



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES CONTRACTE DE SERVEI DE INFORMACIÓ TURÍSTICA DE CASTELLDEFELS
--

ÍNDEX

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
2. OBJECTIUS DEL SERVEI.....	2
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	3
4. UBICACIÓ DEL SERVEI	3
5. HORARIS DEL SERVEI.....	4
6. MITJANS PERSONALS.....	5
7. DESCRIPCIÓ DE LES FUNCIONS	6
8. MITJANS MATERIALS	8
9. COORDINACIÓ DEL SERVEI	11
10. SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI	12
11. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS.....	13
12. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	16
13. PERSONAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA.....	16



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte definir les prescripcions tècniques que han de regir la contractació del servei d'Atenció i Informació a les Oficines de Turisme de Castelldefels.

2. OBJECTIUS DEL SERVEI

2.1 Els objectius que s'han de complir en la prestació del servei són objectius encaminats a adaptar el model actual del servei a un model d'oficina de turisme anomenat "del futur". Els tres punts clau d'aquest nou model d'oficina recauen en:

1. Han de ser oficines rentables.
2. Han de ser oficines centrades en el producte i en la persona turista.
3. Han de ser oficines/centres de venda.

2.2 Per a poder complir amb aquests tres objectius, cal fer un gir al concepte tradicional d'oficina de turisme (OIT) per convertir-les en un veritable centre d'informació en línia, promoció i comercialització de destinacions i un centre actiu capaç d'intervenir durant totes les fases del viatge: inspiració, organització, realització i difusió a través de les xarxes socials.

Per tant, els equips, els sistemes i els temps de treball s'han d'ajustar en relació amb el nou model.

2.3 Pel que fa a les oficines de turisme físiques de Castelldefels (del Centre i de la Platja):

a) Han de ser rentables. Per aconseguir aquest objectiu, cal plantejar-se dues possibles vies:

- a.1 La venda de serveis turístics i
- a.2 El desenvolupament d'un marxandatge atractiu de la destinació.

b) Han de ser oficines centrades en el producte i en la persona turista i ser oficines/centres de venda. Per aconseguir aquests objectius principals es planteja el següent:

- b.1 Han d'oferir un entorn molt més obert, atractiu i persuasiu.



- b.2 Han de ser un lloc on el turista rep assessorament personal.
- b.3 Han d'oferir a la persona turista dispositius i aplicacions que permetin entrar en contacte amb el territori (pantalles tàctils, apps turístiques de la destinació, reserves de serveis...).
- b.4 Han de satisfer les necessitats d'informació relacionades amb l'oferta de turística, d'oci i cultura de Castelldefels.
- b.5 Han de facilitar l'adquisició d'entrades als principals espais i recursos turístics de Castelldefels.
- b.6 Han de cobrir una altra sèrie de necessitats freqüents en el viatger actual directament relacionades amb la pròpia activitat turística (recàrrega de bateries mòbils, descàrrega de fotos, àrea de descans, comunicació, etc.).

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1 El servei consistirà en la gestió de les oficines d'informació turística. Aquesta gestió es basarà, principalment, en oferir un bon servei d'acollida i atenció a persones turistes i usuaris/es, a efectes d'orientar-los i ajudar-los, fent així la seva estada més fàcil i oferir-los el poder gaudir dels millors serveis que ofereix Castelldefels.

3.2 L'empresa adjudicatària haurà de recopilar i actualitzar constantment, pels seus propis mitjans, la informació turística de la destinació. També haurà de mantenir una relació fluida, cordial i participativa amb altres ens de turisme i altres municipis, amb l'objectiu de compartir de manera bidireccional informació turística actualitzada.

3.3 El servei s'haurà de prestar, com a mínim, en les llengües següents: català, castellà, anglès i un segon idioma estranger. En cadascuna de les oficines OIT, i en tot moment, s'ha de poder atendre l'usuari en aquestes llengües. Aquestes llengües han de quedar acreditades amb les certificacions oficials tal com es descriu en el plec. Aquests idiomes es consideren requisit mínim, i no només seran objecte de puntuació els títols de nivell descrits als criteris d'adjudicació.

