provisional per a cessió d'ús del llac de Vall de Núria per a l'activitat d'arrendament de barques i canoes a clients de l'estació d'esquí i des del 1 d'abril de 2023 fins a 6 de novembre de 2023.

L'ADJUDICATARI garantirà les següents condicions d'obertura de l'embarcador de llac:

- DEL 1 D'ABRIL AL 23 DE JUNY:
 - **Feiners:** segons demanda d'escoles i grups. L'ADJUDICATARI garantirà l'obertura de la instal·lació.
 - **Festius:** De les 10.30 a les 18.00 h. (darrera barca a les 17.30 h.).
- DEL 23 DE JUNY AL 24 DE JULIOL:
 - Feiners: Des de les 11.00 a les 13.30 h. (darrera barca a les 13.00 h.), i de les 14.30 h. a les 17.00 h. (darrera barca a les 16.30 h.).
 - Festius: De les 11.00 a les 18.00 h. (darrera barca a les 17.30 h.).
- **DEL 25 al 29 de JULIOL I DEL 29 D'AGOST AL 11 DE SETEMBRE:** De les 10.30 a les 18.30 h. (darrera barca a les 18.00 h.).
- **DEL 30 DE JULIOL AL 28 D'AGOST:** De les 10.30 a les 19.00 h. (darrera barca a les 18.30 h.).
- DEL 12 DE SETEMBRE AL 06 DE NOVEMBRE DE:
 - Feiners: Segons demanda d'escoles i grups. L'ADJUDICATARI garantirà l'obertura de la instal·lació.
 - Festius: De les 10.30 a les 18.00 h. (darrera barca a les 17.30 h.).

En funció de l'afluència de visitants prevista, de les necessitats comercials i de la climatologia FGC podrà modificar el calendari i ampliar o reduir els horaris del servei, per adaptar-los a les necessitats de demanda de prestació dels servei: atenció de grups, etc..., sense que això signifiqui cap tipus de contraprestació econòmica per l'ADJUDICATARI.

FGC comunicarà les modificacions a l'ADJUDICATARI amb un mínim d'una setmana d'antelació i l'adjudicatari realitzarà la rotació i torns de les persones que correspongui per poder atendre el calendari i horaris de servei, d'acord amb la normativa vigent.

Per altra banda, L'ADJUDICATARI comunicarà a FGC qualsevol canvi que vulgui realitzar en els horaris de prestació de servei. FGC tindrà la possibilitat de denegar-ho, quan el canvi pugui afectar a les reserves formalitzades amb els seus clients.

5 CONDICIONS D'EXECUCIÓ

5.1 CONDICIONS GENERALS

A continuació, es concreten les condicions en què caldrà prestar per l'activitat d'arrendament de barques i canoes a clients al llac de Vall de Núria que es llicita:

- 1) L'arrendament d'embarcacions de rem a clients particulars i grups concertats al llac de Vall de Núria d'acord amb els calendaris i horaris de servei d'activitats d'estiu a tots els clients que es personin a l'embarcador o agrupacions de clients que li hagin fet una reserva prèvia, d'acord amb la planificació de serveis que estableixi i segons disponibilitat de material.
- 2) Tot client que es personi directament a l'embarcador i vulgui llogar una barca o canoa, l'ADJUDICATARI li vendrà el producte corresponent i el registrarà dins del seu programa de venda. Tot client que llogui una barca o canoa ha de disposar del tiquet de compra corresponent el qual li dona dret a l'assegurança d'activitats que l'ADJUDICATARI tingui contractada.
- 3) FGC es reserva el dret de realitzar inspeccions d'expedició de bitlletatge a clients. En cas de detectar anomalies i trobar clients navegant sense bitllet, serà motiu de rescissió immediata de contracte.
- 4) En la prestació de servei, l'adjudicatari observarà i farà complir escrupolosament les indicacions de seguretat previstes en la fitxa d'activitat que li facilitarà FGC.
- 5) L'ADJUDICATARI complirà tots els serveis propis de l'activitat que li siguin encomanats per FGC, utilitzant tots els mitjans i personal, al seu càrrec, necessaris per a realitzar-los.
- 6) No serà de caràcter obligatori que l'ADJUDICATARI estigui inscrita en el registre d'activitats físicoesportives en el medi natural, l'objecte contractual és realitzar l'activitat d'arrendament d'embarcacions de rem a particulars al llac de Vall de Núria i en cap cas es realitzaran funcions d'ensenyament o instrucció de navegabilitat a clients, més enllà de les instruccions inicials d'ús de les barques i canoes i equipaments de seguretat i de les normes a seguir per la seva seguretat.
- 7) És obligació de l'ADJUDICATARI, en compliment d'aquesta licitació, guardar el tracte més correcte amb els clients del servei de lloguer barques i canoes i tenir cura que accedeixin a les barques amb l'equipament correcte i de la manera adequada.
- 8) L'ADJUDICATARI es responsable dels treballs i serveis executats pel seu personal. FGC es reserva el dret de demanar a l'ADJUDICATARI - mitjançant comunicació raonada - la separació dels treballs o serveis contractats, d'aquells empleats de l'ADJUDICATARI que estimi convenient que no continuïn desenvolupant-los. L'ADJUDICATARI haurà d'atendre la indicació en el termini màxim de 48 hores.
- 9) Tan el material com els mitjans necessaris per la perfecte realització dels treballs i serveis que es contracten, diferents dels que FGC ja posat a disposició de l'ADJUDICATARI, serà per compte de l'ADJUDICATARI.
- 10) Serà per compte de l'adjudicatari la preparació de la instal·lació i equipaments per tal de donar servei d'activitat i així mateix l'endrega, neteja i entrega dels equipaments un cop finalitzi la temporada. En aquest sentit, s'especifica que tan la treua de les barques des de magatzems com la seva retirada en el tancament de la temporada serà per compte de

