



FGC TURISME

Expedient contractació:

CONTR/2024/557

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE PARC LÚDIC A L'ESTACIÓ DE

MUNTANYA DE VALL DE NÚRIA

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL PLEC	4
2.	ABAST DEL SERVEI	4
3.	ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	4
4.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR	4
4.1.1	Atenció al client	6
4.1.2	Calendari de serveis.....	6
4.1.3	Calendari i horaris.....	6
4.1.4	Temps de resposta i incidències.....	7
4.1.5	Descripció i equipaments del parc	8
4.1.6	Instal·lacions i material.....	8
4.1.7	Ampliació del parc lúdic	9
4.1.8	Manteniment en general.....	9
4.1.9	Manteniment particular de les instal·lacions	10
4.1.10	Innovació	11
4.1.11	Maquinària a aportar per part de l'adjudicatari	11
4.1.12	Servei animació "La Marmota" i altres serveis lúdics.....	12
5.	CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI	12
5.1.1	Model del servei	12
5.1.2	Cobrament a clients.....	14
5.2	Personal	14
5.2.1	Condicions generals del personal.....	14
5.2.2	Formació i experiència	15
5.2.3	Coneixement d'idiomes.....	17
5.2.4	Uniformitat	17
5.3	Seguiment del contracte.....	17
5.3.1	Quantificació i liquidació del contracte.....	18
5.4	Consideracions de qualitat i mediambientals.....	19
5.4.1	Condicions ambientals	19
5.4.2	Nivells de servei.....	19
5.5	Transició del servei	20
	ANNEX 1 – PROCEDIMENT GENERAL PARC LÚDIC VALL DE NÚRIA	21
	ANNEX 2 – CALENDARI ANUAL ORIENTATIU.....	35

Annex 3 – POLÍTICA D'FGC TURISME 39

Annex 4 - AUTORITZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I INFORMACIÓ PROTECCIÓ DE DADES
40

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir la realització del servei de parc lúdic a l'estació de muntanya de Vall de Núria.

En tot allò què no s'especifica al present Plec Particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Condicions Administratives Particulars, així com en les normatives d'obligat compliment.

2. ABAST DEL SERVEI

Vall de Núria és una estació de muntanya oberta al públic tot l'any, en la que els diferents serveis estan integrats formant un centre turístic únic i diferent per al gaudiment de la natura, respectant escrupolosament el seu entorn natural i les seves tradicions.

Dins el ventall d'activitats i propostes de l'oferta de Vall de Núria s'inclou el Parc lúdic, el qual ofereix, tant a l'hivern com a l'estiu, una variada gamma d'activitats pels infants i joves i les seves famílies.

Per tal de garantir el funcionament òptim del parc es fa necessària la contractació d'uns serveis professionals tècnicament especialitzat els quals gestionaran i mantindran en bones condicions el parc.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Els serveis es realitzen a l'estació de muntanya de Vall de Núria, situada al municipi de Querolbs, comarca del Ripollès (Girona).

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

El servei consisteix en l'obertura, explotació, manteniment i tancament del Parc lúdic de Vall de Núria, durant l'horari i calendari obertura al públic i d'acord amb els procediments d'obertura, explotació i tancament de la instal·lació del parc en funció del procediment d'estiu o el d'hivern descrits a l'Annex 1 del present plec, els quals són informatius i no limitatius. El personal de l'adjudicatari els haurà de conèixer, respectar i fer-los complir.

Així mateix l'adjudicatari assumirà les noves funcions que requereixi FGC, sempre i quan estiguin dins dels paràmetres generals objectes del contracte, límits del recinte del parc lúdic, entorn lúdic de Vall de Núria, o activitats lúdiques que es puguin instal·lar a l'entorn de la Vall.

L'activitat comercial i l'oferta d'activitats en el Parc Lúdic de Vall de Núria, està completament diferenciada durant la temporada d'estiu i d'hivern.

- a) **Temporada d'hivern:** la temporada d'hivern es caracteritza principalment per les activitats destinades a la neu i el lliscament amb trineu a la pista de trineus degudament equipada.
- b) **Temporada d'estiu:** la temporada d'estiu es caracteritza per la retirada de la neu i l'ampliació del volum d'activitats del Parc Lúdic a disposició dels clients, d'acord a l'equipament descrit en el punt 3 del present plec.

Amb el traspàs de temporada d'estiu a hivern i viceversa, el Parc Lúdic s'ha de transformar i adaptar-lo amb els equipaments que li corresponen a cada època de l'any.

FGC comunicarà per escrit amb una setmana d'antelació a l'adjudicatari, la data de traspàs d'una temporada a l'altre, i es coordinarà de mutu acord el Planning de treball per garantir la posada en funcionament de cada temporada.

A banda de l'explotació del parc lúdic, el personal de l'adjudicatari facilitarà al visitant tota la informació que aquest requereixi, i que estigui vinculada als serveis i instal·lacions de Vall de Núria.