4. UBICACIÓ DEL SERVEI

Els llocs de prestació dels serveis estaran ubicats indistintament a les dues oficines d'informació turística de l'Ajuntament de Castelldefels (centre i platja).

1. Oficina del Centre: c/ Pintor Serrasanta, 4.



2. Oficina de la Platja: Pg. Marítim, 155 interior, davant c/ 10 (Zona Marítima Terrestre).

Les oficines d'informació turística seran ateses únicament per una persona, sens perjudici dels canvis de torn i substitucions per a vacances o incapacitats temporals.

5. HORARIS DEL SERVEI

El contractista haurà de cobrir el servei d'informació turística en els períodes d'apertura de les oficines.

L'horari de les esmentades oficines són estimatius i s'ajustaran a les necessitats del servei segons els períodes o esdeveniments celebrats i serà indicat en cada cas per la persona responsable del contracte designada per l'Ajuntament de Castelldefels a l'empresa contractista.

Oficina Centre:

Estiu (1 abril–30 setembre)	Dilluns, diumenge i festius	Dimarts a dissabte	Excepte Festes del Mar, Festa Major d'estiu, Festa major d'hivern i altres esdeveniments puntuals on es requereixi més cobertura.
	10:30 – 14:00 (tardes tancat)	10:30- 13:30 15:00 – 19:00	

42 hores setmanals, de les quals 3:30h són hores en dies festius.

Hivern (1 octubre–31 març)	Dilluns, diumenge i festius	Dimarts a dissabte	Excepte Festes del Mar, Festa Major d'estiu, Festa major d'hivern i altres esdeveniments puntuals on es requereixi més cobertura.
	10:30 – 14:00 (tardes tancat)	10:30- 13:30 15:00 – 17:00	

32 hores setmanals, de les quals 3:30h són hores en dies festius.

Oficina Platja:

Estiu (1 abril–30 setembre)	Dilluns, dimarts i festius	Dimecres a diumenge	Excepte Festes del Mar, Festa Major d'estiu, Festa major d'hivern i altres esdeveniments puntuals on es requereixi més cobertura.
	10:30 – 14:00 (tardes tancat)	11:00- 15:00 16:00 – 19:00	

42 hores setmanals, de les quals 3:30h són hores en dies festius.

Hivern (1 octubre–31 març)	Dilluns, dimarts i festius	Dimecres a diumenge	Excepte Festes del Mar, Festa Major d'estiu, Festa major d'hivern i altres esdeveniments puntuals on es requereixi més cobertura.
	10:30 – 14:00 (tardes tancat)	10:00- 14:00 (tardes tancat)	



20 hores setmanals, de les quals 4h són hores en dies festius.

Es preveu una dedicació de 2 hores setmanals durant tot l'any, addicionals als horaris d'atenció a les persones visitants, per a tasques de coordinació que haurà de realitzar la persona que l'empresa contractista designi com a responsable de coordinació de les oficines i de la relació amb el departament de turisme de l'Ajuntament de Castelldefels.

Es preveuen els següents dies festius d'obertura amb l'horari de 10:30h a 14:00h:

- Divendres Sant
- Dilluns de Pasqua
- 1 de maig
- 24 de juny
- 15 d'agost
- 14 d'agost, festiu local
- 11 de setembre
- 12 d'octubre
- 1 de novembre
- 5 de desembre, festiu local
- 6 de desembre
- 8 de desembre

L'obertura de les Oficines de Turisme en aquests dies festius és estimativa i s'ajustarà a les necessitats del servei, sent indicada en cada cas per la persona responsable del contracte designada per l'Ajuntament de Castelldefels a l'empresa contractista.

6. MITJANS PERSONALS

6.1 L'empresa contractista haurà de disposar de mitjans humans amb formació, especialitat, capacitació, dedicació i experiència, que siguin adequats i suficients per a l'acompliment de les activitats a desenvolupar objecte de la present contractació.