l'adjudicatari, així com deixar les dependències en perfecte estat de condicions des de la prèvia a la obertura fins al seu tancament, deixant els equipaments protegits per quan arribi l'hivern i no es malmetin. També s'inclou el transport dels equipaments al tren cremallera en cas d'haver de fer baixar els equipaments a reparar fora de l'àmbit de VN.

5.2 PERSONAL

El personal destinat al servei objecte del contracte per part de l'ADJUDICATARI, haurà de:

- a) Dur una indumentària adequada per a la tasca i portar una identificació visible. L'Adjudicatari equiparà als professionals amb uniformitat que garanteixi la pràctica de l'activitat a una estació de Muntanya situada a 2000 metres d'alçada.

Per motius d'imatge el personal de l'ADJUDICATARI anirà degudament uniformat i identificat, amb la uniformitat que designi l'ADJUDICATARI, la qual es consensuarà amb FGC, abans de l'inici de cada temporada.

- b) Facilitar al client una armilla salvavides homologada com a equipament de protecció personal (EPI) per a la pràctica de la navegació a rem i exigir-li l'ús del mateix.

L'ús de l'armilla salvavides serà absolutament obligatori per a totes les persones que ocupin les embarcacions.

- c) Organitzar el desenvolupament de l'activitat de manera que es garanteixi en tot moment la seguretat dels clients.
- d) Procurarà que tot el personal de l'ADJUDICATARI s'adapti a la imatge i a les directrius d'atenció al client establertes per l'Estació de muntanya de Vall de Núria.
- e) Entengui i parli el català.
- f) Tot el personal adscrit al servei haurà de disposar de:
 - Formació reglada en matèria de primers auxilis i com a mínim una de les persones adscrites al servei disposarà de titulació reglada en matèria de socorrisme aquàtic. Caldrà acreditar-ho aportant els certificats de la formació.
 - Mínim 2 anys d'experiència acreditada en prestació de servei que requereixi **atenció al client**.

- g) L'ADJUDICATARI portarà un full de control on quedin reflectides tots les incidències ocorregudes durant el servei i diàriament informarà a FGC d'aquestes incidències. Igualment, FGC haurà de ser oportunament informada dels torns i de les persones que cobriran el servei. L'ADJUDICATARI és responsable de garantir la cobertura de tots els horaris estipulats.

L'ADJUDICATARI s'haurà d'assegurar del correcte manteniment i neteja de les instal·lacions i material cedit pel desenvolupament de l'activitat i informarà per escrit a FGC dels desperfectes que es puguin produir per l'ús de les mateixes i de les necessitats de manteniment, reposició, etc...

A aquest respecte, ambdues parts revisaran l'inventari de material, equips i instal·lacions

de cadascun dels elements, com també elaboraran l'inventari de material fungible just abans de l'inici del contracte i en finalitzar-lo.

