

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
SERVEI INTEGRAL DE PARC LÚDIC I DE GESTIÓ I
ORGANITZACIÓ DELS APARCAMENTS
A L'ESTACIÓ D'ESQUÍ I MUNTANYA VALLTER

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 Servei de Parc lúdic	4
4.1.1 Atenció al client.....	5
4.1.2 Calendari i horaris	6
4.1.3 Temps de resposta i incidències.....	6
4.1.4 Descripció i equipaments del parc	7
4.1.5 Instal·lacions i material.....	7
4.1.6 Ampliació del parc lúdic	8
4.1.7 Manteniment en general	8
4.1.8 Innovació	9
4.2 Servei de gestió i organització dels aparcaments	9
4.2.1 Calendari de servei	10
4.2.2 Altres aspectes i serveis complementaris	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 i experiència	13
5.2.3 Coneixement d'idiomes.....	14
5.2.4 Uniformitat.....	14
5.3 Seguiment del contracte	14
5.4 Quantificació i liquidació del contracte.....	15
5.5 Qualitat i mediambientals	16
5.6 Transició del servei.....	17
ANNEX 1 – ACCIONS A REALITZAR INICI I FINAL DEL SERVEI /CHECKLIST	19
ANNEX 2 – CALENDARI PARC LÚDIC.....	20
ANNEX 3 – CALENDARI GESTIÓ D'APARCAMENTS I CARRETERA	21
ANNEX 4 - AUTORITZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I INFORMACIÓ PROTECCIÓ DE DADES	
22	

ANNEX 5 – POLÍTICA D'FGC TURISME	24
--	----

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 servei integral de l'estació d'esquí i de muntanya de Vallter.

En tot allò què no s'especifica al present Plec Particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Condicions Administratives Particulars, així com en les normatives d'obligat compliment.

2. ABAST DEL SERVEI

Vallter és una estació d'esquí i muntanya oberta al públic a l'hivern i a l'estiu, la més oriental dels Pirineus catalans, i esdevé tot un centre de muntanya per les activitats que es poden portar a terme a l'entorn únic a més de 2.000 metres d'alçada.

Dins el ventall d'activitats i propostes de l'oferta de Vallter s'inclou el Parc lúdic, el qual ofereix una variada gamma d'activitats pels infants i joves i les seves famílies. Per tal de garantir el funcionament òptim del parc es fa necessària la contractació d'uns serveis professionals tècnicament especialitzat els quals gestionaran i mantindran en bones condicions el parc.

En paral·lel és necessari disposar d'un servei de gestió i organització dels aparcaments en jornades de màxima afluència que addicionalment doni suport al bon estat de l'entorn dels mateixos.

És objectiu de la present licitació aprofitar les sinèrgies que ofereix el servei de parc lúdic per realitzar complementàriament altres serveis, com la neteja de l'entorn i gestió i organització dels aparcaments de l'estació segons necessitat.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Els serveis es realitzen a l'estació d'esquí i muntanya de Vallter, situada al municipi de Setcases, comarca del Ripollès (Girona).

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Servei de Parc lúdic

El servei consisteix en l'obertura, explotació, manteniment i tancament del Parc lúdic de Vallter, durant l'horari i calendari obertura al públic i d'acord amb els procediments d'obertura, explotació i tancament de la instal·lació del parc en funció del procediment d'hivern descrits a l'Annex 1 del present plec, els quals són informatius i no limitatius. El personal de l'adjudicatari els haurà de conèixer, respectar i fer-los complir.

Així, el personal facilitarà al client l'entrada i sortida i exigir l'equipament adequat per a la pràctica de les activitats de Parc Lúdic que ho requereixin i exigir-li l'ús de les proteccions.

Vallter comunicarà per escrit amb una setmana d'antelació a l'adjudicatari, la data de d'inici de la temporada i es coordinarà de mutu acord el Planning de treball per garantir la posada en funcionament de cada temporada.

A banda de l'explotació del parc lúdic, el personal de l'adjudicatari facilitarà al visitant tota la informació que aquest requereixi, i que estigui vinculada als serveis i instal·lacions de Vallter.

En cap cas, el personal de l'adjudicatari podrà facilitar informació aliena a l'establerta per les directrius de Vallter. L'atenció dels clients al parc lúdic inclou la resolució d'incidències amb clients i atenció de reclamacions en primera instància, d'acord amb els protocols i procediments de Vallter. L'Adjudicatari podrà ser penalitzat en correspondència a la valoració del perjudici ocasionat per a VALLTER en el cas que no es segueixin aquests protocols i procediments en el tractament d'incidències.

S'estableix igualment com a tasques de suport objecte del contracte, serveis tals com la distribució de materials i publicitat al parc lúdic així com la realització d'enquestes de satisfacció entre els clients del parc lúdic. Aquestes funcions podran ser desenvolupades per personal adscrit al parc lúdic, quan les necessitats del servei ho permetin.

