



El secretari accidental,

PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL «SERVEI DE GESTIÓ DE PÚBLICS, ATENCIÓ AL PÚBLIC I INFORMACIÓ TURÍSTICA AL CENTRE D'INTERPRETACIÓ DEL RENAIXEMENT»

Expedient 2023-TUR-C0204-000001

Assumpte: Contracte del servei de gestió de públics, atenció al públic i informació turística al Centre d'Interpretació del Renaixement de Tortosa.

1. Objecte del contracte
2. Durada del contracte
3. Serveis bàsics a contractar
Àmbit. Centre d'Interpretació del Renaixement
4. Organització del servei
Requisits del personal destinat al servei
Funcionament
Horari
5. Modificació del servei

1. Objecte del Contracte

L'objecte és la contractació del servei de gestió de públics, atenció al públic i informació turística en l'àmbit següent

- Àmbit. Centre d'Interpretació del Renaixement i Reials Col·legis, atès que la visita al Centre d'Interpretació també inclou els Reials Col·legis. Per tant, quan es parla del Centre d'Interpretació del Renaixement es refereix al conjunt dels espais format per l'antiga església de Sant Domènec i el col·legi de Sant Jaume i Sant Maties.

Quan les necessitats del servei així ho aconsellin, aquestes tasques de gestió i atenció al públic es portaran a terme en qualsevol dels edificis o instal·lacions municipals.

El contracte cobreix els serveis relatius a les tasques de gestió de públics i atenció al públic, seguiment de vendes, control i arqueig de caixa, control de dades de públics del Centre d'Interpretació del Renaixement.

El servei també inclou el suport puntual en el control d'accés i la producció d'activitats i esdeveniments que es realitzin tant al Centre d'Interpretació del Renaixement com fora d'aquest.

L'empresa adjudicatària garantirà en tot moment la prestació del servei d'acord amb les condicions contractades.

En el supòsit de contradicció entre aquestes clàusules i les contingudes al plec de clàusules administratives particulars del contracte prevaldrà sempre aquest darrer.

2. Durada del contracte

El termini de durada inicial del contracte serà d'un any i 1 mes, amb possibilitat de pròrroga d'una única anualitat. La data d'execució s'estima de l'1 de desembre de 2023 al 31 de desembre de 2024. En cas de pròrroga el contracte, el període serà de l'1 de gener al 31 de desembre de l'any sobre el que recau la pròrroga.

3. Serveis bàsics a contractar

El servei de gestió de públics i atenció al públic al Centre d'Interpretació del Renaixement, de conformitat amb el Conveni Col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya, (codi de conveni núm. 79002295012003), en el qual es determina que la Categoria i Grup Professional per a la prestació d'aquest servei és el Grup IV, que correspon a Personal d'atenció al públic / Informador/a, durà a terme les següents comeses:

Les tasques a realitzar són les genèriques de gestió de públics, i atenció al públic i informació turística i requereixen de la presència simultània de dues persones durant les hores de servei, en l'àmbit que es detalla a continuació i són les següents:

A. Àmbit Centre d'Interpretació del Renaixement

A.1. Atenció al públic, informació turística i orientació del visitant adaptada a les seves necessitats, així com informació telefònica o per qualsevol altre mitjà online. S'inclou la recollida de dades de públic així com gestió d'altres mètriques vinculades al Centre d'Interpretació del Renaixement. Es seguiran els criteris marcats per la persona responsable del departament de Turisme.

A.2. Control d'accessos als espais del Centre d'Interpretació del Renaixement, així com la cura i custòdia de claus i l'obertura i el tancament de portes. S'inclou tot el protocol de posada en funcionament dels diferents recursos, així com l'execució de tasques auxiliars o subordinades d'ajuda o socors, totes elles realitzades a l'interior del recinte.

A.3. Venda d'entrades i targeta Tortosa Card, aplicant les tarifes fixades pels preus públics, control, justificació i arqueig de caixa sota els criteris marcats per la persona responsable del Departament de Turisme.

A.4. Venda dels articles de la botiga i promoció activa, si s'escau. S'inclou el control, justificació, i comprovació dels quadrants de caixa sota els criteris marcats per la persona responsable del Departament de Turisme.

A.5. Lliurament de material editat informatiu, vetllar que aquest estigui a l'abast del públic, seguiment del seu estoc i reposició. Col·locació de cartelleria així com la seva retirada un cop finalitzades les activitats anunciades.

A.6. Canalització dels suggeriments, reclamacions i incidències, així com presentació del resum d'incidències a la persona responsable del Departament de Turisme.

A.7. Accions de suport en comunicació: actualització de l'agenda web de l'Ajuntament de Tortosa, newsletter, agenda i xarxes socials en base als continguts fixats amb la persona responsable del departament de Turisme.