En cap cas, el personal de l'adjudicatari podrà facilitar informació aliena a l'establerta per les directrius d'FGC. L'atenció dels clients al parc lúdic inclou la resolució d'incidències amb clients i atenció de reclamacions en primera instància, d'acord amb els protocols i procediments d'FGC. L'Adjudicatari podrà ser penalitzat en correspondència a la valoració del perjudici ocasionat per a FGC en el cas que no es segueixin aquests protocols i procediments en el tractament d'incidències.

S'estableix igualment com a tasques de suport objecte del contracte, serveis tals com la distribució de materials i publicitat al parc lúdic així com la realització d'enquestes de satisfacció entre els clients del parc lúdic. Aquestes funcions podran ser desenvolupades per personal adscrit al parc lúdic, quan les necessitats del servei ho permetin.

La gestió de cues i priorització estàndard d'atenció al client dins del Parc Lúdic és responsabilitat de l'Adjudicatari. L'Adjudicatari haurà d'atendre qualsevol indicació al respecte d'FGC, en especials quan es requereixi d'actuacions puntuals de suport quan l'afluència sigui significativa.

L'adjudicatari, té la responsabilitat, l'obligació d'actuar, i la potestat de retirar o prohibir l'accés a tot client que incompleixi la normativa o actuï amb negligència o temeràriament en el seu comportament i ús de les instal·lacions.

FGC facilitarà a l'Adjudicatari els recursos i procediments que siguin necessaris per la custòdia i transport de la recaptació diària, i les seves liquidacions, tenint en compte que les recaptacions són de FGC i l'adjudicatari en respondrà de qualsevol faltant.

En cas que es requereixi la intervenció de FGC, l'adjudicatari ho comunicarà degudament als interlocutors definits en el present plec.

4.1.1 Atenció al client

L'adjudicatari facilitarà al client tota la informació que aquest requereixi, i que estigui vinculada als serveis i instal·lacions de Vall de Núria. La informació a facilitar té dues vessants:

1. Informació general de serveis de l'estació.
2. Informació relativa a paquets de serveis vinculats a Vall de Núria o altres àrees d'FGC.

En cap cas, l'Adjudicatari podrà facilitar informació aliena a l'establerta per les directrius d'FGC. Entre les tasques s'inclou l'atenció individualitzada, i resolució d'incidències i reclamacions de clients d'FGC, d'acord amb els procediments i protocols interns que s'indiquin per part d'FGC. L'Adjudicatari podrà ser penalitzat en correspondència a la valoració del perjudici ocasionat per a FGC en el cas que no es segueixin aquests protocols i procediments en el tractament d'incidències.

4.1.2 Calendari de serveis

4.1.3 Calendari i horaris

El servei es realitzarà tots els dies de l'any, excepte el mes de novembre i alguns dies entre setmana, segons calendari comercial de l'Annex 2 del present plec. El calendari és orientatiu i s'adaptarà a les necessitats de FGC, de manera que pot haver canvi de distribució de les hores entre els mesos. El personal pujarà i baixarà de Núria coincidint amb l'horari del servei del tren cremallera. La franja presencial es pot veure modificada per necessitats de servei a la Vall: esdeveniments, competicions esportives, afluència de visitants...

L'adjudicatari, garantirà a FGC, la transformació dels equipaments del parc en el canvi de temporada d'hivern a estiu, i d'estiu a hivern, previstes pels mesos d'abril la primera i novembre la segona. En aquest sentit doncs, tot i que el mes de novembre no hi hagi servei comercial, l'adjudicatari garantirà igualment la transformació de la infraestructura en el model de parc corresponent a cada estacionalitat de l'any (hivern-estiu).

Les hores de servei indicades en el quadre de l'annex 2 corresponen a hores efectives de servei d'acord amb els horaris d'obertura al públic i FGC n'abonarà únicament aquestes. En aquest sentit, el licitador haurà de preveure dins la jornada laboral dels agents adscrits al servei, i al seu compte i càrrec, el temps previ i posterior al servei que es requereixi per a la preparació de l'inici/finalització de torn.

L'Adjudicatari haurà d'assegurar l'obertura al públic d'acord amb els horaris i calendaris establerts en l'Annex 2 del present Plec. Abans d'iniciar la temporada es passarà el calendari del servei previst. En aquest sentit, l'Adjudicatari haurà

d'assegurar en el moment d'obertura al públic, la localització del personal al parc lúdic, amb els programaris operatius, assegurant que disposa de tota la informació diària a comunicar als clients, tals com el comunicat de neu o meteorològic. El personal de l'Adjudicatari haurà d'haver rebut a la obertura del Parc lúdic, totes les comunicacions d'incidències, modificació de tarifes o instruccions varies que FGC li hagi comunicat prèviament al coordinador de l'Adjudicatari, o puntualment al personal adscrit a la prestació del servei.

L'adjudicatari comunicarà a FGC qualsevol canvi que vulgui realitzar en els horaris de prestació de servei. FGC tindrà la possibilitat d'acceptar-ho o denegar-ho, quan el canvi pugui afectar a les reserves formalitzades amb els seus clients.