6.2 Pel que fa als mitjans humans, el Servei haurà de comptar amb un mínim de cinc (5) persones. Dues (2) d'aquestes persones en rotació per a cada Oficina d'Informació Turística, és a dir quatre persones (4) i una (1) persona per a substituir vacances i incapacitats laborals.

6.3 Aquestes persones adscrites hauran d'estar en possessió com a mínim de:

- a) Cicle Formatiu de Grau Mitjà de la família de turisme en els camps de: agències de viatges i gestió d'esdeveniments; gestió d'allotjaments turístics; guia, informació i assistències turístiques; i/o perfil professional d'animació turística o equivalent.
- b) Certificat de nivell de suficiència de català (C1).
- c) Certificat de nivell de suficiència de castellà (C1).
- d) La titulació d'anglès de B2 o equivalent.

En el cas del castellà, no es requerirà certificat al personal amb nacionalitat espanyola o hispanoamericana.

L'acreditació del nivell de coneixement dels idiomes requerits es realitzarà segons el Marc Comú Europeu de Referència (MCER). (Text complet del Marc europeu comú de referència per a les llengües. Equivalència entre els diferents certificats i els nivells de referència al qual corresponen: <http://www.infoidiomas.com/titulacionesoficiales/marco-europeo-de-referencia/>).

Es considerarà adequat, com a mínim, per a l'atenció a visitants el nivell de referència B2 (MCER), i s'haurà d'acreditar la certificació de la competència del personal en aquest nivell. En el cas de diplomes equivalents, haurà de presentar document veraç que acrediti la seva homologació.

6.4 L'Ajuntament de Castelldefels es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte. En cas que no compleixin amb els requisits mínims de la prestació del servei exigits i/o millores de capacitats que es proposin, es podrà rebutjar el personal adscrit a l'execució del contracte.



6.5 El contractista haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, el contractista ho comunicarà a la persona responsable del contracte designada per l'Ajuntament. La substitució s'haurà de fer per un perfil que tingui les mateixes característiques professionals i tècniques exigides en aquesta clàusula. Es podrà substituir per una persona que compleixi amb tots els requisits mínims, que compleixi amb els requisits oferts i puntuats com a criteri d'adjudicació o una persona que disposi d'una titulació superior, però no inferior. La modificació de personal adscrit a l'execució del contracte, sense el consentiment previ, serà susceptible de penalitat.

Les despeses que es deriven com a conseqüència de canvis en l'equip adscrit al contracte aniran a càrrec del contractista.

6.6 Per a tot el personal que cobreixi aquests serveis serà requisit imprescindible tenir una actitud positiva i proactiva amb voluntat de servei a l'usuari.

6.7 L'adscripció a l'execució del contracte d'aquests mitjans tindrà el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment és causa de resolució del contracte, d'acord amb el que preveu l'article 211.1 lletra f) de la LCSP.

6.8 No es permet l'accés a les oficines a aquells empleats o persones que no hagin estat prèviament identificades per l'adjudicatari com a adscrites a la prestació del servei. L'accés a les dependències de les (OIT) de personal aliè al contracte es considerarà falta molt greu.

7. DESCRIPCIÓ DE LES FUNCIONS

Els serveis que ha d'oferir la persona contractista i que han de ser coberts mitjançant el present contracte són els següents:

7.1 Atenció presencial al visitant:



Aquest servei ofereix l'atenció personalitzada a totes aquelles persones que vagin físicament a les Oficines d'Informació Turística de Castelldefels, oferint una atenció completa, resolutiva, objectiva i immediata i servint de nexa entre el visitant i la ciutat. Les seves funcions principals seran:

1. Provisió d'informació turística de la ciutat als visitants estrangers i nacionals i assessorament sobre els mitjans de transport públics a la seva disposició.
2. Facilitar al visitant, en diferents idiomes (català, castellà, anglès, francès i d'altres idiomes) dades d'interès històric, artístic, cultural, d'oci i pràctic dels punts d'interès més destacables de la ciutat, i recopilar dades d'interès públic sobre el sector i els seus components.
3. Resolució de qualsevol tipus de demanda relacionada amb l'àmbit turístic, canalitzant-se per la resolució d'aquelles qüestions no relacionades amb el mateix.
4. Participació en campanyes i esdeveniments especials de promoció de la ciutat de Castelldefels.
5. Realització d'enquestes i recull d'indicadors que permetran dibuixar el perfil del visitant que escull Castelldefels com a destí turístic, així com el nivell de qualitat del servei prestat i d'altres enquestes que ajudin a l'anàlisi i diagnòstic de Castelldefels com a destí turístic.
6. Orientació activa a l'usuari/ària a través de terminals informàtiques sobre l'oferta turística de la ciutat.
7. Explicació sobre l'ús dels diferents suports informàtics i orientació a l'usuari/ària en la recerca d'informació a través dels diferents suports informatius, informàtics o multimèdia.
8. Organització i gestió de l'afluència dels visitants a les Oficines d'Informació Turística.
9. Facilitació de la documentació necessària al visitant.
10. Trasllat, muntatge i desmuntatge dels punts d'informació temporals (carpa), així com atenció al visitant des d'aquests punts d'informació temporals sempre que es requereixi per part de la Direcció de l'àrea de Turisme.
11. Assessorament al visitant en demandes especials com recerques d'allotjament, atencions sanitàries urgents, casos de pèrdua o robatori, suggeriments i reclamacions, atenció a guies turístics i grups, etc.

7.2 Atenció no presencial al visitant:

L'objectiu d'aquest servei és apropar, tant al potencial visitant com a la ciutadania, les informacions imprescindibles sobre Castelldefels de forma directa però sense haver de desplaçar-se a un punt d'informació turística. Les accions van encaminades a atendre les necessitats dels turistes que volen planificar el seu viatge a Castelldefels o que ja es troben a la ciutat, proporcionant informació en diferents idiomes sobre com arribar, allotjament, mitjans de transport, etc. Oferir la informació a qualsevol persona que vulgui estar al dia sobre les activitats turístiques, culturals i d'oci que se celebren a la nostra ciutat i



demanin aquesta informació mitjançant telèfon, fax, correu postal, correu electrònic o tecnologies d'informació i comunicació.

Les seves principals funcions seran:

1. Provisió als turistes estrangers i nacionals d'informació turística de la ciutat i assessorament dels mitjans de transport públic a la seva disposició.
2. Facilitar al visitant en diferents idiomes, dades d'interès històric, artístic, cultural, d'oci i pràctic dels punts d'interès públic sobre el sector i els seus components.
3. Resolució de qualsevol demanda relacionada amb l'àmbit turístic, canalitzant-la per la seva resolució aquelles qüestions no relacionades amb el mateix.
4. Realització d'enquestes que permetin dibuixar el perfil del potencial visitant que escull Castelldefels com a destí turístic.
5. Facilitar la documentació necessària.
6. Actualitzar la informació necessària per a la base de dades de l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament en relació amb dades d'ocupació hotelera o de qualsevol altre indicador turístic vinculat a la ciutat que la Direcció consideri necessàries.
7. Mantenir actualitzades i en ordre les prestatgeries on es col·loquen els fulletons i material promocional de les dues oficines de turisme de la ciutat.
8. Elaborar els informes estadístics de les persones ateses mensualment i un recull anual, així com les dades d'afluència turística.
9. Altres tasques a formular segons necessitat del servei.

Les tasques especificades són d'obligat compliment i s'han de realitzar a més qualsevol altra que estigui en relació directa amb l'execució del contracte.

8. MITJANS MATERIALS

8.1 L'Ajuntament dotarà de l'equipament que resulti necessari i adequat per a la correcta prestació dels serveis.

8.2 El contractista serà responsable de la posada en marxa dels equips informàtics, així com dels programes accessoris per al desenvolupament dels serveis, el seu bon ús i manteniment.



8.3 En aquells casos en què les possibles incidències comportessin que l'equip informàtic d'una OIT quedés fora de servei, el contractista haurà d'informar immediatament a la persona responsable del contracte de l'Ajuntament per a que l'equip es pugui substituir per un altre mentre es realitza la reparació.

