



Document	Expedient	Data	Segell
66070/2024	1778/2024	24-04-2024	

Àrea

X_REFCentre Innova

Procediment

B524 Contractes ordinaris de serveis (tots els serveis)

Codi de verificació



2G4Z6Q2G363E6U6R180I

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DE GESTIÓ DELS SERVEIS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA: OFICINA DE TURISME (OT) I PUNT D'ATENCIÓ TURÍSTICA (PAT)

1. INTRODUCCIÓ

Pineda de Mar és una destinació turística amb dos certificacions de qualitat rellevants per la prestació dels diferents serveis turístics a oferir als visitants del municipi:

- **certificació BIOSPHERE de compromís amb la sostenibilitat:** sistema integral de gestió de la destinació turística en el seu conjunt com a destinació sostenible i compromesa amb l'Agenda 2030. La certificació BIOSPHERE ha distingit a Pineda de Mar l'any 2023 la destinació en el seu conjunt, la Platja de la Riera i els serveis turístics de l' Oficina de turisme, el Mini beach Club (parc infantil de la platja dels Pescadors) i el Baby Center (espai nadó de la platja dels Pescadors).

- **segell de Destinació de Turisme Familiar (DTF)** que l'Agència Catalana de Turisme de la Generalitat de Catalunya distingeix els municipis que són especialment sensibles a aquest segment de la demanda turística, i que ofereixen uns equipaments i serveis adaptats a les necessitats de les famílies amb nens. El nostre municipi disposa d'una oferta certificada d'establiments d'allotjament, restauració, i d'oci i lleure adreçats als més petits, el conjunt dels quals, ha estat verificat per personal tècnic de l'ACT (Agència Catalana de Turisme) i ha estat reconegut per part d'aquesta amb l'atorgament del segell Platja en família, dins els segells DTF.

Els segells de Turisme Familiar donen una major visibilitat als municipis que volen atraure aquest públic. El 60% dels visitants que arriben a Catalunya s'integren en el segment de turisme familiar, és a dir, adults amb fills que vénen a gaudir de l'estada.

Tanmateix el segell BIOSPHERE contribueix a atraure una demanda turística responsable i concienciada de la necessitat de respectar l'entorn i els serveis públics i privats amb criteris de sostenibilitat.



Ajuntament de Pineda de Mar

Com a destinació turística Pineda de Mar disposarà de dos espais d'informació turística: el **Punt d'Atenció turística** (ubicat al Passeig Marítim, cantonada avinguda Montserrat, vorera mar) que prestarà el seu servei en horari de màxima afluència a la zona de les platges per facilitar l'accés de les persones visitants i la ciutadania de tota aquella informació rellevant per la seva estada.

També disposa de l'**Oficina de Turisme**, ubicada a les dependències de l'Ajuntament de Pineda de Mar. Les oficines de turisme són dependències obertes al públic que ofereixen orientació i suport globals a les persones visitants per a la seva estada i els faciliten informació i prestacions relacionades amb l'allotjament, el transport, els serveis, els espectacles i la resta d'activitats relacionades amb la cultura i el lleure.

La missió principal de l'Oficina de Turisme serà la de gestionar i difondre la informació sobre els recursos turístics propis del territori; informació i orientació a les persones usuàries de serveis turístics amb la voluntat de ser un servei personalitzat, eficient, basat en la millora contínua.

Els destinataris de l'**Oficina de Turisme** són la ciutadania del municipi i les persones visitants que manifesten interès per conèixer i gaudir del nostre territori i, d'altra banda, els professionals del sector turístic.

Tant l'Oficina de Turisme com el Punt d'Atenció Turística s'intergren en els Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística (en endavant , Serveis IDAT), segons la definició dels Serveis d'Informació, difusió i atenció turística del llibre Tercer del Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya. Segons l'article 311-2 els Serveis IDAT inclouen:

- a) Informació turística: és l'activitat d'exposar i posar en coneixement del visitant l'oferta de productes, serveis i recursos turístics existents en l'àmbit territorial de referència de l'equipament o instal·lació concreta.
- b) Difusió turística: és l'activitat d'interpretar, donar a conèixer i comercialitzar, si s'escau, els recursos, productes i els serveis turístics concrets, adients a les característiques de la persona visitant i de la seva estada. La comercialització de productes i serveis ha de complir les condicions que defineix la normativa vigent en matèria d'intermediació turística. En tot cas, s'ha de garantir la igualtat de tracte i la lliure competència per ala agents que participen en aquest sector de mercat.
- c) Atenció turística: és l'activitat de satisfer qualsevol necessitat d'informació, comunicació o servei de caràcter general de la persona visitant, amb consideració especial a les relacionades amb la itinerància i les relatives a l'accés a serveis públics, seguretat ciutadana, mobilitat o drets de les persones consumidores.
- d) Dinamització del teixit turístic del territori: aquesta funció consisteix a relacionar i coordinar l'oferta d'empreses i establiments turístics existent en l'àmbit territorial o temàtic de referència, així com facilitar i potenciar la distribució i la prestació de productes i els serveis d'interès turístic, basant-se en la optimització de sinergies.



Ajuntament de Pineda de Mar

L'oficina de turisme s'integra en la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya, en endavant ,la Xarxa. L'Oficina de turisme ha de prestar de forma obligatòria els serveis d'informació, difusió i atenció turística en els termes de l'article 311-2 del Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya. En la prestació d'aquests serveis les oficines de turisme ha de garantir l'accessibilitat física i a la comunicació. Pel que fa al servei d'informació turística, les oficines de turisme han de facilitar informació relativa a l'oferta i els recursos turístics de Catalunya com a destinació turística integral i disposar de bases de dades actualitzades d'informació turística elaborades per la mateixa oficina.

Les oficines integrades a la Xarxa es classifiquen en tres categories d'acord amb les característiques i el nivell de serveis que assumeixen i garanteixen. Segons l'Annex 7 del Decret 75/2020, de turisme de Catalunya l'Oficina de Turisme de Pineda de Mar és de tercera categoria, havent de complir les següents requisits mínims:.

1-Pel que fa a imatge corporativa:

- Exhibir el distintiu de les oficines de turisme de la Xarxa i disposar els monòlits que estableix a aquest efecte el Manual bàsic de retolació exterior de les oficines de la Xarxa.

2- Funcions:

- Disposar de bases de dades d'informació turística
- Oferir cursos de formació al personal tècnic en turisme que presta servei a les oficines de turisme adscrites a la Xarxa.
- Subministrament i intercanvi d'informació i eines de gestió

3-Personal i serveis:

- Garantir l'atenció al públic en dues llengües estrangeres, a més de les dues cooficials
- Disposar de telèfon i connexió a internet per a ús propi i accés a internet disponible per a persones usuàries
- Emprar el gestor estadístic del departament competent en matèria de turisme
- Disposar en el personal que presti l'atenció al públic, d'almenys una persona que acrediti un Cicle de Formació professional en l'especialitat de Guia, informació i assistència turístiques, o bé el Grau en turisme o equivalents.

4-Horaris:

- Obertura mínima de Setmana Santa a Octubre (ambdós inclosos) i en aquells períodes de màxima afluència, amb un mínim de 4 hores diàries, cinc dies a la setmana. El dia de descans no pot coincidir en dissabte, diumenge ni festiu.



Ajuntament de Pineda de Mar

D'altra banda, els Punts d'Atenció turística (en endavant PAT) són equipaments d'atenció turística vinculats a una oficina de turisme adscrita a la Xarxa, com és el cas de Pineda de Mar. En aquest sentit, l'oficina de turisme originària o principal prendrà la consideració de seu o central.

Els PAT poden constituir-se en estructures físiques mòbils o en espais virtuals, i el seu funcionament es pot restringir a un determinat període de la temporada turística. Els PAT constituïts en estructures físiques mòbils s'han d'identificar i complir les característiques mínimes exigibles a les oficines de turisme de 3a categoria pel que fa al personal i els serveis.

Per garantir aquests serveis turístics propis de la destinació i atès que l'Ajuntament no disposa de mitjans humans propis ni prou especialitzats per a poder prestar aquests serveis, es planteja la contractació de la prestació dels serveis:

- Gestió de l'Oficina de Turisme a les dependències de l'Ajuntament (Plaça Catalunya, 1)
- Gestió del Punt d'Atenció turística al Passeig Marítim, cantonada avinguda Montserrat (vorera mar).