4.1.4 Temps de resposta i incidències

FGC podrà modificar amb una antelació mínima de 12h els serveis diaris previstos, ja sigui per l'evolució o previsió d'afluència de clients, estratègies comercials, o qualsevol altra decisió de caràcter intern que convingui a FGC, així com, l'actualització o modificació puntual del calendari i/o horaris de serveis estàndard de serveis en més o en menys. Es valorarà positivament la possibilitat que ofereixi el licitador en la seva oferta per la modificació (a l'alça o a la baixa) i flexibilitat dels horaris/jornades efectius de treball establerts amb una antelació inferior a la indicada anteriorment. Aquesta modificació FGC la pot fer sense que s'origini dret a reclamació o compensació a l'Adjudicatari, restant únicament obligat FGC a liquidar l'import dels treballs realment executats.

L'Adjudicatari haurà de substituir el personal en el termini de 60 minuts en temporada alta o 150 min en temporada baixa davant de qualsevol incidència o imprevist que es registri que, aliena a FGC, impedeixi la presència de l'agent adscrit en les previsions de servei que setmanalment s'actualitzi. Així mateix, haurà de substituir de forma immediata, al seu compte i càrrec, i sense cap mena de dret a compensació, baixes d'agents adscrits al servei per incapacitats temporals per malaltia o accidents laborals.

En el supòsit que per motius meteorològics, d'emergència sanitària, restriccions de mobilitat o altres operatius d'FGC s'haguessin de tancar puntualment les instal·lacions objecte de la present licitació de forma anticipada, FGC podrà donar per finalitzada la jornada del personal de l'Adjudicatari, sense que hagi de mitjançar comunicació amb antelació prèvia, i descomptant-se les hores o jornades de treball de la liquidació mensual del quadre de servei.

FGC només acceptarà increments de servei quan aquests hagin estat autoritzats prèviament per aquest. L'allargament de jornades més enllà de l'horari previst haurà d'esser expressament autoritzat per FGC.

4.1.5 Descripció i equipaments del parc

El Parc Lúdic de Vall de Núria és propietat d'FGC. FGC cedeix a l'adjudicatari tots els materials, instal·lacions, i equipaments que a continuació es detallen per desenvolupar la prestació de servei del Parc Lúdic de Vall de Núria, objecte de la present licitació.

4.1.6 Instal·lacions i material

Per l'execució del servei de parc lúdic de Vall de Núria, FGC posa a disposició del contractista les dependències, instal·lacions, maquinari i programari i material d'oficina que fan possible l'execució del servei d'acord amb les instruccions de venda que es lliuraran a l'adjudicatari durant el procés de formació previst en el present plec.

Instal·lacions i equipaments:

- Cintes Transportadores 1 i 2.
- Tubby 1, Tubby 2, Tubby 3.
- Jocs Alçada.
- Tirolina.
- Jocs d'equilibri al terra.
- Slackline (Cinta d'equilibri)
- Rocòdrom.
- Llits Elàstics.
- Circuit Patinets 1.
- Circuit patinets 2.
- Circuit karts.
- Piscina de Boles.
- Joc inflable.
- Caseta Parc Lúdic, amb magatzem i jardí al davant.
- Equipament informàtic i de telecomunicacions (venda, accés, CTTV...).
- Magatzem Cabana dels Pastors.

L'Adjudicatari es farà responsable del bon ús dels materials i equipaments lliurats per FGC. Just abans de l'inici del contracte, FGC i l'Adjudicatari realitzaran un inventari dels equipaments i material cedit propietat d'FGC, el qual s'annexarà i formarà part del corresponent contracte. Un cop finalitzada la temporada (la d'hivern i la d'estiu) i a la finalització del contracte, aquest inventari serà revisat conjuntament, fent-se responsable l'Adjudicatari dels costos de reposició pel material (exclòs el fungible d'oficina) o equipaments que no hi figurin, i que els siguin reclamats per FGC.

L'Adjudicatari haurà de comunicar puntualment qualsevol incidència que es registri al respecte d'instal·lacions, equipaments, programari o altres a FGC, i no realitzarà cap actuació de manteniment, revisió o manipulació d'equipaments sense l'expressa autorització d'FGC.

FGC podrà repercutir els costos del manteniment correctiu o reposició d'equipaments o materials a l'Adjudicatari quan les incidències registrades hagin estat causades per un mal ús o negligència d'aquest.

FGC facilitarà igualment tot el material fungible que es requereixi per a l'execució del servei.

Tots els costos de subministraments associats a l'objecte de la present licitació seran assumits per FGC.

4.1.7 Ampliació del parc lúdic

FGC es troba en constant evolució del negoci i infraestructures que gestiona, i a la vegada té objectius molt determinants per oferir el major nombre d'activitats i qualitat de servei als clients.

En aquest sentit, en cas que durant l'execució del contracte el recinte del Parc Lúdic incrementés la seva dimensió en espai per activitats o domini perimetral del parc, i es requerís una redimensionament dels recursos i hores de prestació previstes per l'execució del servei, FGC modificaria l'actual volum d'hores previstes, dins dels termes legals que permet la llei de contractació pública.

4.1.8 Manteniment en general

L'Adjudicatari haurà d'usar de forma correcta els edificis, les instal·lacions, equips, elements, recursos i maquinària, que es posi al seu servei, i haurà de tenir cura del seu manteniment i responsabilitzar-se plenament de la seva conservació en condicions normals, així com de la seva adequada i permanent neteja, ordre i higiene.