8.4 El contractista haurà de realitzar i mantenir còpies de seguretat diàries de les dades registrades de tal manera que es pugui recuperar, en qualsevol moment, l'estat de les vendes, clients i articles, així com de les dades necessàries per al control estadístic, en el cas de fallada de l'equipament.

8.5 EL contractista haurà de tenir cura especialment, en el mobiliari o elements necessaris per a l'exposició i seguretat del material de marxandatge.

8.6 Es prohibeix col·locar imatges que realitzin publicitat o difusió d'imatge d'empreses o serveis privats, i/o que persegueixin interessos propis, del contractista o de tercers. La col·locació d'aquest tipus d'imatges es considerarà falta greu. Les OITs han de difondre la imatge de la ciutat de Castelldefels.

8.7 Fulletons

L'Ajuntament de Castelldefels proporcionarà al contractista el material informatiu (mapes, guies, o altres fulletons per a poder dur a terme el servei d'informació turística. L'Ajuntament requerirà al contractista disposar dels fulletons turístics, que aquest consideri apropiats per a les oficines.

El contractista ha de demanar i proposarà a la persona responsable del contracte designada per l'Ajuntament la disposició de fulletons d'empreses privades, per completar l'oferta d'informació turística de Castelldefels. El contractista haurà de comptar sempre amb l'autorització de la persona responsable del contracte per poder disposar els fullets a les prestatgeries i espais de les oficines.

Els criteris que determinen quin tipus de fulletons es permet la seva disposició a les OIT són els següents:

1. El contingut i el tipus de producte/excursió/entrada promocionat al fulletó ha d'anar en concordança amb l'estratègia de "productes turístics" i objectius de l'Ajuntament de Castelldefels.
2. Han de posar en valor els recursos patrimonials, culturals i gastronòmics de Castelldefels.



3. Es prohibeixen expressament els fulletons amb contingut relacionat amb activitats que propiciïn el consum d'alcohol (no esdeveniments com Mar de Vins o similars). De la mateixa manera es prohibeix qualsevol fulletó amb contingut inadequat, sigui d'índole sexual i/o discriminatòria.

4. Han de promocionar recursos ubicats i amb desenvolupament a la pròpia ciutat de Castelldefels (visites guiades, entrades a concerts, museus, etc.). Excepcionalment i amb prèvia autorització expressa de l'Ajuntament, es permetrà la disposició de fulletons de productes i empreses la ubicació i/o desenvolupament de l'activitat siguin fora del municipi.

8.8 Informació i documentació

Tota la informació i documentació recollida o elaborada durant la vigència del contracte serà propietat de l'Ajuntament de Castelldefels i serà lliurada a la persona responsable del contracte a la finalització del mateix.

8.9 Uniforme

El personal adscrit al servei d'informació turística l'haurà de prestar degudament uniformat. Tots els elements, accessoris i complements de l'uniforme conformats per l'Ajuntament de Castelldefels, han de ser adquirits i reposats pel contractista al seu càrrec exclusiu, de la manera que aquest estimi convenient, havent de ser diligent i tenir cura que el seu personal porti l'uniforme, accessoris i complements nets i en perfecte estat.

Aquest personal haurà de ser proveït amb el nombre d'uniformes adequat per poder realitzar el servei amb bona presència. D'aquesta manera, l'adjudicatari es comprometrà a mantenir la correcta imatge d'aquests uniformes, si és necessari, per uns de nous, ja sigui pel seu ús o per qualsevol tipus de deteriorament.

L'uniforme serà utilitzat pel personal de l'adjudicatari únicament i exclusivament per a les activitats objecte d'aquest contracte, quedant prohibit expressament la utilització dels mateixos per a la prestació de serveis a tercers.

Així doncs, serà responsabilitat del contractista la utilització d'aquests uniformes, per part del personal al seu càrrec, per a activitats alienes a l'Ajuntament de Castelldefels.