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la gestió dels serveis d'informació, promoció i atenció turística del municipi de Pineda de Mar, en dues ubicacions/ espais:

-Oficina de turisme (OT) ubicada a les dependències municipals de plaça Catalunya número 1, oberta des del període vacacional de Setmana Santa i fins a finals d'octubre i dies de Nadal, en horari de matins els dies laborables i matí i tarda de els dies festius i caps de setmana , com a criteri general. Els horaris d'atenció de l'Oficina seran els següents:

- Setmana Santa, abril i maig: dies feiners i diumenges 9:30 a 13:30 (4h) i dissabtes i dies festiu matins de 9:30 a 13:30 i tardes de 17 a 19h (6h).

- Juny: _dies feiners matins de 9.30 a 13:30h (4h) i dissabtes, diumenges i festius de 9:30 a 13:30h i de 18:00 a 20:30h.

- Juliol i agost: de dilluns a diumenge matins de 9:30 a 13:30h.

- Setembre i octubre: dies feiners i diumenges matins de 9.30 a 13:30h (4h) ,dissabtes i festius de 9:30 a 13:30h i de 18:00 a 20:30h (6,30h).

- Nadal: 10 dies a determinar seguint criteri general de dies feiners i diumenges de 9:30 a 13:30 i dissabtes, i festius matins de 9:30 a 13:30 i tardes de 17 a 19h.

- **Punt d'Atenció Turístic (PAT)** ubicat al Passeig Marítim, cantonada avinguda Montserrat (vorera mar), obert de dilluns a diumenge en horari de matins de 11:30 a 13:30h i tardes de 18:00 a 20:30h durant els mesos de juliol i agost.



Ajuntament de Pineda de Mar

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar tots els serveis relacionats amb la benvinguda de la persona visitant i organitzar tots els treballs de coordinació, promoció i comercialització dels productes turístics, de conformitat amb les instruccions i directrius que determini l'Ajuntament.

També serà objecte d'aquest contracte el lloguer, muntatge i desmuntatge de tota la infraestructura necessària pel correcte funcionament del Punt d'Atenció turística del Passeig Marítim. Per a la seva instal·lació caldrà seguir les instruccions i directrius de l'Ajuntament pel que fa a la seva ubicació i característiques tècniques.

Serà obligació de l'empresa adjudicatària la neteja i manteniment de les instal·lacions del Punt d'Atenció Turística.

3. CONTINGUTS, ACTIVITATS I FUNCIONS

Les **funcions mínimes** a desenvolupar en els dos serveis seran:

- Informar de l'oferta turística, cultural, artística, històrica del municipi i el territori.
- Facilitar un assessorament personalitzat i de qualitat a la persona visitant i a la ciutadania de Pineda de Mar.
- Informar sobre els drets i deures dels usuaris turístics.
- Facilitar el full oficial de reclamació de l'Agència Catalana de Consum i orientar a l'hora d'emplenar el full.
- Lliurament de publicacions d'interès turístic, cultural, artístic, històric i de promoció de la destinació de Pineda de Mar.
- Informar sobre els recursos turístics i les activitats d'oci i de lleure que es desenvolupen al municipi.
- Mantenir oberta al públic, com a mínim, l'**Oficina de turisme** durant 699,6 hores anuals el 2024, 931,7 hores anuals el 2025 i 286 hores anuals el 2026, amb la finalitat d'informar al visitant de manera presencial, telefònica i informàtica.
- Mantenir obert al públic com a mínim, el **Punt d'Atenció turístic** durant 262,30 hores anuals el 2024 i 266,6 el 2025, amb la finalitat d'informar al visitant de manera presencial i telefònica.
- Portar el registre informàtic de les visites i de les consultes realitzades pels visitants de l'Oficina de Turisme i del Punt d'Informació turística.

Pel que fa a l'**Oficina de Turisme caldrà**, a més a més, caldrà realitzar:

- Venda de merchandising. Gestionar la venda dels objectes promocionals subministrats per l'Ajuntament, d'acord amb el preu i les condicions de venda al públic que es determini per a cada producte.

L'empresa adjudicatària portarà el control de la caixa corresponent a la venda dels objectes i custodiarà l'estoc de material existent al magatzem de l'oficina de turisme. El lliurament d'objectes a l'empresa adjudicatària per a la seva venda s'acompanyarà de l'albarà que detallarà el nombre d'unitats de cada tipus



Ajuntament de Pineda de Mar

d'objecte i el seu preu públic de venda. Els ingressos derivats de la venda es farà en la forma que determini la responsable de la tresoreria de l'Ajuntament.