FGC tindrà dret a revisar l'edifici, les seves instal·lacions i la maquinària, en qualsevol moment, i podrà disposar tot el que cregui convenient, al seu càrrec, per la millora de les instal·lacions, sempre que aquestes actuacions no perjudiquin la idònia prestació dels serveis i activitats.

El manteniment bàsic de les instal·lacions és responsabilitat de l'Adjudicatari, i aquest haurà d'atendre en tot moment les millores o instruccions que li siguin requerides per FGC en aquest sentit.

L'Adjudicatari comunicarà per escrit les necessitats de manteniment que requereixin la intervenció de FGC.

Totes les instal·lacions hauran d'estar en tot moment en perfecte estat de neteja i ordre, i haurà de realitzar, doncs, tots els treballs de neteja que siguin necessaris per aquesta finalitat, en tot l'espai de servei.

FGC podrà, si cal, efectuar obres de reparació, conservació o modificació dels espais que ocupi l'Adjudicatari, a la qual cosa ell dona conformitat sense que pugui exigir cap mena d'indemnització.

En cas de necessitat de fer obres, es procurarà fer les obres i remodelacions de manera que no perjudiqui l'activitat de l'Adjudicatari o que aquest perjudici sigui el mínim, i això no comportarà cap classe de compensació econòmica per a l'Adjudicatari.

L'Adjudicatari no podrà fer obres ni senyalitzacions de cap mena als espais objecte d'aquest document sense haver-ne obtingut abans el permís escrit de FGC.

4.1.9 Manteniment particular de les instal·lacions

L'Adjudicatari s'haurà d'assegurar del correcte manteniment de les instal·lacions i equipaments amb els quals està dotat el Parc Lúdic per tal de garantir el funcionament i seguretat de totes les activitats que es disposen.

- a) **Materials i equipaments propietat de FGC:** La reposició del material desgastat, reparació d'equipaments, incorporació de noves activitats, o reposició de materials per tal de dur a terme la prestació del servei serà per compte de FGC, i l'adjudicatari comunicarà sempre per escrit les necessitats de manteniment que puguin requerir les instal·lacions del Parc Lúdic durant la vigència del contracte, i s'ocuparà d'exigir al personal designat per la prestació del servei que tingui la cura adequada en el manteniment de la instal·lació i el material de dotació.
- b) **Manteniment correctiu diari:** Els petits manteniments de les instal·lacions es duran a terme durant la jornada laboral, sempre que l'explotació del servei ho permeti. S'inclou dins les tasques de manteniment correctiu la conservació de pintura, petites reparacions, neteja entorn i accessos, neteja a pressió, reparació de xarxes i elements de senyalització.

Els grans manteniments queden fora de la prestació del servei objecte de la present licitació.

- c) **Enjardinament Estiu:** l'adjudicatari haurà mantenir l'enjardinament del Parc Lúdic de Vall de Núria consistent en:
 - a. **Tallar la gespa:** tallar la gespa del recinte, mantenint una alçada màxima entre 5 i 7 cm l'herba del Parc Lúdic. Es preveu que els mesos de juny i juliol aquesta tasca sigui setmanal, el mes de maig, agost, setembre i octubre es preveu que sigui de periodicitat quinzenal, però en cap cas superarà els 7 centímetres. A tals efectes l'adjudicatari aportarà la maquinària adient per fer aquesta feina.
 - b. **Reg:** diàriament per evitar l'aixecament de la pols en les diferents activitats i remullar les zones enjardinades o que així ho requereixin. FGC posarà l'aigua i les mànegues de reg a disposició de l'adjudicatari.
 - c. **Desherbat tubbys:** els tubbys han de mantenir-se sense herbes en el seu recorregut, pel que, diàriament caldrà arrencar aquelles herbes que puguin interferir en la baixada dels flotadors.
 - d. **Despedregat:** a l'inici de la jornada, l'adjudicatari, verificarà i retirarà tot el pedregam que vagi aflorant del subsol i pugui impedir un correcte

desenvolupament de les activitats. Aquesta tasca principalment va dirigida a l'activitat de circuit de *karts*, i descens amb patinets.

- e. **Retirada dels monticles causats pels talps:** els talps i d'altres animals conviuen amb les nostres activitats a Vall de Núria. Apareixen monticles de terra que cal retirar quan es produeixin.
- d) **Manteniment zones de Lliscament Tubby:** les zones de lliscament Tubby necessiten d'especial atenció i manteniment ja que és per on els clients fan el descens, és per això que l'adjudicatari vetllarà diàriament per mantenir, reparar, o substituir les plaques lliscants o "donuts" malmesos. Tindrà especial cura de les proteccions de les planxes laterals i les unions de les planxes del terra.
 - **Engreix:** el lliscament i descens pel tubby s'aconsegueix amb l'engreix de la instal·lació mitjançant la utilització d'un greix / vaselina de composició especial pel material que està compost el Tubby, aquest greix és per compte de FGC, però l'adjudicatari vetllarà pel control de l'estoc, i informarà periòdicament a FGC de la quantitat que se'n disposi a les dependències del Parc Lúdic. L'estoc de seguretat i punt de comanda d'aquest material és de 1 pot de 20 kg; arribats a aquesta quantitat, l'adjudicatari avisarà per escrit a FGC per tal de que se'n faci reposició i garantir-ne la disposició amb temps suficient.
 - **Neteja a pressió:** neteja amb aigua a pressió de la zones de lliscament i *dònuts* de descens. Les plaques de lliscament juntament amb els *dònuts* lliscament, a mesura que incrementen les hores de funcionament, acumulen greix a la seva base, aquest greix acumulat recull partícules que per la naturalesa de la vaselina, fa que impedeixi el correcte lliscament dels clients en el descens. L'adjudicatari utilitzarà l'aigua a pressió per fer la neteja de les plaques quan sigui necessari.