Tot el personal que l'adjudicatari destini a la prestació del servei d'informació turística, a més del corresponent uniforme, ha de portar en un lloc visible un distintiu que contingui la seva identificació personal (nom i idiomes d'atenció), proporcionat per l'adjudicatari.

9. COORDINACIÓ DEL SERVEI

9.1 Pel que fa a l'organització del servei, l'empresa contractista posarà a disposició de l'Ajuntament de Castelldefels una única persona coordinadora que centralitzi tota la informació vinculada a la prestació de servei i conegui en profunditat el servei i Castelldefels.

Aquesta persona assumirà la gestió directiva del servei i tractarà directament amb la persona responsable assignada per l'Ajuntament de Castelldefels els afers relacionats amb el contracte, vetllant per la correcta coordinació en tot moment. Serà l'intermediari qui rebrà les necessitats del servei i les traslladarà al personal. Haurà de comunicar les incidències i les substitucions per baixes que hi hagi i tot allò que afecti al correcte funcionament de la prestació del servei.

Aquesta persona haurà de disposar d'eines suficients per poder comunicar-se en qualsevol moment a través de telefonia i internet, i tindrà capacitat de mobilitat.

Així mateix serà la responsable de coordinar i fer el seguiment oportú del pla de formació, l'organització diària del personal i vetllar per tal que el servei es realitzi amb els mitjans materials adequats i el seu bon estat d'ús.

Aquesta persona destinarà un total de dues hores setmanals a les tasques de coordinació del servei.

Serà responsabilitat de la persona coordinadora:

1. La distribució del treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
2. La comprovació diària de l'assistència al lloc de treball i l'inici de la prestació puntual del servei en cadascuna de les instal·lacions objecte del contracte.
3. La supervisió del correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades.



4. L'organització del règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Ajuntament de Castelldefels, per no alterar el bon funcionament del servei.

9.2 En el cas que la persona coordinadora prevegi una incidència que pugui alterar el desenvolupament normal de la prestació del servei, haurà d'informar a l'Ajuntament de Castelldefels pels canals i procediments previstos i adoptarà les mesures oportunes que es determinin com a necessàries.

9.3 L'Ajuntament de Castelldefels es reserva la facultat de demanar la substitució immediata del personal de l'empresa contractista que presti efectivament els serveis d'atenció i informació turística, ja sigui per apreciar motius d'incompetència per desenvolupar els serveis, com per estimar que s'han comès faltes o incorreccions en el comportament per part del mateixos. Un cop notificada i motivada la necessitat de substitució, aquesta ha de ser amb caràcter immediat.

La substitució per part de l'empresa contractista del personal que presti el servei, caldrà que estigui degudament motivada, essent la mínima i indispensable, evitant la rotació laboral durant el temps de vigència del contracte, amb la finalitat d'aconseguir l'estabilitat de la prestació del servei.

9.4 En qualsevol cas, l'Ajuntament de Castelldefels no es veurà perjudicat per aquest canvi i qualsevol cost anirà a càrrec de l'empresa contractista (formació, hores prèvies per conèixer el servei, infraestructura, organització, etc.).

9.5 L'empresa contractista ha de garantir en tot moment la continuïtat de la prestació del servei d'atenció i informació turística, posant els mitjans humans necessaris per cobrir possibles imprevistos a través de substitucions.

9.6 En cas que fos necessari substituir a la persona que està prestant el servei per qualsevol motiu (imprevist, malaltia...), l'empresa contractista facilitarà el relleu en un termini màxim d'un dia i garantirà la continuïtat del servei. Totes les despeses vinculades a aquestes substitucions aniran a càrrec de l'empresa contractista.

10. SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

10.1 El contractista haurà de mantenir els estàndards de qualitat i les prestacions equivalents als criteris econòmics que van servir de base per a l'adjudicació del contracte. El personal que adscriu a la prestació del servei haurà d'observar els nivells mínims de comportament i les regles de decòrum adients a la prestació contractada. Quan alguna de les persones no observi aquests nivells i regles, l'Ajuntament de



Castelldefels n'informarà al contractista i aquell haurà de prendre les mesures adients i/o substituir-la en el termini més breu possible.