La gestió de cues i priorització estàndard d'atenció al client dins del Parc Lúdic és responsabilitat de l'Adjudicatari. L'Adjudicatari haurà d'atendre qualsevol indicació al respecte de Vallter, en especials quan es requereixi d'actuacions puntuals de suport quan l'afluència sigui significativa.

L'adjudicatari, té la responsabilitat, l'obligació d'actuar, i la potestat de retirar o prohibir l'accés a tot client que incompleixi la normativa o actuï amb negligència o temeràriament en el seu comportament i ús de les instal·lacions.

En cas que es requereixi la intervenció de VALLTER l'adjudicatari ho comunicarà degudament als interlocutors definits en el present plec.

4.1.1 Atenció al client

L'adjudicatari facilitarà al client tota la informació que aquest requereixi, i que estigui vinculada als serveis i instal·lacions de Vallter. En cap cas, l'Adjudicatari podrà facilitar informació aliena a l'establerta per les directrius de Vallter. Entre les tasques s'inclou l'atenció individualitzada, i resolució d'incidències i reclamacions de clients de Vallter, d'acord amb els procediments i protocols interns que s'indiquin per part de Vallter. L'Adjudicatari podrà ser penalitzat en correspondència a la valoració del perjudici ocasionat per a VALLTER en el cas que no es segueixin aquests protocols i procediments en el tractament d'incidències.

4.1.2 Calendari i horaris

El servei es realitzarà segons calendari comercial de l'Annex 2 del present plec, orientativament des de l'1 de desembre fins el 10 d'abril (setmana santa de l'any següent). El calendari és orientatiu i s'adaptarà a les necessitats de VALLTER, de manera que pot haver canvi de distribució de les hores entre els mesos. La franja presencial es pot veure modificada per necessitats de servei: esdeveniments, competicions esportives, afluència de visitants...

Les hores de servei indicades en el quadre de l'annex 2 corresponen a hores efectives de servei d'acord amb els horaris d'obertura al públic i VALLTER n'abonarà únicament aquestes. En aquest sentit, el licitador haurà de preveure dins 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.

L'Adjudicatari haurà d'assegurar l'obertura al públic d'acord amb els horaris i calendaris establerts en l'Annex 2 del present Plec. Abans d'iniciar la temporada es passarà el calendari del servei previst. En aquest sentit, l'Adjudicatari haurà d'assegurar en el moment d'obertura al públic, la localització del personal al parc lúdic, amb els programaris operatius, assegurant que disposa de tota la informació diària a comunicar als clients, tals com el comunicat de neu o meteorològic. El personal de l'Adjudicatari haurà d'haver rebut a la obertura del Parc lúdic, totes les comunicacions d'incidències, modificació de tarifes o instruccions varies que VALLTER li hagi comunicat prèviament al coordinador de l'Adjudicatari, o puntualment al personal adscrit a la prestació del servei.

L'adjudicatari comunicarà a VALLTER qualsevol canvi que vulgui realitzar en els horaris de prestació de servei. VALLTER tindrà la possibilitat d'acceptar-ho o denegar-ho, quan el canvi pugui afectar a les reserves formalitzades amb els seus clients.

4.1.3 Temps de resposta i incidències

VALLTER podrà modificar amb una antelació mínima de 24 h els serveis diaris previstos, ja sigui per l'evolució o previsió d'afluència de clients, estratègies comercials, o qualsevol altra decisió de caràcter intern que convingui a Vallter, així com, l'actualització o modificació puntual del calendari i/o horaris de serveis estàndard de serveis en més o en menys. Es valorarà positivament la possibilitat que ofereixi el licitador en la seva oferta per la modificació (a l'alça o a la baixa) i flexibilitat dels horaris/jornades efectius de treball establerts amb una antelació inferior a la indicada anteriorment. Aquesta modificació Vallter la pot fer sense que s'origini dret a reclamació o compensació a l'Adjudicatari, restant únicament obligat Vallter a liquidar l'import dels treballs realment executats.

L'Adjudicatari haurà de substituir el personal en el termini de 60 minuts en temporada alta davant de qualsevol indisposició i/o no assistència d'un professional que es registri

que, aliena a Vallter, impedeixi la presència de l'agent adscrit en les previsions de servei que setmanalment s'actualitzi. Així mateix, haurà de substituir de forma immediata, al seu compte i càrrec, i sense cap mena de dret a compensació, baixes d'agents adscrits al servei per incapacitats temporals per malaltia o accidents laborals.

En el supòsit que per motius meteorològics, d'emergència sanitària, restriccions de mobilitat o altres operatius de Vallter s'haguessin de tancar puntualment les instal·lacions objecte de la present licitació de forma anticipada, Vallter podrà donar per finalitzada la jornada del personal de l'Adjudicatari, sense que hagi de mitjançar comunicació amb antelació prèvia, i descomptant-se les hores o jornades de treball de la liquidació mensual del quadre de servei.