4.1.10 Innovació

La present licitació té com a objectiu, que l'adjudicatari aportï un grau d'especialització en activitats d'oci similars a les descrites, i que aportï les millores que cregui convenients per tal de millorar la capacitat de generació d'ingressos del Parc Lúdic.

En aquest sentit, és d'interès per FGC que l'adjudicatari aportï nous projectes i idees d'innovació en matèria d'espais lúdics en entorns naturals similars, i que FGC en pugui estudiar la seva viabilitat per si és d'interès poder-les executar.

4.1.11 Maquinària a aportar per part de l'adjudicatari

L'adjudicatari serà qui aportarà les eines i màquines necessàries per al manteniment del parc: moto de neu, desbrossadora, màquina treta de neu, màquina talla-gespa, pales, pics, trepants, broques, etc. El combustible per a l'ús de les eines també anirà a càrrec de l'adjudicatari.

El material necessari per les tasques de manteniment anirà a càrrec de FGC: cargols, brides, cinta aïllant, pintura, planxes...

L'adjudicatari prendrà les mesures de seguretat necessàries per protegir els elements de protecció i equipaments del Parc Lúdic en el moment de transportar-los diàriament al magatzem d'acopi de materials. El material en cap cas pot quedar desat fora dels espais determinats.

4.1.12 Servei animació “La Marmota” i altres serveis lúdics.

Dins de l'àmbit d'actuació del Parc Lúdic i de l'entorn de Vall de Núria, és d'interès per part de FGC, oferir el màxim d'activitats destinades al públic infantil de la Vall. A banda de les propis activitats del Parc, FGC també realitza serveis d'animació i guiatges turístics dins l'espai d'oci de l'estació i el Parc Lúdic.

Una de les activitats estrella destinades als nens i que més èxit té dins del Parc Lúdic i espai d'oci, és la visita de la Marmota disfressada que salda els infants, interactua, i juga amb els nens.

En aquest sentit, l'adjudicatari garantirà a FGC, la prestació del servei d'animació mitjançant la disfressa de la marmota, que interactuarà dins l'entorn del Parc i de la Vall amb el públic infantil que visiti la Vall.

Aquest servei tindrà un calendari específic, i es podrà combinar (o no) amb la prestació del servei específic del Parc Lúdic.

Tanmateix FGC es reserva el dret de demanar a l'adjudicatari altres serveis d'atenció lúdica similar al descrit a la marmota o animació dins l'entorn de la Vall. Aquests serveis que requereixin seran valorats a preu / hora / persona resultant de l'adjudicació, sempre i quan es garanteixi que tècnicament es compleix amb les necessitats del servei i l'adjudicatari tingui capacitat tècnica per donar el servei complementari a l'ordinari.

5. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

5.1.1 Model del servei

La definició de les directrius de la promoció i comercialització dels productes, activitats i serveis que es gestionin en motiu de la present licitació és responsabilitat d'FGC, sens que l'Adjudicatari pugui definir o aplicar altra actuació que la definida en els presents plecs o les indicades en procediments operatius interns d'FGC. Qualsevol iniciativa que emprengui l'Adjudicatari a partir de les funcions que se li confereixen, més enllà de l'establert en aquest plec, o que estableixi FGC en un futur segons la seva conveniència, podrà suposar la penalització de l'Adjudicatari en correspondència al perjudici ocasionat.

Per la posició que li confereix l'objecte de la present licitació, l'Adjudicatari no podrà realitzar altre servei en dependències d'FGC, que les estrictament indicades en el

present plec o les expressament autoritzats per FGC, en especial allò que fa referència a iniciatives que confereixin avantatges competitiu propis o a tercers (inclosos els clients), sense l'expressa autorització d'FGC o per indicacions d'aquest. L'incompliment d'aquesta prescripció podrà suposar la rescissió automàtica del contracte, sens perjudici de les accions per danys i perjudicis que pugui endegar FGC.

Serà de total incumbència d'FGC exercir d'una forma contínua, la supervisió del seguiment de les directrius i procediments operatius interns establerts en motiu de l'objecte del contracte, sense perjudici que pugui confiar aquestes funcions d'una forma complementària a qualsevol Adjudicatari especialitzada.

FGC podrà modificar les directrius i procediments interns operatius i de control inicialment descrites en el present plec tècnic, annexes o altres que es puguin lliurar en el desenvolupament de l'objecte del contracte, per adequar-los a les necessitats tècniques i operatives, simplement comunicant-ho a l'adjudicatari amb una antelació de 24 hores.