- Control diari de caixa (venda merchandising): ingrés mensual al número de compte indicat per l'Ajuntament i trasllat de la informació i detall de la transferència al departament d'Intervenció i Tresoreria amb còpia a la responsable del contracte.

- Inventariar el material promocional i de merchandising.

- Actualització de continguts del material promocional i de difusió de la destinació. La difusió de la destinació es farà mitjançant la coordinació setmanal amb el servei de màrqueting que gestiona la web visitpineda i amb la publicació setmanal a xarxes socials de material promocional/esdeveniments de la destinació de Pineda de Mar.

- Realitzar la recollida de dades estadístiques diàries d'atenció al públic (perfil del visitant), tant de l'Oficina com del Punt d'Atenció turística, i convidar als visitants de l'oficina a complimentar els qüestionaris de qualitat del servei i d'altres facilitats per l'Ajuntament.

Ambdòs serveis hauran de:

- Seguir les directrius i compromisos adquirits per l'Oficina de Turisme a la certificació Biosphere.
- Fer previsió del material promocional necessari i fer la petició corresponent, prèvia revisió i autorització del responsable del contracte.
- Recollir i atendre les incidències que es produeixin a l'oficina de turisme i al Punt d'Atenció Turística, posant en coneixement de l'Ajuntament els fets.
- Gestionar la comercialització d'altres productes o serveis turístics validats per l'Ajuntament.
- Realitzar les tasques de custòdia i conservació de l'espai, del material, del mobiliari i dels béns de l'Oficina de Turisme i del Punt d'Informació Turístic. Les modificacions en l'organització del mobiliari interior hauran de ser acordades amb el responsable del contracte.
- Alimentar els continguts tecnològics de manera contínua i impulsar la promoció de la destinació a través de tots els mitjans al seu abast, d'acord amb la tecnologia disponible i previ la conformitat del responsable del contracte.
- Col·laborar amb la dinamització i creació de nous productes turístics: organització d'esdeveniments, creació i difusió de noves rutes al municipi, organitzar visites a espais/esdeveniments rellevants i col·laborar en els serveis d'animació turística que l'Ajuntament cregui oportunes.
- Donar suport a les accions de màrqueting turístic:
 - Gestió d'accions promoció (participar en fires, workshops, famtrips, etc.)
 - Revisió, edició i venda de guies, llibres i material informatiu.
 - Reserva d'allotjament, tiquets per a espectacles i títols de transport.
 - Venda de merchandising.
- Informar i actualitzar els continguts i les bases de dades relatives a:
 - De les empreses del sector
 - De l'oferta turística, cultural, esportiva, històrica, artística...
 - Dels recursos i atractius turístics



Ajuntament de Pineda de Mar

- Dels serveis complementaris
- Dels drets del consumidor
- De la demanda turística
- De la política turística
- Suport i control del sector i suport a l'Administració municipal:
 - Seguiment del sector
 - Registre d'empreses i d'activitats que es desenvolupen
 - Registre de preus
 - Suport en planificació turística
 - Relacions externes i presentacions

Pel que fa al Punt d'Atenció Turística, l'adjudicatària haurà d'aportar, el **material mínim** següent:

1.- **Estructura d'acer galvanitzat**, de construcció modular, de dimensions mínimes de 2 x 2m i màximes de 2,40 x 4,80m i alçada interior de 2,50 m i alçada exterior de 2,80m; rotulada i logotipada amb els identificatius que determini aquesta Administració, com a Punt d'Atenció turística ubicat al Passeig Marítim. La seva ubicació resta condicionada a l'acte de replanteig a realitzar seguint les directrius de l'Ajuntament.

En relació a aquesta estructura desmuntable, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar certificat de seguretat de la mateixa segons normativa vigent, i caldrà que un tècnic/a municipal assignat informi favorablement la seva instal·lació.

2.- **Telefonia mòbil de comunicació amb connexió a internet en el Punt d'Atenció turística**

3.- **Cadira o taburet pel descans del personal assignat.**

Les despeses de llum i de telèfon de l'Oficina de Turisme aniran a càrrec de l'Ajuntament. Pel que fa al Punt d'Atenció Turística aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'Oficina de Turisme de Pineda de Mar gaudeix de la certificació Biosphere i l'empresa adjudicatària quedarà obligada a realitzar les següents actuacions:

Caldrà presentar un **programa de formació** al personal que haurà d'incloure accions formatives vinculades al compromís per la sostenibilitat Biosphere.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de participar als Tallers i formacions de la Xarxa d'Oficines de Turisme (Serveis IDAT) de l'Agència Catalana de Turisme.