Vallter només acceptarà increments de servei quan aquests hagin estat autoritzats prèviament per aquest. L'allargament de jornades més enllà de l'horari previst haurà d'esser expressament autoritzat per Vallter.

4.1.4 Descripció i equipaments del parc

El Parc Lúdic és propietat de Vallter. Vallter cedeix a l'adjudicatari tots els materials, instal·lacions, i equipaments que a continuació es detallen per desenvolupar la prestació de servei del Parc Lúdic de Vallter, objecte de la present licitació.

4.1.5 Instal·lacions i material

Per l'execució del servei de parc lúdic Vallter posa a disposició de l'adjudicatari les dependències i instal·lacions que fan possible l'execució del servei .

Instal·lacions i equipaments:

- 2 Cintes transportadores:
 - Cinta Isard.
 - Cinta Marmota.
- Caseta Parc Lúdic.

L'Adjudicatari es farà responsable del bon ús dels materials i equipaments lliurats per Vallter. L'Adjudicatari haurà de comunicar puntualment qualsevol incidència que es registri al respecte d'instal·lacions i equipaments i no realitzarà cap actuació de manteniment, revisió o manipulació d'equipaments sense l'expressa autorització de Vallter.

Vallter 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.

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

4.1.6 Ampliació del parc lúdic

Vallter es troba en constant evolució del negoci i infraestructures que gestiona, i a la vegada té objectius molt determinants per oferir el major nombre d'activitats i qualitat de servei als clients.

En aquest sentit, en cas que durant l'execució del contracte el recinte del Parc Lúdic incrementés la seva dimensió en espai per activitats o domini perimetral del parc, i es requerís una redimensionament dels recursos i hores de prestació previstes per l'execució del servei, Vallter modificaria l'actual volum d'hores previstes, dins dels termes legals que permet la llei de contractació pública per contractes de servei.

4.1.7 Manteniment en general

L'Adjudicatari haurà d'usar de forma correcta els edificis, les instal·lacions, equips, elements i recursos 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.

Vallter 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 Vallter en aquest sentit. Així, l'adjudicatari està obligat a realitzar la neteja de tota la zona ocupada per la caseta l'espai delimitat com a Parc Lúdic 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.

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

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.

Vallter 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 Vallter.

4.1.8 Innovació

La present licitació té com a objectiu, que l'adjudicatari aportí un grau d'especialització en activitats d'oci similars a les descrites, i que aportí les millores que cregui convenients per tal de millorar la capacitat de generació d'ingressos del Parc Lúdic.

En aquest sentit, és d'interès per Vallter que aportí nous projectes i idees d'innovació en matèria d'espais lúdics en entorns naturals similars, i que Vallter en pugui estudiar la seva viabilitat per si és d'interès poder-les executar.

4.2 Servei de gestió i organització dels aparcaments

El servei d'ordenació i organització d'aparcaments durant la temporada d'hivern (1 de desembre a 10 d'abril), tal i com queda establert en el present document, consisteix en la realització de totes les tasques necessàries per la correcta organització/ordenació dels aparcaments de l'estació d'esquí de Vallter, d'acord amb el següent:

- a. Organització/ordenació dels aparcaments que disposa Vallter a les seves instal·lacions, entenen com ordenació disposar de la correcta senyalització del aparcaments durant el període complert en les dates del calendari (Annex 3) i segons consideracions de la direcció de Vallter.
- b. Control d'accés únicament per clients en venda online.
- c. Senyalització vertical i implantació de "cons o valles" o altre tipus de senyalització segons necessitat i criteris de la direcció de Vallter.
- d. En cas de nevades o condicions meteorològiques adverses cal que les senyalitzacions es guardin en els llocs designats per la direcció de Vallter i un cop estigui restablert la neteja es torni a col·locar. (Cons, balles o altre tipus de senyalització ocasional)
- e. L'organització/ordenació del aparcaments s'ha de realitzar abans de l'obertura al públic i com a màxim a les 08:00 del matí.

En cas de nevades o condicions meteorològiques adverses, el personal adscrit aquest servei, es col·locarà a la sortida de Setcases per informar als clients l'estat la carretera d'accés a l'estació i en el cas que sigui obligatori la utilització de cadenes, hauran d'informar als clients la seva obligatorietat d'aquestes per poder continuar fins a dalt de l'estació.

- f. Seguiment i control de l'estat diari de la senyalització vertical, verificació de l'estat i ordenació de la senyalització horitzontal (Cons, valles).
- g. A partir de les 15h realitzaran tasques com són la neteja de papereres i entorns, recollida de brossa o altres elements que puguin estar dipositats per els aparcaments.