A.8. Supervisió i control del recinte en base als sistemes de seguretat existents. Activació i comprovació dels sistemes de vigilància i seguretat de l'equipament i supervisió de les instal·lacions mitjançant el sistema de seguretat així vetllar per l'ús correcte de les instal·lacions per part dels visitants i bona conservació.

A.9. Assegurar la integritat de les persones que es trobin o accedeixin a l'interior del recinte, així com vetllar pels béns mobles continents, i també efectuar les mínimes tasques de manteniment per aconseguir un bon desenvolupament de les activitats.

A.10. Manteniment del punt de venda d'entrades i d'informació amb aparença neta, ordenada i estèticament agradable.

A.11. En termes generals, supervisió del correcte manteniment i neteja de les instal·lacions, resolució de petites incidències i informació sobre les incidències a la persona responsable del Departament de Turisme. Inclou tasques de neteja bàsica, com conservar l'accés sense brossa o actuacions puntuals de tipus immediat que no requereixin la participació del servei de neteja de l'ajuntament.

A.12. Suport en la producció d'activitats i esdeveniments que es realitzin al Centre d'Interpretació del Renaixement.

A.13 Supervisió i manteniment del magatzem i el material allí conservat.

4. Organització del servei

4.1 Requisits del personal destinat al servei

4.2. Funcionament

4.3. Horari

4.1 Requisits del personal destinat a la realització d'aquestes tasques

Donat que el nivell de formació i experiència del personal assignat a l'execució del contracte incideix de forma notòria en la qualitat de la prestació del servei que es objecte de contracte es valora com a criteri d'adjudicació l'assumpció pel licitadors de compromisos vinculants mínims de qualitat en relació amb el personal que s'assignarà a l'execució del contracte.

L'acceptació d'aquests compromisos vinculants comporta la seva consideració de condició especial d'execució, l'obligació de l'adjudicatari d'acreditar el seu compliment en el moment de l'inici de la prestació, així com en el moment en què hi hagi qualsevol variació o substitució de personal i en qualsevol moment que li pugui ser requerit per l'Ajuntament, i el seu incompliment tindrà el caràcter clàusula resolutòria del contracte.

Aquest criteri d'adjudicació inclou els següents cinc subcriteris, corresponents als diferents compromisos vinculats de qualitat, amb la ponderació de cadascun d'ells d'un 5% de la ponderació del conjunt del criteri:

a) Compromís vinculant de que tot el personal adscrit a l'execució del contracte estarà en condicions d'acreditar un nivell de coneixements i domini de les llengües catalana i castellana de nivell C1 o superior, en base al marc comú europeu de referència per a l'aprenentatge, ensenyament i avaluació de les llengües, o de disposar d'una certificació d'aptitud o titulació acadèmica que comporti un nivell d'equivalència demostrable.

b) Compromís vinculant de que tot el personal adscrit a l'execució del contracte estarà en condicions d'acreditar un nivell de coneixement i domini de la llengua francesa o, alternativament o conjuntament, de la llengua anglesa, de nivell B1 o superior, en base al marc comú europeu de referència per a l'aprenentatge, ensenyament i avaluació de les llengües, o de disposar d'una certificació d'aptitud o titulació acadèmica que comporti un nivell d'equivalència demostrable.

c) Compromís vinculant de que tot el personal adscrit al contracte estarà en disposició, com a mínim, d'un certificat de nivell 2 o superior de L'ACTIC (Acreditació de Competències en Tecnologies de la Informació i la Comunicació) o algun certificat d'aptitud o titulació acadèmica que comporti un nivell d'equivalència demostrable, que permeti acreditar de forma fefaent la disposició de les referides competències.

d) Compromís vinculant de que tot el personal adscrit al contracte estarà en disposició d'acreditar, com a mínim, un nivell suficient de formació (i en el seu cas experiència) en habilitats d'atenció al públic.

e) Compromís vinculant de que tot el personal adscrit al contracte tindrà un coneixement mínim sobre els actius turístics i culturals i el marc geogràfic, històric, econòmic i social de Tortosa i de les Terres de l'Ebre.

En cas que el personal que s'hagi d'adscriure al contracte no disposi de les habilitats o coneixements que es preveuen en els apartats d) i e) el licitador que resulti adjudicatari s'obliga, en cas d'assumir els referits compromisos vinculants, a realitzar pel seu compte i càrrec i de forma que aquesta realització resulti totalment demostrable, un curs bàsic al personal, d'una durada mínima de 20 hores per a cadascun dels referits apartats, perquè aquest pugui assolir i estar en condicions d'acreditar, amb caràcter previ o simultani a la seva incorporació al lloc de treball, la disposició d'aquestes habilitats i competències.