10.2 El contractista haurà de disposar de personal suplent amb la formació i l'experiència suficients per poder substituir les persones que prestin els serveis objecte del contracte en supòsits de vacances, absències i/o malalties.

10.3 El contractista haurà de lliurar la següent informació als tècnics responsables de l'Ajuntament de Castelldefels:

- El quadrant mensual amb les persones que duren a terme els serveis del present plec.
- Les memòries dins dels terminis que s'estableixen en la següent taula amb l'objectiu de fer un seguiment i una valoració dels serveis efectuats:

MEMÒRIA	PERÍODE	TERMINI
Memòria de les estadístiques dels usuaris del servei d'atenció turística.	Mensual	Abans del dia 7 del mes següent.
Informació relativa a la comptabilitat econòmica derivada de la venda d'entrades o altres serveis, si s'escau.	Mensual	Abans del dia 7 del mes següent.
Memòria completa de serveis i estudi dels usuaris del servei. Amb la valoració i justificació dels resultats obtinguts respecte als objectius anuals. I proposta de canvis i millores.	Anual	Abans del 20 de gener de l'any següent.
Memòria amb les dades de l'ocupació hotelera.	Mensual	Abans del dia 7 del mes següent.

11. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

11.1 Obligacions del contractista:

1. Oferir un servei d'informació turística de qualitat per al coneixement i gaudi de l'oferta cultural i d'oci de Castelldefels, servint de sòlid dispositiu de gestió de la informació.



2. Posar a disposició del visitant el gran ventall de possibilitats d'oci, cultura i turisme que ofereix Castelldefels, de forma atractiva i convenient, amb l'objectiu d'incidir en l'increment de l'estada mitjana del turista.
3. Diversificar i especialitzar la informació turística d'acord als diferents segments de mercat.
4. Atendre al turista en diferents idiomes.
5. Captar visitants potencials a través d'aquelles persones que contacten amb el servei per via telefònica o telemàtica.
6. Oferir productes turístics que facilitin la visita de la ciutat.
7. Presentar al visitant i a la ciutadania, dins del propi servei, tota la informació disponible a través de tecnologies amb un sistema d'actualització constant.
8. Informar i assessorar a l'usuari/ària de tots els productes turístics en matèria de turisme accessible, familiar, esportiu i de destinació de turisme intel·ligent.
9. Mantenir actualitzada la informació per a l'òptima prestació del servei.
10. Recollida i tractament d'indicadors que ajudin a la planificació estratègica marcada pel Departament de Turisme.
11. Gestió de tota la informació turística que se'n derivi de la presència en les oficines de turisme i realitzar totes les gestions que la persona responsable del contracte estableixi per tal d'aconseguir la informació d'ocupació als allotjaments de Castelldefels o qualsevol altra informació d'interès turístic per al municipi.

Els objectius reflectits en aquest apartat són orientatius i podran ser modificats en funció de l'evolució del servei, però, en tot cas, haurà de complir amb els objectius establerts en la Carta de Serveis de Turisme de l'Ajuntament de Castelldefels:

(https://seu-e.cat/documents/2905694/16201737/Carta+de+Serveis+de+Turisme_2022.pdf/3c4c6f5b-12da-49b8-9cb9-11757d067a3e)

11.2 Drets del contractista:

1. Percebre de l'Ajuntament de Castelldefels el cost dels serveis realitzats, prèvia presentació de les factures corresponents.
2. Ser indemnitzat en el cas de resolució anticipada del contracte per causes no imputables al contractista.
3. Que li sigui facilitada la prestació dels serveis contractats, així com la informació o directrius que resultin necessàries o convenientes per assegurar l'eficaç prestació d'aquests.



4. Fer ús de les infraestructures, els materials i l'equipament posat a disposició per part de l'Ajuntament, necessari per al correcte desenvolupament del servei, el qual quedarà reflectit mitjançant un inventari a signar per ambdues parts a l'inici de la prestació del servei.

