

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DEL SERVEI DE GUIES I INFORMADORS TURÍSTICS

Primera.- Objecte del contracte

El contracte té per objecte la contractació del servei de guies i informadors turístics per a l'Oficina de Turisme i el programa de visites guiades del Servei de Turisme.

Segona.- Termini del contracte

El contracte tindrà una durada de 24 mesos, comptats des de l'endemà de la formalització del contracte, així com una eventual pròrroga de 6 mesos, que fan un total de 30 mesos.

Tercera.- Descripció de treballs mínims i obligacions

El contractista disposarà d'una estructura empresarial adequada i de tots els recursos directius, tècnics, organitzatius i de gestió necessaris per a l'execució dels serveis objecte de contractació.

El contracte es divideix en 2 lots independents:

1. Servei de guies turístics per a les visites i rutes guiades al patrimoni de la ciutat organitzades pel Servei de Turisme.
2. Servei d'informadors turístics per a l'Oficina de Turisme i l'assistència a fires i esdeveniments.

Es requerirà com a mínim, que estiguin adscrites a l'execució del contracte:

- 1 guia turístic de dilluns a divendres i 2 guies turístics tots els caps de setmana (dissabte i diumenge) i festius, en horari i dates concretes a determinar pel servei, per atendre les rutes organitzades pel Servei de Turisme i les visites de grups concertats.
- 1 informador/a turístic/a de dilluns a divendres, i en caps de setmana i festius, en horari i dates concretes a determinar pel servei, per atendre serveis d'informació turística.

El nombre d'informadors/es turístics i guies turístics variarà en funció de les necessitats del servei. Puntualment es preveu que com a màxim es requeriran un total de 4 persones, que hauran de ser cobertes per l'empresa contractista.

Les principals tasques a realitzar seran:

Lot 1: Servei de guia turístic

Descripció del servei i funcions a realitzar:

Els/les guies hauran de donar la benvinguda als components del grup als punts de trobada, fer una breu introducció de la ruta i les explicacions corresponents de la visita de forma veraç, precisa i amena en l'idioma que correspongui, atendre les consultes dels components dels grups i fer el comiat del grup al punt de finalització de la ruta. També han d'ajudar en la gestió a l'hora d'adquirir entrades a les recepcions dels diferents museus.

Hi haurà dues tipologies de serveis:

1. Rutes d'oferta permanent:

Realització del guiatge de les visites per Terrassa de l'oferta permanent del Servei de Turisme. Aquestes hauran de ser conduïdes per personal professional. Si tot el grup és de parla catalana es farà en català, si hi ha algú que no entén el català, es realitzarà en castellà.

Actualment existeixen 5 rutes específiques, una cada cap de setmana (el Servei de Turisme pot efectuar canvis en les rutes per cada nou exercici):

1. "Tresors de la Terrassa medieval" (durada de 2h30', visitant el Castell Cartoixa de Vallparadís i el conjunt monumental de la Seu d'Ègara).
2. "Terrassa, l'aventura del temps" (durada de 1h30', visita familiar destinada a públic infantil centrada en els elements patrimonials i paisatgístics del parc de Vallparadís).
3. "Un tastet pel Modernisme industrial" (durada de 3 hores, visita centrada en el patrimoni industrial i modernista de la ciutat, vapors i cases modernistes incidint en aspectes socials de l'època).
4. "Seguint els passos de Lluís Muncunill" (durada de 2 hores, visitant aquells edificis més rellevants de l'obra de l'arquitecte Lluís Muncunill).
5. "Mirades des de les alçades" (durada de 2 hores, visita centrada en la Torre del Palau i altres elements patrimonials des d'on observar diferents vistes de la ciutat).

El cobrament de les rutes es realitza des del propi Servei de Turisme, però es pot donar la circumstància que el/la guia hagi de realitzar el cobrament de la ruta als participants que no ho hagin fet prèviament i en finalitzar passar comptes amb el Servei.

En finalitzar i si es requereix es distribuïran enquestes de satisfacció entre els assistents i es lliurarà informació corresponent a les diferents ofertes i promocions complementaries del servei.

En el cas que el Servei de Turisme ho requereixi i així ho consideri, es reduirà i/o ampliarà el nombre de sessions. El Servei de Turisme es reserva el dret d'anul·lar la visita, amb un marge prudencial sense necessitat de retribuir al contractista per les sessions cancel·lades.

En el cas de la no realització del servei per la no presentació del grup en el moment de l'inici de la ruta, el Servei de Turisme abonarà al contractista l'import corresponent a 1 hora de servei.