L'Adjudicatari haurà de garantir i acreditar l'aplicació de les tarifes que corresponguin d'acord amb la tipologia de client, i les instruccions d'FGC. L'incompliment d'aquest supòsit comportarà l'aplicació de penalitzacions en correspondència al perjudici per FGC.

FGC controlarà les vendes i la recaptació en temps real. L'Adjudicatari haurà de respondre i liquidar a FGC les diferències en els quadres de recaptació de caixes/ingressos diaris que s'hagin registrat, i que una vegada revisades per la Intervenció del Departament d'Administració de Vall de Núria, no hagin estat identificades motius i resoltes.

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari acreditar el quadre diari de les operacions comercials realitzades pel seu personal.

FGC podrà oferir a l'Adjudicatari el servei de caixes de canvi amb els imports que es convinguin, i la reposició periòdica d'aquestes, en els horaris que FGC estableixi. Serà responsabilitat de l'Adjudicatari el control i custòdia dels efectius que es lliuri al seu personal.

L'Adjudicatari és el responsable de la custòdia dels cabdals i caixes de canvi, així com de la execució del servei de transport dels cabdals i recaptació diària que s'origini en motiu de l'objecte de la present licitació fins la recepció per part de FGC, essent recomanable, i en el seu defecte a risc de l'Adjudicatari, que aquest contracti una pòlissa d'assegurança que doni cobertura a qualsevol incidència al respecte de sostraccions, robatoris, pèrdua, diferències en recaptació o altres, relacionades amb la recaptació en efectiu generada als punts de venda del personal de l'Adjudicatari, fins la recepció d'FGC.

Queda expressament prohibit, sense prèvia autorització d'FGC, relacionar la imatge de l'Adjudicatari amb la d'FGC o l'estació de muntanya de Vall de Núria, així com fer ús de logotips propis de l'Adjudicatari o de tercers amb finalitats publicitàries. Igualment queda prohibit fer ús dels punts de venda o de la posició que li confereix a l'Adjudicatari l'execució de l'objecte de la present licitació per a finalitats o en benefici propi, o de tercers, o dels negocis complementaris que com a empresa pugui gestionar, sense l'expressa autorització d'FGC.

L'Adjudicatari presentarà un model de servei que contindrà, com a mínim, totes les especificacions reflectides en els punts que es tracten en el present apartat, i servirà com a patró per a l'avaluació de la qualitat del servei.

Les desviacions del model, d'acord amb l'exigit en el present plec, o pel presentat per l'adjudicatari sempre que en millori els requeriments mínims establert per FGC, en quan representin minva de la qualitat, seran considerades com a faltes de desenvolupament incomplet o defectuós de l'activitat, i per tant susceptibles de penalització, o en funció del seu abast, de rescissió de contracte.

FGC a través de tots els seus canals de venda acceptarà totes les contractacions de serveis que s'efectuïn dins d'aquests horaris i que es puguin encabir en les planificacions de servei de cada temporada

La posició contractual de l'Adjudicatari és intransferible i no pot ésser cedida en qualitat d'arrendament a tercers, cosa que podria donaria lloc a la rescissió automàtica del contracte sense tenir dret a cap tipus d'indemnització, si així ho notifiqués FGC.

5.1.2 Cobrament a clients

Per tal de realitzar la venda directa de clients particulars que s'adrecin al Parc, FGC posa a disposició de l'adjudicatari l'equipament informàtic necessari per la realització de la venda a clients i control de cobraments de les recaptacions que s'efectuïn.

Els serveis d'arrendament que es prestin hauran de ser cobrats amb diferents modalitats:

- Efectiu o Targeta de Crèdit.

L'adjudicatari acomplirà amb tots els processos de liquidació de cobraments del servei a administració de Vall de Núria. En cas de sorgir noves modalitats de cobrament, FGC en realitzarà la formació (amb hores a compte de l'adjudicatari) i l'adjudicatari n'acceptarà l'execució.

5.2 Personal

5.2.1 Condicions generals del personal

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari que les activitats comptin amb el personal capacitat suficient per fer ús de les instal·lacions, equipaments i materials, així com per

a executar els processos de control d'aquestes instal·lacions per l'ús dels clients del Parc Lúdic de Vall de Núria. L'Adjudicatari es farà única i exclusivament responsable dels incidents que es puguin ocasionar, que es causés a FGC o a tercers, com a conseqüència dels seus actes, omissions o deficiències en l'aplicació dels protocols, processos i requeriments operatius i/o normatius que s'exigeixin per al desenvolupament de les activitats objecte de la present licitació.

FGC facilitarà un local per tal que el personal es pugui canviar de roba, de manera que serà l'Adjudicatari qui aportarà els mitjans per obtenir-lo, si ho considera necessari. En qualsevol cas, la cura i custòdia correspondrà a l'Adjudicatari, quedant exonerat FGC de responsabilitat per pèrdua, deteriorament o sostracció dels béns dipositats.