Vallter i l'Adjudicatari acordarà un calendari setmanal amb les previsions mínimes de personal i torns de treball en funció de les condicions ambientals previstes, el qual s'anirà actualitzant diàriament amb les necessitats reals que indiqui Vallter, o els requeriments d'explotació.

Serà valorat per VALLTER el compromís del licitador en l'execució de tasques de suport i col·laboració amb VALLTER en activitats complementàries tals com, i sempre que no afectin a l'activitat principal de l'adjudicatari:

- Col·laboració activa en tasques diverses que la Direcció de Vallter els hi designi en cas d'emergència.
- Suport directe en el rodament de remuntadors dins de l'horari d'explotació quan l'adjudicatari disposi de personal en permanència a les instal·lacions de Vallter.
- Suport en cas d'incidència en algun remuntador de l'estació d'esquí de Vallter, en les tasques d'ajuda al rescat i les accions que calguin, ordenades pel Cap d'Explotació de l'estació.
- Donar suport al servei de personal de pistes / màquines / instal·lacions o manteniment quan sigui requerit per la Direcció, quan l'adjudicatari disposi de personal en permanència a les instal·lacions de Vallter.
- Donar suport a totes les activitats que es desenvolupin a l'estació d'esquí de Vallter, que es puguin dur a terme durant la temporada d'hivern, sempre i quan no afectin l'activitat i en cas del requeriment del Cap d'explotació.
- Fer relleus del personal a càrrec de les instal·lacions de l'estació d'esquí de Vallter en cas de necessitat per cas d'emergència o urgència, donant suport al personal de Vallter. .
- Poden ser requerides altres tasques diverses dins l'estació que designi el responsable de VALLTER designat, dins l'àmbit de l'objecte del contracte.

4.2.1 Calendari de servei

De forma orientativa a l'Annex 3 s'estableix que seran necessàries 2.009 hores de treball en els mesos de temporada d'hivern, poden aquestes hores canviar la seva distribució segons necessitats de l'explotació.

4.2.2 Altres aspectes i serveis complementaris

L'Adjudicatari serà igualment responsable de la custòdia, conservació i emmagatzematge de tots els equipaments i materials propis que posi a disposició de l'objecte, així com dels danys, materials i personals, que en motiu del seu ús, i pels actes o omissions del seu personal i atribucions, pugui ocasionar a tercers, inclòs VALLTER.

L'Adjudicatari haurà de disposar d'un servei localitzable les 24 hores del dia. En cas de necessitat extraordinària.

Tot el personal de l'empresa adjudicatària haurà de portar una armilla o equipament reflectant per tal de que siguin totalment localitzable i tot el material de seguretat necessari.

5. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

5.1 Model del servei

La definició de les directrius de la promoció i comercialització dels productes, activitats i serveis que es gestionin en motiu de la present licitació és responsabilitat de Vallter, sens que l'Adjudicatari pugui definir o aplicar altra actuació que la definida en els presents plecs o les indicades en procediments operatius interns de Vallter. Qualsevol iniciativa que emprengui l'Adjudicatari a partir de les funcions que se li confereixen, més enllà de l'establert en aquest plec, o que estableixi Vallter en un futur segons la seva conveniència, podrà suposar la penalització de l'Adjudicatari en correspondència al perjudici ocasionat.

Per la posició que li confereix l'objecte de la present licitació, l'Adjudicatari no podrà realitzar altre servei en dependències de Vallter, que les estrictament indicades en el present plec o les expressament autoritzats per Vallter, en especial allò que fa referència a iniciatives que confereixin avantatges competitius propis o a tercers (inclosos els clients), sense l'expressa autorització de Vallter o per indicacions d'aquest. L'incompliment d'aquesta prescripció podrà suposar la rescissió automàtica del contracte, sens perjudici de les accions per danys i perjudicis que pugui endegar Vallter.

Serà de total incumbència de Vallter exercir d'una forma contínua, la supervisió del seguiment de les directrius i procediments operatius interns establerts en motiu de l'objecte del contracte, sense perjudici que pugui confiar aquestes funcions d'una forma complementària a qualsevol Adjudicatari especialitzada.

Queda expressament prohibit, sense prèvia autorització de Vallter, relacionar la imatge de l'Adjudicatari amb la de Vallter, així com fer ús de logotips propis de l'Adjudicatari o de tercers amb finalitats publicitàries. Igualment queda prohibit fer ús dels punts de venda o de la posició que li confereix a l'Adjudicatari l'execució de l'objecte de la present licitació per a finalitats o en benefici propi, o de tercers, o dels negocis complementaris que com a empresa pugui gestionar, sense l'expressa autorització de Vallter.

L'Adjudicatari presentarà un model de servei que contindrà, com a mínim, totes les especificacions reflectides en els punts que es tracten en el present apartat, i servirà com a patró per a l'avaluació de la qualitat del servei.

