

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS
D'INFORMACIÓ ALS VISITANTS DEL CENTRE D'INFORMACIÓ DE LA CREU DE CAN
BOQUET PEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT SUMARI**

Expedient: 151 4UPEPCICB 24	
Tipus de contracte: Serveis	
Objecte del contracte: informació als visitants del Centre d'Informació de la Creu de Can Boquet del Parc de la Serralada Litoral, ubicat al refugi de la Creu de Can Boquet a Vilassar de Dalt, atenent als usuaris i difonent els valors naturals i culturals del territori del Parc de la Serralada Litoral.	
Procediment de contractació: obert simplificat sumari	Tipus de tramitació: ordinària
Codi CPV: 92000000-1 Serveis de lleure, culturals i esportius	
Valor estimat del contracte: 31.638,99 €	
Pressupost base de licitació IVA exclòs: 21.043,18 €	IVA%: 21
Pressupost base de licitació IVA inclòs: 25.462,25 €	
Durada de l'execució: 24 mesos	Durada màxima: 36 mesos

ÍNDEX

- 1) OBJECTE DEL CONTRACTE**
- 2) CARACTERÍSTIQUES GENERALS DELS SERVEIS**
 - 2.1 DESCRIPCIÓ DEL-SERVEI I HORARI
 - 2.2 ÀMBIT DE LA INFORMACIÓ
 - 2.3 FORMACIÓ DE L'INFORMADOR
 - 2.4 MATERIAL DEL SERVEI D'INFORMACIÓ
- 3) CONDICIONS ESPECÍFIQUES**



1) OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present plec la contractació promoguda pel Consorci del Parc de la Serralada Litoral del servei d'informació als visitants del Centre d'Informació de la Creu de Can Boquet del Parc de la Serralada Litoral, ubicat al refugi de la Creu de Can Boquet a Vilassar de Dalt, atenent als usuaris i difonent els valors naturals i culturals del territori del Parc de la Serralada Litoral.

2) CARACTERÍSTIQUES GENERALS DELS SERVEIS

2.1 DESCRIPCIÓ DELS SERVEI

Personal

L'atenció als visitants del Centre d'informació de la Creu de Can Boquet haurà de ser atesa, com a mínim, per un/a informador/a, preveient-se la seva suplència sempre que sigui necessari

Calendari

La prestació del servei es farà en dissabtes, diumenges i festius durant tot l'any, llevat que per millorar el servei es pactin modificacions amb el contractista. El nombre de jornades de treball serà d'una mitjana de 110, el que representa un total de 440 hores l'any. Es tancarà el servei els dies 1 i 6 de gener, 25 i 26 de desembre i les festes locals de Vilassar de Dalt, on s'ubica el centre.

52 setmanes x 2 festius = 104 + 6 festius = 110 jornades

Horari

El Centre d'Informació haurà de romandre obert al públic en l'horari preferent de 10.00 a 14.00 hores. Opcionalment, i per acord de les parts, aquest horari podrà variar no excedint mai de les 4 hores de servei.

110 jornades x 4 hores = 440 hores

Tasques

- Dur a terme el comptatge d'usuaris i registre de consultes
- Mantenir actualitzat l'estoc de publicacions
- Atendre la bústia corporativa (adreça electrònica de l'equipament)
- Comunicar les incidències de caràcter urgent al telèfon del servei de guardes del Parc
- Traslladar, mitjançant correu electrònic a la bústia corporativa del Parc, altres incidències i els comentaris i observacions dels usuaris que ho requereixin
- Informar de l'agenda d'activitats i esdeveniments
- Gestionar els fulls de suggeriments i de reclamacions

2.2 ÀMBIT DE LA INFORMACIÓ

- Decàleg de l'informador
- Patrimoni natural
- Patrimoni cultural
- Espais protegits
- Activitats i serveis
- Publicacions
- Itineraris senyalitzats
- Equipaments públics (aparcaments, miradors punts d'informació...)