- h) FGC lliurarà al personal adscrit al servei un passi de servei per accedir al cremallera de Núria. És obligació del personal de l'adjudicatari cedir els seients als visitants i viatjar dret a les plataformes, en el cas que hi hagi molta afluència d'usuaris al cremallera.
- i) El personal de l'ADJUDICATARI complirà la normativa establerta per FGC per la regulació del trànsit en els pàrquings de cotxes de les estacions de FGC.

5.3 OBLIGACIONS

A continuació, es concreten les obligacions en què l'adjudicatari haurà d'acomplir per l'execució de l'activitat en els espais que es liciten:

- a) Estar legalment constituïda per exercir l'activitat de referència.
- b) La relació contractual o laboral del personal als espais objectes de prestació serà única i exclusivament amb l'adjudicatari, no existint cap relació laboral entre l'adjudicatari i FGC, i haurà de disposar de la documentació pertinent que acrediti aquesta relació.
- c) Disposar en un lloc visible del local d'un porta-foli de serveis i producte amb els corresponents preus i respectar com a mínim l'idioma català en tota la informació que disposi l'adjudicatari en llocs visibles.
- d) L'empresa respectarà la propietat dels equipaments i els retornarà a la finalització del contracte en les mateixes condicions de les que li han estat cedides. En cas d'incompliment FGC es reserva el dret de penalització econòmica a l'adjudicatari. La penalització es valorarà a tarifa de FGC segons el preu d'adquisició del material cedit.
- e) L'empresa haurà de:
 - a. Disposar d'una pòlissa de responsabilitat civil per cobrir els riscos derivats del desenvolupament de l'explotació, de com a mínim 600.000 €.
 - b. Documentar estar al corrent de les obligacions fiscals.
 - c. Proporcionar un número de mòbil a FGC per tal de facilitar el seu contacte i localització.
 - d. Comunicar per escrit a FGC les necessitats de reparació i manteniment que puguin requerir les instal·lacions del local durant la vigència del contracte.

5.4 SUBMINISTRAMENTS, ÚS I MANTENIMENT DE LES DEPENDÈNCIES

Els subministrament d'electricitat seran per compte de FGC, sempre que els consums es situïn dintre dels estàndards bàsics de l'activitat i superfície de les dependències i FGC no detecti un mal ús en la seva utilització. En el supòsit que es registrés un increment dels consums per sobre del previst com a estàndards o com a conseqüència d'activitats complementàries FGC en facturarà a l'adjudicatari els excessos per aquest concepte.

Serà per compte de l'adjudicatari la incorporació d'equipament addicional al inicialment cedit en explotació per desenvolupar el treball d'expedició de bitlletatge, ja sigui software i hardware que garanteixi el control del etiquetatge i recaptació.

L'adjudicatari mantindrà sempre perfectament neta la dependència del local, l'àrea immediata a l'accés a l'establiment, embarcador i no podrà emmagatzemar o dipositar a la vista del públic, capses, escombraries o altri element que distorsioni una correcta adequació de les zones cedides en ús. Cada dia, al finalitzar el servei comercial les instal·lacions quedaran netes i en perfecte estat de neteja i conservació.

L'adjudicatari mantindrà un nivell adient de netedat, evitant la presència de papers i deixalles al terra i efectuarà bimensualment, com a mínim, una completa desinfecció i desinsectació del local.

L'adjudicatari assegurarà que els vidres de l'exterior, estaran sempre nets i sense cap tipus d'adhesius ni cartells, llevat els autoritzats expressament i per escrit per FGC.

L'adjudicatari, a la signatura del contracte, és coneixedora de les instal·lacions i maquinària per la prestació del servei, la seva ubicació territorial, i el volum de visitants anuals previstos que visitaran el tren a efectes de desenvolupar la prestació de servei objecte de contractació.

Si com a conseqüència d'actuacions de l'adjudicatari es produïssin desperfectes o avaries dins la propietat de FGC, ho comunicarà als responsables de FGC de manera immediata, per tal de que se'n pugui avaluar la magnitud i es procedeixi a la reparació.

En cas que els desperfectes siguin ocasionats per negligència de l'adjudicatari, FGC podrà procedir a la reparació dels equipaments o dependències afectades, i en facturarà els costos a l'Adjudicatari, el qual disposarà de 30 dies per fer-ne efectiu l'abonament de la factura. L'incompliment d'aquestes obligacions podrà suposar la rescissió immediata del contracte per part de FGC.