Les desviacions del model, d'acord amb l'exigit en el present plec, o pel presentat per l'adjudicatari sempre que en millori els requeriments mínims establert per Vallter, en quan representin minva de la qualitat, seran considerades com a faltes de desenvolupament incomplet o defectuós de l'activitat, i per tant susceptibles de penalització, o en funció del seu abast, de rescissió de contracte.

Vallter a través de tots els seus canals de venda acceptarà totes les contractacions de serveis que s'efectuïn dins d'aquests horaris i que es puguin encabir en les planificacions de servei de cada temporada

La posició contractual de l'Adjudicatari és intransferible i no pot ésser cedida en qualitat d'arrendament a tercers, cosa que podria donaria lloc a la rescissió automàtica del contracte sense tenir dret a cap tipus d'indemnització, si així ho notifiqués Vallter.

5.2 Personal

5.2.1 Condicions generals sobre personal

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari que les activitats comptin amb el personal capacitat i polivalent suficient (amb un mínim de 6 persones) per fer ús de les instal·lacions, equipaments i materials, així com per a executar els processos de control d'aquestes instal·lacions per l'ús dels clients del Parc Lúdic de VALLTER i dels aparcaments. L'Adjudicatari es farà única i exclusivament responsable dels incidents que es puguin ocasionar, que es causés a Vallter o a tercers, com a conseqüència dels seus actes, omissions o deficiències en l'aplicació dels protocols, processos i requeriments operatius i/o normatius que s'exigeixin per al desenvolupament de les activitats objecte de la present licitació.

La contractació del personal es regirà per la normativa vigent i d'acord amb la modalitat que aquesta estableixi. La contractació per part de l'Adjudicatari del personal necessari per a l'exercici i desenvolupament del servei objecte d'aquest document no confereix a aquests treballadors la condició de personal de Vallter ni crea cap relació d'ocupació de dependència respecte de Vallter. La seva situació i retribució es regiran per la legislació laboral i a càrrec exclusiu de l'Adjudicatari.

L'adjudicatari realitzarà la rotació i els torns de les persones que correspongui per poder atendre el calendari i els horaris de servei, d'acord amb la normativa vigent en matèria laboral.

Per esmorzar i/o dinar es situaran en un lloc discret de la vista del client, dins les possibilitats de cada dependència, per facilitar el servei als visitants.

Està totalment prohibit fumar dins del Parc Lúdic així com demás dependències de treball de Vallter i addicionalment aquelles establertes per la normativa vigent.

Un cop adjudicat el contracte, i a requeriment de Vallter, l'adjudicatari haurà d'aportar certificat del Registre Central de Delinqüents Sexuals de cadascuna de les persones de la seva plantilla que hagin de prestar els serveis al Parc Lúdic, de conformitat amb la normativa vigent. Aquesta presentació s'haurà de complimentar amb una periodicitat semestral, abans de l'inici de cada temporada d'hivern o cada vegada que Vallter ho requereixi.

A aquests efectes, s'acompanya com a Annex 4, 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 i experiència

Pel parc lúdic, l'adjudicatari garantirà la presència física dins del parc d'un responsable amb formació en matèria físico - esportiva (segons DECRET 56/2003, de 20 de febrer, pel qual es regulen les activitats físicoesportives en el medi natural i actualitzacions futures) o d'educació en lleure amb 1 any d'experiència . La resta de l'equip ha de tenir un perfil en línia a una tipologia de treball relacionada amb el sector infantil i de lleure, amb les titulacions, coneixements tècnics i formació adequada i conforme a la normativa que els és aplicable segons la naturalesa dels serveis.

Un mínim del 75 % del personal adscrit al contracte tindrà formació d'atenció al client en entorns turístics (formació d'una durada mínima de 4 hores) en el moment d'inici efectiu del servei.

L'adjudicatari garantirà que tot el personal que presti servei disposi de la formació específica del parc lúdic. Aquesta formació vindrà donada a nivell intern durant el mes de novembre amb una durada de 8 h (una jornades).

El personal que contracti l'empresa tindrà el perfil adequat al lloc de treball. L'Adjudicatari podrà ser penalitzat en correspondència a la valoració del perjudici ocasionat per a Vallter en el cas que no s'adeqüi a l'estàndard demanat per Vallter.

L'Adjudicatari haurà d'assegurar que el personal disposa dels coneixements i polivalència necessaris per realitzar les tasques de suport quan l'afluència de visitants ho requereixi.

Vallter en valorarà la capacitació i experiència del personal destinat als serveis objecte de la present licitació, així com el coneixement de l'entorn on es realitzarà el servei.

5.2.3 Coneixement d'idiomes

El personal a contractar per l'Adjudicatari haurà de ser amable amb el públic, expressar-se fàcilment en català i en castellà.

5.2.4 Uniformitat

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari uniformar al seu personal d'acord amb el tipus de servei a desenvolupar, atenent a criteris de seguretat, facilitant els EPI i exigir-li l'ús del mateix així com donar les correctes indicacions de funcionament per a la pràctica de les activitats de Parc Lúdic que ho requereixin.