Ajuntament de Pineda de Mar

****CALDRÀ APORTAR ELS JUSTIFICANTS DE CADASCUNA DE LES FORMACIONS REALITZADES pel personal d'ambdós serveis.**

Pel que fa a PROTOCOLS d'actuació, caldrà que l'empresa adjudicatària presenti:

- **PROTOCOL D'ASSETJAMENT:** protocol de prevenció i actuació en relació a situacions d'assetjament sexual (incloent a clientela), o discriminació per raó de sexe, o de qualsevol tipus (identitat de gènere, orientació sexual, religió, origen ètnic, ideologia, lloc de procedència, etc)
- **PLA D'IGUALTAT DE GÈNERE, D'OPORTUNITATS ENTRE HOMES I DONES:** Elaborar, aprovar i comunicar al personal un Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre dones i homes
- **PROTOCOL DEFINIT I CONEGUT PELS EMPLEATS PER INFORMAR I DONAR RESPOSTA A POSSIBLES SITUACIONS D'EMERGÈNCIA**
- **PROTOCOL «ATENCIÓ I BON SERVEI AL VISITANT/TURISTA».**

-ALTRES DOCUMENTS A APORTAR:

- CONVENI COL·LECTIU DE REFERÈNCIA
- PLA PREVENCIÓ RISCOS LABORALS I SALUT LABORAL
- PÒLISSA D'ASSEGURANÇA
- UNA MEMÒRIA PER CADASCUNA DE LES INSTAL·LACIONS (OFICINA DE TURISME I PUNT D'ATENCIÓ TURÍSTICA)
- BONES PRÀCTIQUES INTERNES DEL PERSONAL
- ENQUESTES DE SATISFACCIÓ MENSUALS ALS TREBALLADORS-CLIMA LABORAL
- POLÍTICA D'INSERCIÓ DE L'EMPRESA
- MANUAL DE BENVINGUDA DELS TREBALLADORS/ES
- QUADRANT PLANIFICACIÓ DE JORNADES I TORNS LABORALS AMB L'OBJECTIU D'ASSOLIR UNA MILLOR CONCILIACIÓ LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL.
-

4 .HORARIS PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació objecte del contracte s'haurà de dur a terme segons calendari previst pels propers 2 primers anys:

2024	<p><u>Oficina de turisme:</u> de divendres 22 de març de 2024 i fins el 31 d'octubre de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Setmana Santa, abril i maig:</u> dies feiners i diumenges 9:30 a 13:30 (4h); dissabtes i dies festius matins de 9:30 a 13:30 i tardes de 17 a 19h (6h)- <u>Juny:</u> dies feiners matins de 9.30 a 13:30h (4h); dissabtes, diumenges i festius de 9:30 a 13:30h i de 18:00 a 20:30h (6,30h)- <u>Juliol i agost:</u> de dilluns a diumenge matins de 9:30 a 13:30h (4h)
------	---



Ajuntament de Pineda de Mar

Ajuntament de Pineda de Mar | Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat a <https://seu.pinedademar.org/validacio> amb el codi de verificació: 2G4Z6QQ2G363E6U6R180I

	<p>- <u>Setembre i octubre:</u> dies feiners i diumenges matins de 9.30 a 13:30h (4h) ;dissabtes i festius de 9:30 a 13:30h i de 18:00 a 20:30h (6,30h)</p> <p>- <u>Nadal:</u> 10 dies a determinar seguint criteri general de dies feiners i diumenges de 9:30 a 13:30 i dissabtes, diumenges i festius matins de 9:30 a 13:30 i tardes de 17 a 19h.</p> <p><u>Punt d'Infomació Turístic:</u> de l' 1 de juliol fins al 31 d'agost de 2024.</p> <p>de dilluns a diumenge de 11:30 a 13:30h i de 18:00 a 20:30h</p>
Any 2025	<p><u>Oficina de turisme :</u> de l'11 d'abril de 2025 fins el 31 d'octubre de 2025.</p> <p>- <u>Setmana Santa, abril i maig:</u> dies feiners i diumenges 9:30 a 13:30 (4h); dissabtes i dies festius matins de 9:30 a 13:30 i tardes de 17 a 19h (6h)</p> <p>- <u>Juny:</u> dies feiners matins de 9.30 a 13:30h (4h); dissabtes, diumenges i festius de 9:30 a 13:30h i de 18:00 a 20:30h (6,30h)</p> <p>- <u>Juliol i agost:</u> de dilluns a diumenge matins de 9:30 a 13:30h (4h)</p> <p>- <u>Setembre i octubre:</u> dies feiners i diumenges matins de 9.30 a 13:30h (4h) ;dissabtes i festius de 9:30 a 13:30h i de 18:00 a 20:30h (6,30h)</p> <p>- <u>Nadal:</u> 10 dies a determinar seguint criteri general de dies feiners i diumenges de 9:30 a 13:30 i dissabtes, diumenges i festius matins de 9:30 a 13:30 i tardes de 17 a 19h.</p> <p><u>Punt d'Infomació Turístic:</u> de l' 1 de juliol fins al 31 d'agost de 2025.</p> <p>de dilluns a diumenge de 11:30 a 13:30h i de 18:00 a 20:30h</p>