4.2 Funcionament

L'empresa adjudicatària realitzarà el seu servei mitjançant personal uniformat per tal que sigui fàcilment identificable. El model d'uniforme proposat haurà d'ésser autoritzat prèviament per l'Ajuntament de Tortosa i haurà de ser proporcionat per l'empresa als seus treballadors.

Quan es donin situacions en les que l'empresa adjudicatària no compleixi les obligacions establertes en aquest plec, l'empresa adjudicatària haurà de resoldre aquest dèficit en el termini de tres dies hàbils des del requeriment.

L'empresa adjudicatària es compromet a tenir permanentment format i qualificat el seu personal, que ha de tenir preparació suficient.

L'empresa adjudicatària respondrà del bon estat i correcta conservació de l'equipament i material propietat de l'Ajuntament de Tortosa que aquest assigni a la realització del servei. L'Ajuntament de Tortosa demanarà el rescabament dels costos produïts per actuacions negligents, cas que així es demostrï.

En el cas que alguna de les persones adscrites al servei no mantingui el nivell mínim de rendiment que l'Ajuntament de Tortosa consideri necessari o el comportament adient a la prestació contractada, l'empresa serà informada per escrit, i haurà de presentar el/la possible substitut/a, en un termini màxim de tres dies hàbils.

El servei es prestarà amb continuïtat i regularitat, donant resposta al llarg de tot l'any, sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similar. El contractista és responsable que en el cas d'absències per malaltia, vacances, baixes o qualsevol altra causa d'absentisme els llocs de treball siguin sempre coberts amb personal suplent que disposi de formació i experiència suficients.

4.3. Horari

L'Ajuntament de Tortosa es reserva el dret a modificar els horaris d'obertura de les instal·lacions i en conseqüència modificar la jornada de prestació del servei amb la notificació prèvia a l'empresa.

Horari actual. Centre d'Interpretació del Renaixement

De l'1 d'octubre al 30 d'abril

De dimarts a dissabte de 10.00 a 13.30 h i de 15.30 a 18.30 h

Els diumenges de 9.30 h a 13.30 h

De l'1 de maig al 30 de setembre

De dimarts a dissabte de 10.00 a 14.00 h i de 16.00 a 19.00 h

Els diumenges de 9.30 h a 13.30 h

El Centre d'Interpretació del Renaixement romandrà tancat: tots els dilluns, l'1 i el 6 de gener i el 25 i 26 de desembre.

Horaris especials d'obertura. Per tal d'adaptar el servei a la demanda, el dies festius (a excepció dels anteriorment exposats) i els laborables previs o posteriors a festius, seguiran de manera general el següent criteri:

- Festiu: Si cau en dilluns, dimarts, dimecres o diumenge, horari de 9.30 a 13.30 h. Si cau en dijous, divendres o dissabte, horari de matí i tarda del període de l'any que correspongui.
- Diumenges previs de festiu, horari de matí de diumenge i horari de tarda del període de l'any que correspongui.
- Dilluns previs de festiu, horari de matí i tarda del període de l'any que correspongui.
- Si el dia 6 de desembre caigués en dilluns, dimarts o dimecres, es seguiria l'horari de matí i tarda.
- El 24 i 31 de desembre l'horari serà de 9.30 a 13.30 h.

No obstant, per clarificar els horaris, durant el mes de gener de l'any en curs, el Departament de Turisme facilitarà els horaris especials d'obertura corresponent a aquella anualitat. Sense perjudici que aquest horari pugui ser modificat al llarg del període de vigència del contracte, segons les necessitats del servei. l'Ajuntament de Tortosa

El còmput horari del servei de recepció del Centre d'Interpretació del Renaixement es calcula a partir del seu horari d'obertura, afegint-hi 15 minuts abans de la primera obertura del dia i 15 minuts després del darrer tancament al públic del dia, amb la finalitat de garantir que es compleixin correctament els protocols d'obertura i tancament que s'han de seguir.

Es preveu una borsa de 65 hores per obrir el Centre d'Interpretació del Renaixement en qualsevol moment del dia fora de l'horari anteriorment esmentat o per donar suport en la producció d'activitats organitzades al Centre d'Interpretació del Renaixement o fora d'aquest. Aquests horaris fora de l'horari habitual s'avisaran amb un mínim d'antelació de 24 hores.

5. Modificació del servei

Els horaris de prestació del servei, el nombre total d'hores i les activitats a realitzar poden experimentar variacions en funció del canvis en la programació.

Aquests canvis no requeriran la tramitació d'una modificació del contracte, si no incrementen les hores de prestació del servei, únicament de la notificació per escrit a l'adjudicatari que està obligat a acceptar-los.

Tortosa, a la data de la signatura electrònica

El Director de Turisme