El personal destinat hauran de disposar d'uniformitat adequada i homogènia per a desenvolupar les tasques que té encomanades (com a mínim de Botes, Pantalons, Forro i Jaqueta). Vallter es reserva el dret de plantejar-ne la modificació en el cas que la imatge que se'n deriva no és adequada. L'adjudicatari evitarà en la mesura del possible, la presència de logotips o marques pròpies que puguin confondre al client de Vallter, i en qualsevol cas, l'ús de marques o logotips de Vallter hauran d'ésser expressament autoritzats per aquest. Vallter no acceptarà que aparegui en la uniformitat d'altres marques comercials o empresarials que les pròpies de l'Adjudicatari.

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 com a mínim una persona responsable de contracte o Coordinador de servei per part de Vallter i una persona coordinadora per part de l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari disposarà d'un correu electrònic que serà accessible pel personal que realitzi el servei.

S'estableix també, que ambdues empreses tindran 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 per Vallter.

Vallter estableix pel seguiment de l'activitat i control en l'execució del servei els següent responsables com a interlocutors del contracte:

- Responsable d'esdeveniments de Vallter: seguiment tècnic del contracte i prestació del servei.
- Responsable administració Vallter: seguiment administratiu del contracte.

- La persona 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.

Amb la periodicitat que s'estableixi de mutu acord, i com a mínim 1 vegada al mes, el responsable interlocutor del contracte de Vallter 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, així com tractar propostes de millora, avaluar les tasques realitzades i establir els mecanismes de millora, correcció i optimització de servei necessaris, així com per recollir les incidències esdevingudes de la inspecció sobre els treballs realitzats.

De cada reunió efectuada es formalitzarà acta dels continguts tractats, la qual serà signada per tots els integrants.

Vallter podrà modificar les tasques i procediments operatius i de control inicialment descrites segons li sigui convenient amb la seva comunicació.

L'adjudicatari i Vallter faran el full de planificació del servei (checklist) per seguiment del servei. Actualment aquest checklist s'efectua de forma manual però és intenció de Vallter fer-ho de manera digital (plataforma ATEN o la que utilitzi Vallter en el seu moment) ; Vallter realitzarà la formació necessària per tal que l'adjudicatari entri la informació adequadament. Aquest document s'actualitzarà i es revisarà diàriament, i en el cas d'incidències o disconformitats es faran constar en l'apartat d'observacions i en el full diari de serveis si anotaran diàriament les incidències i observacions i serà signat diàriament pel responsable de la prestació del servei de Parc Lúdic i el responsable de l'explotació de Vallter 2000.

El full diari de servei servirà com a base per realitzar propostes de millora, avaluar les tasques realitzades i establir els mecanismes de millora, correcció i optimització de servei necessaris, així com per recollir les incidències esdevingudes de la inspecció sobre els treballs realitzats per l'empresa. El personal de Parc Lúdic serà l'encarregat de la posada en marxa i adequació de les instal·lacions, les quals hauran d'estar en perfecte estat abans i després de l'activitat.

5.4 Quantificació i liquidació del contracte

Vallter recepcionarà la prestació del servei mensualment, una vegada efectuat el servei i havent presentat els albarans mensuals de servei prestats als responsables de Vallter.

L'empresa presentarà a Vallter un albarà valorat econòmicament indicant el nombre d'hores de servei efectuat per cadascun dels agents posats en servei, indicant el valor

unitari del Preu / Hora i la totalitat que representa, tanmateix presentarà un calendari mensual indicant el nombre d'hores de servei realment efectuat, per cadascun dels agents que hagi prestat el servei. El nombre d'hores totals entre el calendari i l'albarà haurà de ser el mateix, i serà validat pel Responsable de contracte de Vallter.

Vallter liquidarà de prestació de servei per les hores efectives de prestació de servei, i Vallter es reserva el dret de modificar i escurçar el calendari de prestació de servei inicialment previst en la licitació, de manera que l'adjudicatari ajustarà els ítems de facturació als períodes que realment s'hagi prestat el servei.

No s'admetran reclamacions derivades de les dificultats resultants dels desconeixement de les circumstàncies descrites.

5.5 Qualitat i mediambientals

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 reglementi, i l'autorització prèvia de Vallter.

Les activitats es desenvoluparan a les proximitats del Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser. 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.

L'adjudicatari acceptarà i aplicarà les polítiques de qualitat i gestió mediambiental de Turisme (Annex 5), així com altres sistemes de qualitat i gestió que disposi l'estació d'esquí i muntanya de Vallter indicats a la pàgina web <https://www.turismefgc.cat/medi-ambient-i-qualitat/> o aquelles altres indicacions que FGC o altre organisme estableixi. El no compliment dels requisits que s'estableixin podran ésser considerades com a faltes molt greus i motiu de rescissió de contracte.