11.3 Obligacions de l'Ajuntament:

1. Designar una persona tècnica municipal per actuar a com interlocutora amb l'empresa adjudicatària.
2. Facilitar a l'empresa adjudicatària la informació necessària per a desenvolupar correctament les tasques encomanades en aquests plecs.
3. Proporcionar les infraestructures on desenvolupar les tasques requerides en el contracte.
4. Assumir les despeses derivades del consum d'electricitat, aigua, evacuació de residus sòlids i líquids, alarmes, telèfons, línies de dades i comunicació (Internet) o altres similars que corresponguin a les instal·lacions de les Oficines d'Informació Turística objecte del contracte.
5. Assumir la prestació del servei de neteja de totes les oficines, tant els interiors, com els accessos i l'espai exterior immediat al seu perímetre.
6. Dotar de l'equipament informàtic (ordinador, impressora, escàner ...) i/o ofimàtica (fotocopiadora, fax, etc.) que resulti necessari i adequat per a la correcta prestació dels serveis.
7. Proporcionar els programes informàtics per al desenvolupament dels serveis i el seu manteniment i reparació, així com del manteniment i reparació de maquinari i programari de l'equipament i, en aquells casos en què les possibles incidències comportessin que l'equip informàtic d'una oficina d'informació turística quedés fora de servei, haurà de substituir l'equip defectuós per un altre mentre es realitza la reparació. Proporcionar el material fungible necessari per al correcte desenvolupament de les funcions.
8. Facilitar a l'empresa adjudicatària tant la formació necessària com l'accés al Back office de la web, per tal que aquesta la pugui actualitzar, mitjançant la pujada de continguts de qualitat, així com, també, una adreça de correu electrònic a partir de la qual es realitzaran totes les comunicacions necessàries.
9. Proporcionar a l'adjudicatari el material informatiu (mapes, guies, o altres fullets per poder dur a terme el servei d'informació turística).

11.4 Drets de l'Ajuntament:

1. Controlar de forma permanent el desenvolupament dels serveis, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.



2. Exigir en qualsevol moment que el contractista acrediti estar al corrent de les obligacions salarials i de la seguretat social del seu personal. La circumstància de no atendre accions a temps serà en el seu cas considerat com greu incompliment del contracte.
3. Exigir en finalitzar el contracte, la reposició d'aquells elements que manquin o estiguin malmesos durant l'execució del contracte i que figuren a l'inventari inicial.

12. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Pel que fa a la prevenció de riscos laborals relacionats amb l'objecte del contracte, l'empresa contractista tindrà l'obligació de:

1. Complir amb totes les normatives i regulacions relatives a la prevenció de riscos laborals, incloent-hi la Llei de Prevenció de Riscos Laborals i els seus reglaments d'aplicació. Sense ànim exhaustiu, es compromet a complir amb:

1.1 La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

1.2 Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció.

2. Disposar d'un Servei de Prevenció de Riscos Laborals o contractar un servei de prevenció aliè que compleixi amb les especialitats o activitats preventives necessàries per a la prestació del servei d'atenció i informació turística.

3. Proporcionar formació i informació al seu personal treballador sobre els riscos laborals associats al servei d'atenció i informació turística.

4. Assegurar-se que tot el personal tingui coneixement de les mesures preventives i d'emergència.

5. Col·laborarà amb l'Administració competent en matèria de prevenció de riscos laborals, facilitant inspeccions i proporcionant la documentació requerida.

13. PERSONAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

13.1 Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Ajuntament de Castelldefels del compliment d'aquells requisits.



13.2 L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Ajuntament de Castelldefels.

13.3 En relació amb el personal treballador destinat a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tota persona empresària. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions del personal en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat/da i ocupador/a.

13.4 L'empresa contractista vetllarà especialment perquè el personal adscrit a l'execució del contracte desenvolupi la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions, respecte de l'activitat delimitada en els plecs.

13.5 L'empresa contractista, mitjançant el personal adscrit, estarà obligada a executar el contracte en les instal·lacions autoritzades per l'Ajuntament de Castelldefels.

Cap/Tècnica de la Secció/UI de _____