Així mateix, el Servei de Turisme avisarà amb temps al contractista dels possibles canvis de programació que puguin haver-hi. Especialment de la necessitat de dies festius no previstos, que s'hauran de reservar amb suficient antelació.

2. Rutes d'oferta a demanda:

Realització del guiatge de les visites per Terrassa, conduïdes per personal professional, en idioma català, castellà, anglès i/o francès, de serveis especials per a grups a dies i hores convingudes, segons demanda. El Servei de Turisme avisarà al contractista per aquest tipus de serveis i li farà arribar la proposta de visita pactada amb els clients. Aquestes visites poden consistir en les rutes que formen part de l'oferta estable del Servei de Turisme (ruta industrial i modernista, ruta medieval, etc.) o altres combinacions que seran determinades en cada cas pel Servei.

El cobrament de les rutes es realitza des del propi Servei de Turisme, però es pot donar la circumstància que el /la guia hagi de realitzar el cobrament de la ruta als participants que no ho hagin fet prèviament i en finalitzar passar comptes amb el Servei.

En finalitzar i si es requereix es distribuïran enquestes de satisfacció entre els assistents i es lliurarà informació corresponent a les diferents ofertes i promocions complementaries del servei.

El Servei de Turisme es reserva el dret d'anul·lar la visita, fins a un marge de 24 h prèvies a la realització del servei, sense necessitat de retribuir al contractista per les sessions cancel·lades.

En el cas de la no realització del servei per la no presentació del grup en el moment de l'inici de la ruta, el Servei de Turisme abonarà al contractista l'import corresponent a 1 hora de servei.

Lot 2: Servei d'informador/a turístic/a:

Descripció del servei i funcions a realitzar:

1) Aspectes relacionats amb la recepció de visitants a l'Oficina de Turisme:

- Informar, assessorar i atendre al turista en els idiomes català, castellà, anglès i/o francès (segons tipologia del visitant) promocionant els atractius i l'oferta turística del patrimoni de la ciutat, la seva oferta cultural, de natura, esportiva i gastronòmica així com les possibilitats de visites turístiques al Vallès Occidental.
- Donar resposta a les consultes relacionades amb el seu àmbit d'actuació que es facin, mitjançant telèfon, correu electrònic o altres.
- Es realitzarà l'atenció telefònica d'informació i concertació de visites
- Donar suport a les tasques administratives pròpies del servei:
 - creació de llistats, arxius i fitxes temàtics (mitjançant les eines del paquet Office)
 - preparació de documentació
 - actualitzacions de bases de dades
- Gestor estadístic
- Enquestes de satisfacció
- Inscripcions rutes i visites guiades

2) Aspectes relacionats amb la botiga de marxandatge:

- venda de productes turístics:
 - productes d'artesanía de la botiga *Terrassa Turisme*
 - publicacions turístiques
 - paquets creats pel servei de turisme
 - rutes turístiques
 - tancament de caixa

Mantenir l'Oficina de Turisme recollida i endreçada.

3) Aspectes relacionats amb la visita a la Masia Freixa:

Cada dia a les 12 h cal estar preparat per realitzar la visita guiada de la Masia Freixa en els quatre idiomes esmentats (durada 45 minuts).

La visita es durà a terme seguint el protocol establert pel Servei de Turisme, que en l'actualitat és aquest (en el futur podria variar per adaptar-se a la tipologia dels visitants, en aquest cas s'informarà sempre a l'empresa adjudicatària):

“Les visites s'oferiran en català. En el cas de que hi hagin visitants que parlin en diferents llengües, la guia sempre decidirà prèviament en quin idioma es realitzarà la visita i ho explicarà raonadament als assistents. Es prioritzarà l'idioma que puguin entendre més assistents a la visita a més del castellà o català sempre i quan això sigui possible per al guia. En el cas de grup mixte entre visitants que parlin castellà (de fora de Catalunya) i català, la visita es farà en castellà. En cas de grup mixte entre visitants estrangers i de

Catalunya, la visita es farà en dos idiomes: català/anglès o català/francès. Si coincidís amb visitants espanyols, aleshores seria castellà/anglès o castellà/francès. Mai en tres idiomes.”

4) Aspectes relacionats amb l'assistència a les fires turístiques que determini el Servei de Turisme:

- Atenció als estands turístics informant i promocionant en els idiomes català, castellà, anglès i/o francès (segons tipologia del turista) dels atractius i l'oferta turística de la ciutat de Terrassa (oferta patrimonial, cultural, de natura, esportiva i gastronòmica).
- Muntatge i desmuntatge
- Recull estadístic i valoracions
- Venda de productes turístics

Altres tasques a formular pel Servei de Turisme.