L'Adjudicatari atendrà i complirà les millores de qualitat en prestació de servei que li indiqui Vallter.

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

Vallter 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 al contracte.

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per Vallter en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, Vallter 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	Deducció econòmica unitària
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	Substitució de personal amb retard inferior o igual a 10 min	BAIX	50,00 €
	Substitució de personal amb retard superior a 10 min però inferior o igual a 20 min	MIG	100,00 €
	Substitució de personal amb retard superior a 20 min però inferior o igual a 40 min	ALT	150,00 €
	Substitució de personal amb retard superior a 40 min però inferior o igual a 60 min	MOLT ALT	200,00 €
	No substitució de personal durant la jornada	EXTREM	600,00 €
Reforç del servei	Reforç del servei amb retard inferior o igual a 30 min	BAIX	70,00 €
	Reforç del servei amb retard superior a 30 min però inferior o igual a 45 min	MIG	140,00 €
	Reforç del servei amb retard superior a 45 min però inferior o igual a 60 min	ALT	210,00 €
	Reforç del servei amb retard superior a 60 min	MOLT ALT	280,00 €
	No inici del servei durant la jornada	EXTREM	840,00 €
Neteja	Inici del servei amb els espais sense netejar	ALT	75,00 €

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

En cas d'acumulació d'incompliments dels Nivells de servei, siguin del tipus que siguin, s'aplicaran les següents deduccions:

- L'incompliment de 2 a 3 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,25 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 4 a 6 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,5 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 7 a 9 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'0,75 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 10 o més nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'1,00 % de l'import del contracte.

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.
- 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 – ACCIONS A REALITZAR INICI I FINAL DEL SERVEI /CHECKLIST

CHECKLIST DIARI PARC LUDIC

DIA:

RESPONSABLE:

NUM.	CONCEPTE	OBSERVACIONS
Inici del servei		
1	ACCESSOS PRINCIPALS. COMPROVACIÓ i NETEJA (comprovació gomes, brutícia, caseta, rampa, etc...)	Revisió General
2	XARXES I PROTECCIONS. TANCAMENT I REVISIÓ	Perímetre pista Perímetre cinta
3	CINTA TRANSPORTADORA REVISIÓ, NETEJA I POSADA EN FUNCIONAMENT <i>En cas d'averia avisar a manteniment. Anotar en observacions. Obertura funcionament cinta a les 10:00 h.</i>	L'isard
3	CINTA TRANSPORTADORA REVISIÓ, NETEJA I POSADA EN FUNCIONAMENT <i>En cas d'averia avisar a manteniment. Anotar en observacions. Obertura funcionament cinta a les 10:00 h.</i>	Marmota
4	INSTAL·LACIONS VÀRIES. REVISIÓ. <i>En cas de petita anomalia s'ha d'arranjar in situ. Si la anomalia té importància informar a Jordi Claret</i>	
5	ATENCIÓ / SERVEI AL CLIENT <i>10:00 h Obertura del parc amb avis a control</i>	Incidències
Final del servei		
6	XARXES I PROTECCIONS.	Desmuntatge general
7	CINTES TRANSPORTADORES	Tancament i revisió
8	MATERIAL RECOLLIDA DE	Recollida i comprovació stock
9	COMUNICACIÓ TANCAMENT A CONTROL	Comunicació
10	TANCAMENT ACCÉS PARC LÚDIC	Tancament

De forma orientativa, i podent-se variar en qualsevol moment si així ho estableix Vallter amb una antelació mínima de 12 hores per canvis de torn, i de 1 hora en el cas de modificació d'horaris en el mateix dia de servei, s'estableix com a calendari i horaris de serveis.

Vallter disposarà de les instal·lacions cedides per Vallter revisades i llestes per a la seva obertura un cap de setmana abans d'aquesta previsió.

Durant tot el calendari de servei i horaris d'atenció al públic establerts, l'Adjudicatari assegurarà la presència física del personal que escaigui de forma ininterrompuda.

Les jornades efectives de treball següents són orientatives, a fi de planificar els recursos humans suficients per acomplir amb els horaris de servei establerts. L'import d'adjudicació del contracte resultarà de l'aplicació del número total d'hores de treball efectiu indicades en el quadre anterior.