L'horari mínim d'atenció al públic de l'oficina de Turisme i el PAT serà el que consta en el quadre i estarà subjecte a variacions puntuals que seran comunicades amb una antelació mínima d'un setmana a l'adjudicatari. En el supòsit que les variacions afectessin al número total d'hores anuals, caldrà fer la corresponent modificació del contracte amb l'afectació econòmica que correspongui amb els límits que estableix la normativa de contractació vigent.



5. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

L'empresa licitadora haurà de presentar el còmput d'hores segons el calendari previst d'obertura dels dos serveis, Oficina de Turisme i Punt d'Atenció Turística, ja que aquest és el mínim necessari per tal d'assegurar el bon desenvolupament del servei d'atenció al públic.

L'empresa adjudicatària designarà una persona que actuarà com a persona coordinadora i interlocutora amb l'Ajuntament i especialment amb qui aquest designi com a responsable del contracte. La persona coordinadora, seguint les instruccions del responsable del contracte, serà qui dirigirà el personal i impartirà les instruccions i la formació que calgui sobre la manera de realitzar les activitats, supervisant-la de forma contínua. Així mateix, haurà de certificar mensualment a l'Ajuntament la realització de les hores del seu personal en compliment dels serveis contractats.

Davant incidències en la prestació del servei, el responsable del contracte i la persona que designi l'Ajuntament com a responsable del contracte, seran els responsables de resoldre aquestes incidències i plantejar qualsevol alteració de les condicions que es desenvolupen en aquests plecs i en l'oferta de l'adjudicatària del servei. Qualsevol circumstància imprevista haurà de ser comunicada i aprovada per aquesta Administració.

L'empresa adjudicatària haurà de poder garantir el servei d'atenció al públic a l'Oficina de Turisme i al Punt d'Atenció Turístic, i si s'escau, en moments puntuals, en algun altra punt d'informació mòbil que determini l'Ajuntament, com a mínim en català, castellà, anglès i francès. En aquest sentit, haurà d'acreditar del personal proposat, el coneixement i nivell oficial d'anglès, francès i català. Es tindran en consideració el coneixement d'altres idiomes.

És responsabilitat del personal:

- 1.- Atendre amb celeritat i eficàcia.
- 2.- Respectar l'ordre i criteris d'atenció.
- 3.- Oferir un tracte respectuós.
- 4.- Recollir queixes o suggeriments respecte del funcionament de l'activitat.
- 5.- Garantir la protecció de les dades personals lliurades
- 6.- Participar en la millora contínua del servei.
- 7.- Respectar els horaris del servei.
- 8.- Emetre informe de seguiment setmanal i memòries dels dos espais en finalitzar la temporada.

La persona responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària i la persona responsable del contracte designada per l'Ajuntament, seran els responsables de resoldre les incidències i plantejar qualsevol alteració de les condicions que es desenvolupen en aquests plecs i en l'oferta adjudicatària del servei. Qualsevol circumstància imprevista haurà de ser comunicada i aprovada per aquesta Administració.



6. UNIFORMITAT

Les persones treballadores de l'empresa adjudicatària hauran de portar un vestuari uniforme durant la prestació del servei, així com una placa identificativa amb el nom del treballador/a. Aquest vestuari i la placa identificativa anirà per compte de l'adjudicatari del servei, qui presentarà el model de vestuari i la placa per la posterior validació per part d'aquesta administració. El vestuari incorporarà com a mínim la identificació del servei, segons correspongui.