La contractació del personal es regirà per la normativa vigent i d'acord amb la modalitat que aquesta estableixi. La contractació per part de l'Adjudicatari del personal necessari per a l'exercici i desenvolupament del servei objecte d'aquest document no confereix a aquests treballadors la condició de personal de FGC ni crea cap relació d'ocupació de dependència respecte de FGC. La seva situació i retribució es regiran per la legislació laboral i a càrrec exclusiu de l'Adjudicatari.

L'adjudicatari realitzarà la rotació i els torns de les persones que correspongui per poder atendre el calendari i els horaris de servei, d'acord amb la normativa vigent en matèria laboral.

Un cop adjudicat el contracte, i a requeriment d'FGC, l'adjudicatari haurà d'aportar certificat del Registre Central de Delinqüents Sexuals (el certificat tindrà validesa de tres mesos des de la seva expedició) de cadascuna de les persones de la seva plantilla que hagin de prestar els serveis objecte d'aquesta licitació, de conformitat amb la normativa vigent. Aquesta presentació s'haurà de complimentar amb una periodicitat semestral, abans de l'inici de cada temporada d'hivern i d'estiu, o cada vegada que FGC ho requereixi.

A aquests efectes, s'acompanya com a Annex 4, l'autorització de cessió de dades personals i el deure d'informació de l'article 14.5 del RGPD per tal que l'empresa adjudicatària recavi el consentiment exprés de cadascuna de les persones de la seva plantilla.

5.2.2 Formació i experiència

El licitador haurà d'adscriure a l'execució del contracte un equip integrat, com a mínim, pels següents professionals (un mateix professional pot acomplir amb els dos perfils):

- Dos (2) responsables de servei amb una experiència mínima de 3 serveis similars d'igual o similar naturalesa de l'objecte del contracte durant els darrers 3 anys i, com a mínim; una de les següents formacions o equivalents d'acord amb la pròpia normativa que regulen les pròpies formacions:
 - Monitors/es d'activitats de lleure infantil juvenil o superior (diplomes regulats per la Secretaria General de Joventut, pel Decret 213/1987, de 9 de juny, per l'Ordre de 3

de juliol de 1995 i la Resolució de 3 de juliol de 1995 i pel ORDRE BSF/192/2015, de 18 de juny, per la qual s'estableixen els programes dels cursos de formació de monitor/a i de director/a d'activitats d'educació en el lleure infantil i juvenil), amb una acreditació mínima de 60 hores de formació específica en l'activitat corresponent, o equivalent homologat a l'estat espanyol.

- Tècnic o tècnica mig en animació d'activitats físiques i esportives (Reial decret 500/2024, de 21 de maig, pel qual es modifiquen determinats reials decrets pels quals s'estableixen títols de formació professional de grau superior i es fixen els seus ensenyaments mínims (BOE núm. 129, de 28.5.2024) i Reial decret 653/2017, de 23 de juny, pel qual s'estableix el títol de tècnic superior en Ensenyament i Animació Socioesportiva i se'n fixen els aspectes bàsics del currículum (BOE núm. 168, de 15.7.2017)) amb una acreditació mínima de 60 hores de formació específica en l'activitat corresponent, o equivalent homologat en l'estat espanyol.
- Dos (2) tècnics/ques de servei que hauran de complir com a mínim una de les següents opcions:
 - 1 experiència en activitats físico-esportives (segons ORDRE PRE/361/2004, de 6 d'octubre, per la qual es modifica el catàleg d'activitats físicoesportives en el medi natural i actualitzacions futures) o d'educació en el lleure en els darrers 3 anys.
 - Acreditació de formació físico-esportives (segons DECRET 56/2003, de 20 de febrer, pel qual es regulen les activitats físicoesportives en el medi natural i actualitzacions futures) o d'educació en el lleure, ja sigui per tramitació del títol o que s'estigui cursant la formació.
- Un mínim del 75 % del personal adscrit a l'execució del contracte haurà de tenir formació d'atenció al client en entorns turístics en el moment d'inici efectiu del servei.

L'adjudicatari garantirà les condicions perquè tot el personal que presti el servei disposi de la formació específica del parc lúdic. Aquesta formació serà impartida per personal tècnic de FGC a nivell intern durant el mes de novembre i maig, amb una durada de 16 h (dues jornades). FGC lliurarà a l'adjudicatari el manual de vendes i altra documentació procedimental la qual s'entendrà formarà part del corresponent contracte. Els costos de les hores de formació del personal seran a càrrec de l'Adjudicatari si no hi ha continuïtat del personal format durant la vigència del contracte; en cas de continuïtat, aquest cost no serà abonat per l'adjudicatari.

El personal que contracti l'empresa tindrà el perfil adequat al lloc de treball. L'Adjudicatari podrà ser penalitzat en correspondència a la valoració del perjudici ocasionat per a FGC en el cas que no s'adeqüi a l'estàndard demanat per FGC.

L'Adjudicatari haurà d'assegurar que el personal disposa dels coneixements i polivalència necessaris per realitzar les tasques de suport quan l'afluència de visitants ho requereixi.

FGC en valorarà la capacitat i experiència del personal destinat als serveis objecte de la present licitació, així com el coneixement de l'entorn on es realitzarà el servei.