Requisits del personal assignat al servei:

El personal assignat per l'empresa als treballs esmentats haurà de complir amb els requisits següents per tal de garantir un servei satisfactori:

- 1) Coneixements de la ciutat de Terrassa, de la seva història i del seu patrimoni arquitectònic i cultural, així com coneixements d'actualitat política, econòmica i social.
 - Informador/a turístic/a
 - Com a mínim haurà d'acreditar l'assistència a 1 formació o jornada, durant els anys 2021, 2022 o 2023, directament relacionada amb la història o el patrimoni de la ciutat.
 - Guia turístic/a
 - Com a mínim haurà d'acreditar l'assistència a 2 formacions o jornades, durant els anys 2021, 2022 o 2023, directament relacionada amb la història o el patrimoni de la ciutat.

Les formacions o jornades poden estar vinculades amb cursos realitzats pel Museu de Terrassa, classes d'història de la ciutat, jornades realitzades a la Seu d'Ègara, etc.

- 2) Domini del català i castellà, a més d'algun dels següents idiomes: anglès o francès, amb almenys nivell B2 del MCERL (Marc Comú Europeu de Referència per les Llengües). El coneixement d'un altre idioma a més del català i castellà és un

requisit almenys per al mínim de persones adscrites al servei establert en la clàusula tercera.

3) En el cas del guia turístic, estar en possessió almenys d'una d'aquestes titulacions universitàries oficials:

- Diplomatura o Grau en Turisme
- Diplomatura o Grau en Humanitats
- Llicenciatura o Grau en Història o en Història de l'Art

Es valorarà la disposició de l'habilitació de Guia de Turisme de Catalunya, d'acord amb el que es determina al Decret 43/2020, de 10 de març, sobre activitat de guia de turisme de Catalunya.

4) En el cas de l'informador/ turístic/a, estar en possessió almenys d'una d'aquestes titulacions:

- Grau Superior Guia, Informació i assistència turística
- Grau Superior Agències de Viatge i Gestió d'Esdeveniments

Requisits a complir pel contractista:

1) Atès que l'Oficina de Turisme de l'Ajuntament de Terrassa ha apostat per la gestió sostenible com a valor central de la seva activitat i disposa del distintiu de compromís de sostenibilitat Biosphere, es valorarà que el contractista també disposi de la certificació Biosphere Sustainable Lifestyle garantint així la qualitat i la sostenibilitat dels serveis turístics de la nostra destinació.

2) Atès que l'Ajuntament de Terrassa s'identifica plenament amb els objectius del Compromís Nacional per un Turisme Responsable, l'eina que vol promoure la transformació cap a un nou model de turisme ambientalment responsable, socialment just, territorialment equilibrat i reconnectat amb els elements identitaris, i plenament alineat amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) proposats per les Nacions Unides, es valorarà que l'empresa disposi d'acreditacions que estiguin en línia amb els esmentats objectius de desenvolupament sostenible (ODS).

3) El contractista finançarà cursos de formació continuada relacionats amb el lloc de treball, que garanteixin un bon nivell de qualitat en el desenvolupament de les funcions del personal guia.

Quarta.- Direcció del treball

La direcció del treball estarà encarregada a la direcció del Servei de Turisme, que podrà delegar en la responsable de l'Oficina de Turisme.

Cinquena.- Drets i obligacions

A més dels drets i obligacions que es contemplen en aquest Plec, l'adjudicatari estarà obligat a:

- a) Complir els reglaments, normes, ordres i instruccions relatives al funcionament del Servei de Turisme.
- b) En cas que la demanda requereixi la realització de més d'un grup simultàniament i, per tant, requereixi més d'un guia per a la mateixa sessió, etc., el contractista haurà de tenir capacitat per posar a disposició del servei, de manera immediata, més guies si és necessària l'ampliació de visites.
- c) Corregir immediatament les deficiències en el funcionament del servei.
- d) Presentar un balanç setmanal sobre el desenvolupament de les visites guiades, del servei d'informació i promoció i de les possibles incidències.
- e) Garantir la qualitat dels serveis adjudicats.
- f) Complir puntualment les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de Seguretat i Prevenció de Riscos Laborals, referides al personal propi al seu càrrec.
- g) El contractista comptarà amb els recursos humans propis i els mitjans tècnics adequats i necessaris per a l'execució del servei objecte de contractació.
- h) L'organització de les visites guiades, així com el nombre de serveis, les hores de sortida, les rutes, la periodicitat i els idiomes es realitzaran conforme a les directrius de Terrassa Turisme, adaptant-se el contractista en tot moment a les necessitats del servei i garantint el seu compliment.
- i) El contractista designarà un coordinador dels guies que informarà a Terrassa Turisme del desenvolupament del servei, realitzarà una organització i planificació dels torns de treball amb el propòsit de complir l'objectiu del servei i un seguiment de la qualitat del servei.
- j) També posarà a disposició de Terrassa Turisme un telèfon pel cas que hi hagi una emergència.
- k) Tot el personal, tant el que presti servei com a informador com el servei de guia a les visites organitzades per Terrassa Turisme, haurà de dur una placa identificativa en la que apareguin el nom de l'empresa, el seu nom i cognom, així com els idiomes que parla, a fi i efecte de facilitar la comunicació entre el personal i els clients.