HORARI SERVEI PARC LÚDIC																																
Parc Lúdic	Agent 1 hores	DESEMBRE																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		1	1	1	1	1	1	1	1	1						1	1						1	1	1		1	1	1	1	1	1
																7,00	7,00					7,00	7,00	7,00		7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	
Parc Lúdic	Agent 2 hores	1	1	1	1	1	1	1	1	1						1	1						1	1	1		1	1	1	1	1	1
		7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00						7,00	7,00						7,00	7,00	7,00		7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
Parc Lúdic	Agent 1 hores	GENER																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		1	1	1	1	1	1	1					1	1							1	1					1	1				
															7,00	7,00					7,00	7,00					7,00	7,00				
Parc Lúdic	Agent 2 hores	1	1	1	1	1	1						1	1							1	1						1	1			
		7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00						7,00	7,00							7,00	7,00						7,00	7,00			
Parc Lúdic	Agent 1 hores	FEBRER																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28			
		1	1							1	1						1	1							1	1						
									7,00	7,00						7,00	7,00						7,00	7,00								
Parc Lúdic	Agent 2 hores	1	1						1	1							1	1							1	1						
		7,00	7,00						7,00	7,00							7,00	7,00						7,00	7,00							
Parc Lúdic	Agent 1 hores	MARÇ																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		1	1						1	1							1	1						1	1							
								7,00	7,00							7,00	7,00						7,00	7,00								
Parc Lúdic	Agent 2 hores	1	1						1	1							1	1						1	1							
		7,00	7,00						7,00	7,00							7,00	7,00						7,00	7,00							
Parc Lúdic	Agent 1 hores	ABRIL																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																					
Parc Lúdic	Agent 2 hores	1	1	1	1	1	1	1	1	1																						
		7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00																						
Horari de 9 a 13h i de 14 al 17h																																
Total Hores: 126,00																																
Total Dies: 18																																
Total Hores: 798,00																																

			HORARI SERVEI DE GESTIO D'APARCAMENTS I CARRETERA																																
			e																																
			DESEMBRE																																
Pàrquing	Agent hores	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	20 Dies	
			1	1	1	1	1	1	1	1	1							1	1						1	1	1		1	1	1	1	1	700,00 Hores	
			35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00							35,00	35,00						35,00	35,00	35,00		35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00
			GENER																																
Pàrquing	Agent hores	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	12 Dies	
			1	1	1	1	1	1							1	1						1	1					1	1					420,00 Hores	
			35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00							35,00	35,00					35,00	35,00						35,00	35,00					
			FEBRER																																
Pàrquing	Agent hores	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28			8 Dies		
				1	1							1	1						1	1						1	1							280,00 Hores	
				35,00	35,00							35,00	35,00						35,00	35,00						35,00	35,00								
			MARÇ																																
Pàrquing	Agent hores	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	10 Dies	
				1	1						1	1							1	1						1	1					1	1	294,00 Hores	
				35,00	35,00							35,00	35,00						35,00	35,00							35,00	35,00						7,00	7,00
			ABRIL																																
Pàrquing	Agent hores	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		9 Dies	
				1	1	1	1	1	1	1	1	1																							315,00 Hores
				35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00																							
Caps de setmana i festius:			Horari de 8 a 15h																																
			TOTAL HORES																															2009,00	

ANNEX 4 - AUTORITZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I INFORMACIÓ PROTECCIÓ DE DADES

El/La Sr./a.,

amb DNI/NIE número, actuant en nom i per compte propi / en nom i representació de amb DNI/NIE número, mitjançant el present **AUTORITZO la CESSIÓ** per part de l'EMPRESA {NOM DE L'EMPRESA EMPLEADORA} a **Vallter, SA** del meu **Certificat de delictes de naturalesa sexual**.

Alhora, de conformitat amb el previst en l'article 14.5 del Reglament General de Protecció de Dades, manifesto que he estat informat del següent:

Responsable del tractament	Vallter, SA Pla de Morens, s/n 17869 Setcases (Girona), CIF: A17015165
Delegat/da de protecció de dades	dpd@fgc.cat
Finalitat del tractament	Verificar que el certificat de delictes de naturalesa sexual sigui negatiu, donant compliment a l'obligació legal derivada de l'article 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor.
Legitimació del tractament	El vostre consentiment exprés per tractar les vostres dades personals, a banda del compliment d'una obligació legal.
Destinatari de cessions	Les vostres dades podran ser cedides en casos de compliment d'obligacions legals.
Conservació de les dades	Les dades recavades seran conservades durant el període de temps necessari per a la seva finalitat.
Transferències internacionals	No està prevista cap transferència internacional de dades per aquest tractament.
Drets de les persones interessades	Les persones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals, sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si s'escau, sol·licitar-ne la supressió quan, entre d'altres motius, ja no siguin necessàries per a la finalitat per a la que van ser recollides. En determinades circumstàncies, les persones interessades poden sol·licitar l'oposició i la limitació del tractament de les seves dades, cas en el qual només es conservaran per a l'exercici o la defensa de reclamacions. Podran dirigir-se a: dpd@fgc.cat .
Reclamació	Es podrà presentar una reclamació adreçada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCat) mitjançant la seva seu electrònica (https://seu.apd.cat) o per mitjans no electrònics.

I per a que així consti, signo el present a (lloc), (data).

Signatura persona sol·licitant
o representant legal

ANNEX 5 – POLÍTICA D'FGC TURISME