- Pla d'actuació d'educació ambiental del Parc i programes transversals (Coneguem els nostres parcs, programa Viu el Parc, programa Parc a Taula, Dia Internacional de les Muntanyes, Poesia als parcs, Dia Europeu dels Parcs)
- Passejades guiades
- Exposicions
- Jornades i cursos
- Serveis turístics
- Fires i esdeveniments
- Línies de subvenció
- I en general, els serveis que presta el Consorci del Parc de la Serralada Litoral com a òrgan gestor del territori.

2.3.1 FORMACIÓ DE L'INFORMADOR

- Sessió anual de formació per al personal d'informació de la Xarxa de Parcs
- Formació en matèria de seguretat
- Formació en l'àmbit de l'atenció als usuaris
- Altres àmbits de coneixement relacionats amb el contingut temàtic de la informació.

2.3.2 MATERIAL DEL SERVEI D'INFORMACIÓ

- Claus d'accés a l'equipament
- Tauleta electrònica
- Telèfon mòbil
- Bústia corporativa (adreça electrònica de l'equipament)
- Mapa tàctil del Parc
- Senyalització exterior (direccional, de façana amb horari d'atenció, mapa del Parc, etc.)
- Senyalització interior (rètol suggeriments i reclamacions, relativa a la seguretat, aforament, mural del Parc, etc.)
- Bústia de suggeriments i reclamacions
- Fulls de suggeriments i reclamacions
- Publicacions
- Etiqueta identificativa del personal
- Armilla identificativa de l'informador
- Mobiliari (taules, calaixera, cadira, expenedors publicacions, etc.)

3 CONDICIONS ESPECÍFIQUES

Obligacions per part del prestatari

1. Organitzar i prestar els serveis objecte de contractació amb estricta subjecció a les característiques establertes en aquest Plec i dins dels terminis assenyalats en el mateix durant tot el període del contracte, sempre vetllant pel bon funcionament del servei.
2. Obrir l'equipament i els seus accessos en iniciar el servei i tancar-los en finalitzar.
3. Utilitzar durant la prestació del servei el vestuari i identificació facilitats pel Consorci.
4. Oferir els serveis bàsics d'acollida, orientació i informació al visitant de forma gratuïta i adreçar les consultes de caràcter tècnic a l'oficina central del Parc.



5. Fer les recomanacions oportunes als usuaris davant de qualsevol tipus d'avís d'alt risc o d'emergència que es rebí des de l'oficina del Parc.
6. Donar informació general sobre el Parc de la Serralada Litoral i sobre els recursos que ofereix el Parc i els municipis que l'integren, com per exemple: itineraris, programes pedagògics, activitats turístiques i de lleure o publicacions.
7. Gestionar els fullets, tríptics i altres materials gratuïts de difusió facilitats pel Consorci mitjançant el full de control de publicacions.
8. Ressenyar a la tauleta electrònica, mitjançant l'aplicació corresponent, les dades de control dels visitants.
9. Atendre la bústia corporativa (adreça electrònica de l'equipament) responent tots aquells missatges relacionats amb l'àmbit de la seva competència, i derivant a la bústia corporativa del Consorci aquells que ho requereixin.
10. Mantenir l'ordre i la neteja de l'equipament i comunicar de forma immediata al Consorci qualsevol necessitat en el manteniment ordinari que sigui necessària per tal que el local, instal·lacions, dependències i exteriors es trobin en perfecte estat de funcionament.
11. Assistir a la sessió anual de formació per al personal d'informació de la Xarxa de Parcs i a altra formació de caràcter obligatori a la qual pugui ser requerit, preveient la suplència en l'atenció al servei.
12. Disposar d'una persona responsable o coordinador dels serveis que estigui localitzable.

Obligacions per part del Consorci

1. Proporcionar les identifications i vestuari dels informadors, les característiques del qual s'ajustaran al model utilitzat en el conjunt d'espais de la Xarxa de Parcs de la Diputació de Barcelona.
2. El pagament de les despeses dels treballs i obres de manteniment de l'equipament i el consum elèctric del mateix.
3. Posar a disposició del prestatari, durant els períodes que es determinin en cada cas, les dependències necessàries per dur a terme els serveis d'informació que s'han de prestar de conformitat al que estableix el present Plec.
4. Editar el material de suport que cregui convenient per promocionar l'oferta del seu programa pedagògic i de lleure general.