FGC tindrà dret a revisar l'edifici i les seves dependències en qualsevol moment. FGC podrà realitzar, al seu càrrec, la millora de les instal·lacions. Així mateix, FGC podrà, si cal, efectuar obres de reparació, conservació o modificació dels espais que ocupi l'adjudicatari, sempre que aquestes actuacions no perjudiquin la idònia prestació de l'explotació.

FGC es farà càrrec de reparacions extraordinàries causades per defectes o vicis ocults dels edificis i instal·lacions i, col·laborarà activament en la resta d'activitats de manteniment i reparacions sempre que li sigui possible.

L'adjudicatari s'obliga a comunicar a FGC de forma immediata a la seva detecció, qualsevol incidència que pugui afectar a la conservació de l'immoble i instal·lacions.

5.5 RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

És per compte de l'adjudicatari els risc operacional de l'activitat que desenvolupi dins de les instal·lacions de FGC. Els ingressos i despeses pròpies de l'activitat seran per compte de l'adjudicatari sense que aquest tingui dret a cap reclamació econòmica a FGC en cas de pèrdues per l'activitat empresarial duta a terme en la prestació de servei.

Complir les disposicions vigents d'aplicació per l'activitat que desenvolupi, en matèria de treball,

de seguretat social, obligacions fiscals, de prevenció de riscos laborals i d'estrangeria i de llei de protecció de dades (en cas de demanar-les als clients).

Posar a disposició de FGC una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil que respongui davant qualsevol contingència o incidència que es pugui ocasionar en el decurs de la seva activitat, i la mantindrà vigent durant el període de la prestació de servei, facilitant-ne una còpia a FGC.

- Retornar les instal·lacions, a l'acabament de la prestació de servei, en el mateix estat en què el rep.
- Realitzar la coordinació d'activitats empresarial amb FGC, i realitzar-ne l'acompliment normatiu per l'activitat que realitza.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari:

- L'obtenció de permisos, autoritzacions i/o llicències administratives o d'altra mena, que els sigui aplicable, així com les assegurances que corresponguin en funció de la legislació vigent.
- L'atenció de qualsevol tipus de reclamació per danys personals o materials, propis o a tercers, inclòs FGC, en el desenvolupament de la prestació de servei.
- Disposar de llibre de reclamacions.
- Establir els protocols de prevenció necessaris que estableixi la llei en matèria de protecció i prevenció davant la Covid-19 si torna a ser necessari.
- L'EMPRESA es compromet a mantenir el local obert durant les hores en què l'estació estigui oberta al públic, però en tot cas L'EMPRESA s'obliga i s'ajustarà a l'evolució de demanda que l'embarcador tingui fruit dels hàbits dels viatgers.
- L'EMPRESA adaptarà els seus calendaris en funció de les variacions que FGC estableixi, sense que això signifiqui reclamació per part del contractista.

L'adjudicatari no podrà:

- Reclamar a FGC cap indemnització o compensació per danys, espolis robatori, incendi, o altra contingència amb afectació material a equipaments o materials que s'ubiquin a les dependències propietat de FGC. Queda a decisió de l'adjudicatari i al seu càrrec, la implantació i contractació de sistemes de vigilància i seguretat que cregui oportuns per la guarda i custòdia de les seves pertinences.
- En cap moment, subrogar, cedir o traspassar els drets que el present contracte li confereixen, com tampoc no podran cedir parcial o totalment l'immoble objecte del present contracte.

5.6 MEDI AMBIENT I GESTIÓ DELS RESIDUS

Es prestarà especial atenció a la protecció, al respecte del medi ambient, donada la proximitat a diversos parcs naturals i espais protegits (el Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser) i a les propietats públiques i privades.

Caldrà garantir la màxima protecció de l'entorn de la zona dels treballs per evitar malmetre'l i reduir les afectacions a la dinàmica de les activitats i instal·lacions de l'entorn.