Drets:

- Percebre de l'Ajuntament de Terrassa, Servei de Turisme, el cost dels serveis realitzats, prèvia presentació de les factures corresponents.
- Ser indemnitzat en el cas de resolució anticipada del contracte per causes no imputables al contractista
- El Servei de Turisme facilitarà l'accés als espais i edificis on s'han de desenvolupar els serveis previstos pel contracte.
- El Servei de Turisme facilitarà al contractista un calendari específic amb els horaris corresponents als serveis a realitzar, que es poden emmarcar dins de les següents franges horàries:

Informador/a turístic/a a l'Oficina de Turisme:

Dins de la franja horària de dilluns de 9 a 14 h, de dimarts a divendres de 9 h a 14 h i de 16 a 18 h (horari d'hivern) o de 17 h a 19 h (horari d'estiu), dissabtes, diumenges i festius de 10 h a 14 h. Durant el mes d'agost la franja horària serà de 9 h a 14 h.

Informador/a turístic/a a estands i fires de turisme:

El Servei de Turisme determinarà el calendari i horaris a realitzar.

Guia turístic:

El Servei de Turisme determinarà l'horari a realitzar en funció de la programació establerta i de la demanda.

Sisena.- Subrogació del personal

Segons el que preveu l'article 130.2 de la LCSP, el personal de l'empresa actualment adjudicatària del servei (Tourism, Events & Cultural Outsourcing, SL) té dret a subrogació, ja que així ho preveu el Conveni col·lectiu del marc català de l'oci educatiu i animació sociocultural, publicat al DOGC núm. 6910 de 10 de juliol de 2015 (amb les corresponents revisions de taules salarials publicades al DOGC núm. 7828 de 12 de març de 2019), que és el que regula la seva activitat.

Amb aquest efecte, i per tal de poder procedir a la subrogació del personal actualment assignat als serveis objecte del contracte, s'adjunta la taula de subrogació presentada per l'empresa i validada pels respectius serveis municipals.

Jordi Garreta Clusella

Jordi Garreta
Clusella - DNI
39171934J

Signat digitalment per
Jordi Garreta Clusella -
DNI 39171934J
Data: 2023.12.19
19:06:58 +01'00'

Cap del Servei de Turisme i Promoció Exterior

ANNEX 1 - INFORMACIÓ SOBRE LES CONDICIONS DELS CONTRACTES DELS/DE LES TREBALLADORS/TREBALLADORES ALS QUALS/A LES QUALS AFECTA LA SUBROGACIÓ, proporcionada per les empreses que en aquest moment efectuen la prestació objecte del contracte: **SUBROGACIÓ**, facilitada per l'empresa que en aquest moment ve efectuant la prestació (TOURISM, EVENTS & CULTURAL OUTSOURCING, SL):

Personal en actiu:

Codi treballador/a (1,2,3...)	Gènere	Jornada (hores)	Tipus contracte	Venciment contracte	Antiguitat	Categoria	Salari Brut Anual *	Cost laboral Anual (sense sou)
1	DONA	20 hores mensuals	289	Indefinit	20/02/2022	INFORMADORA	2.664,83€	1.258,35€
2	HOME	18 hores mensuals	300	Fix Discontinu	26/01/2022	INFORMADOR	1.537,44€	803,61€
3	DONA	08 hores mensuals	389	Fix Discontinu	06/02/2022	INFORMADORA	821,36€	497,84€

Observacions: Les hores de contracte son flexibles en funció de les necessitats específiques del Servei.

Percentatge d'absentisme: 0%

Tots els treballadors tenen una millora del sou per sobre de conveni sent els salaris bruts hora:

	SALARIS BRUTS	
	NORMAL	FESTIU
SALARI INFORMACIÓ	11,01 €	12,01 €
SALARI GUIA	16,50 €	19,00 €

Conveni col·lectiu d'aplicació: Conveni col·lectiu del marc català de l'oci educatiu i animació sociocultural, publicat al DOGC núm. 6910 de 10 de juliol de 2015

40992793P OSCAR
CORREA
CARDEÑOSA (R:
B66901679)