Es tindran en compte els següents aspectes:

- Els treballs s'hauran de compatibilitzar amb les condicions abans esmentades i no serà objecte de reclamació qualsevol impediment als treballs derivats per aquestes causes.
- Es tindrà en compte que a les zones on s'actuarà podria tenir alguna activitat, de manera que s'hauran de prendre les mesures adequades de seguretat i coordinació amb els serveis tècnics de FGC.
- Durant l'execució de l'activitat s'hauran de minimitzar les possibles afectacions acústiques, de contaminació de l'aire i de fluids, així com de trànsit i del medi ambient que puguin afectar l'entorn de la zona de l'activitat.
- L'adjudicatari haurà de minimitzar al màxim el impacte en tot l'entorn de l'àmbit de l'activitat complint amb totes les directrius de qualitat de la propietat, de la direcció dels treballs, el plec tècnic del projecte i el document de coordinació d'activitats empresarials (recull de normes de caràcter ambiental i de seguretat d'obligat compliment per a empreses de serveis) per tal de no originar molèsties als clients de les explotacions de FGC Turisme i les tasques d'explotació diària de les mateixes.
- Es tindrà màxima cura amb la imatge, ordre i neteja de la zona de l'activitat en especial les èpoques de major activitat turística com són els caps de setmana i festius, minimitzant al màxim qualsevol afectació.
- L'adjudicatari declara conèixer i es compromet a respectar i aplicar totes les prescripcions exposades en el projecte i en aquest plec que no seran objectes de cap reclamació econòmica.

La gestió dels residus generats en totes les operacions de manteniment serà responsabilitat de l'adjudicatari. Aquest haurà de recollir els residus de manera selectiva i transportar-los als punts indicats per l'explotació de Vall de Núria, segons convingui, complint sempre amb les vies de gestió fixades per llei així com els estàndards de qualitat establerts per les normatives ISO 14001 i la Política de FGC de Turisme (veure Annex 1) i demés segells de qualitat indicats a <https://www.turismefgc.cat/medi-ambient-i-qualitat/>.

No es podran deixar residus de cap tipus a les dependències d'FGC.

FGC podrà demanar a l'adjudicatari la informació o resultats que tinguin d'algun sistema de control, reducció i mitigació de les seves emissions de CO₂, per tal d'avaluar l'impacte ambiental de tota la cadena de valor vinculada el contracte.

5.7 NIVELLS DE SERVEI

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per FGC en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, FGC estableix un mecanisme per a valorar la importància de determinats aspectes del servei, establint alhora quina ha de ser la repercussió

econòmica i de correcció de cada un d'ells per part de l'adjudicatari si no s'acompleixin algun d'aquest requisits mínims, **sempre i quan les causes siguin imputables a l'adjudicatari**.

L'avaluació d'aquest requisits mínims d'acompliment s'efectuarà amb periodicitat mensual, de forma conjunta, i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'adjudicatari, el qual haurà d'emetre, si es el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

Àmbit	Requisit	Nivell	Valor econòmic unitari
Inici del servei	Inici del servei amb retard inferior o igual a 30 min	BAIX	70,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 30 min però inferior o igual a 45 min	MIG	140,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 45 min però inferior o igual a 60 min	ALT	210,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 60 min	MOLT ALT	280,00 €
	No inici del servei durant la jornada	EXTREM	840,00 €
Substitució dels personal en cas de contingència	Es deixa un buit de personal superior a 60 min però inferior o igual a 70 min	MIG	100,00 €
	Es deixa un buit de personal superior a 70 min però inferior o igual a 80 min	ALT	150,00 €
	Es deixa un buit de personal superior a 80 min però inferior o igual a 90 min	MOLT ALT	200,00 €
	No substitució de personal durant la jornada o superior a 90 min	EXTREM	600,00 €
Recollida de residus	Realitzar la recollida parcial de residus generats durant l'activitat	MIG	20,00 €
	No realitzar la recollida de residus generats durant l'activitat	ALT	40,00 €

Les addicions econòmiques indicades anteriorment s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar per les hores de serveis no realitzats.

5.8 RÈGIM ECONÒMIC

FGC facturarà a l'adjudicatari, mensualment l'aplicació del % d'adjudicació sobre ingressos generats en el període.

És d'obligació per l'adjudicatari la presentació a FGC dels registres de venda indicant el volum de tiquets i ingressos que es generin en el període.

La no presentació d'aquesta documentació per part de l'adjudicatari significarà la rescissió del contracte de manera immediata.

En cas que la temporada finalitzi, per decisió de FGC, amb antelació del calendari previst en la licitació, l'import a facturar per part de FGC a l'adjudicatari s'adaptarà al temps reals de prestació, sense dret a indemnització en cas de cancel·lació anticipada del calendari.

ANNEX 1 – POLÍTICA FGC TURISME