5.2.3 Coneixement d'idiomes

El personal a contractar per l'Adjudicatari haurà de ser amable amb el públic, expressar-se fàcilment en català i en castellà.

5.2.4 Uniformitat

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari uniformar al seu personal d'acord amb el tipus de servei a desenvolupar, atenent a criteris de seguretat, facilitant els EPI i exigir-li l'ús del mateix així com donar les correctes indicacions de funcionament per a la pràctica de les activitats de Parc Lúdic que ho requereixin.

El personal destinat hauran de disposar d'uniformitat adequada i homogènia per a desenvolupar les tasques que té encomanades. FGC es reserva el dret de plantejar-ne la modificació en el cas que la imatge que se'n deriva no és adequada. L'adjudicatari evitarà en la mesura del possible, la presència de logotips o marques pròpies que puguin confondre al client de Vall de Núria, i en qualsevol cas, l'ús de marques o logotips d'FGC hauran d'ésser expressament autoritzats per aquest. FGC no acceptarà que aparegui en la uniformitat d'altres marques comercials o empresarials que les pròpies de l'Adjudicatari.

El personal haurà de portar identificació amb el nom.

5.3 Seguiment del contracte

S'estableix que existirà com a mínim una persona responsable de contracte o Coordinador de servei per part d'FGC i una persona coordinadora per part de l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari disposarà d'un correu electrònic que serà accessible pel personal que realitzi el servei.

S'estableix també, que **ambdues** empreses tindran un responsable de torn diari per supervisar i coordinar el servei i gestionar totes les incidències que es produeixin d'acord amb els protocols establerts per FGC.

FGC estableix pel seguiment de l'activitat i control en l'execució del servei els següent responsables com a interlocutors del contracte:

- Responsable d'esdeveniment de Vall de Núria: seguiment tècnic del contracte i prestació del servei.
- Responsable administració Vall de Núria: seguiment administratiu del contracte.
- La persona responsable de supervisió i coordinació del servei per part de l'adjudicatari podrà ser l'interlocutor del contracte, o una de les persones del torn de dia a qui li hauran encomanat expressament les funcions.

Amb la periodicitat que s'estableixi de mutu acord, i com a mínim 1 vegada al mes, el responsable interlocutor del contracte d'FGC i el de l'Adjudicatari del servei, realitzaran una reunió per tal de fer un seguiment de la prestació del servei i analitzaran les incidències que els hi hagin reportat els responsables diaris de torn i establiran les mesures correctores necessàries per minimitzar les incidències que hagin sortit en el dia a dia, així com tractar propostes de millora, avaluar les tasques realitzades i establir els mecanismes de millora, correcció i optimització de servei necessaris, així com per recollir les incidències esdevingudes de la inspecció sobre els treballs realitzats.

De cada reunió efectuada es formalitzarà acta dels continguts tractats, la qual serà signada per tots els integrants.

FGC podrà modificar les tasques i procediments operatius i de control inicialment descrites segons li sigui convenient amb la seva comunicació.

L'adjudicatari i FGC faran el full de planificació del servei (checklist) per seguiment del servei. Actualment aquest checklist s'efectua de manera digital (plataforma ATEN o la que utilitzi FGC en el seu moment), i FGC realitzarà la formació necessària per tal que l'adjudicatari entri la informació adequadament. Aquest document es farà diàriament i en el cas d'incidències o disconformitats es faran constar en l'apartat d'observacions.

En el full diari de serveis s'hi anotaran diàriament les incidències i observacions al servei i serà signat diàriament per l'adjudicatari i l'interlocutor que FGC designi pel contracte.

El full diari de servei servirà com a base de treball pel manteniment correctiu, per realitzar propostes de millora, avaluar les tasques realitzades i establir els mecanismes de millora, correcció i optimització dels serveis necessaris, així com per recollir les incidències esdevingudes de la inspecció sobre els treballs realitzats per l'empresa.

5.3.1 Quantificació i liquidació del contracte

L'abonament de la prestació es realitzarà mensualment per les hores de servei efectivament realitzades prèvia aprovació per part d'FGC.

L'empresa presentarà a FGC un albarà valorat econòmicament indicant el nombre d'hores de servei efectuat per cadascun dels agents posats en servei, indicant el valor unitari del Preu / Hora i la totalitat que representa, tanmateix presentarà un calendari mensual indicant el nombre d'hores de servei realment efectuat, per cadascun dels agents que hagi prestat el servei. El nombre d'hores totals entre el calendari i l'albarà haurà de ser el mateix, i serà validat pel Responsable de contracte de FGC.

FGC liquidarà de prestació de servei per les hores efectives de prestació de servei, i FGC es reserva el dret de modificar i escurçar el calendari de prestació de servei inicialment previst en la licitació, de manera que l'adjudicatari ajustarà els ítems de facturació als períodes que realment s'hagi prestat el servei.

No s'admetran reclamacions derivades de les dificultats resultants dels desconeixement de les circumstàncies descrites.

5.4 Consideracions de qualitat i mediambientals

5.4.1 Condicions ambientals

L'adjudicatari haurà d'acomplir inexcusablement amb totes les normatives legals vigents que afectin a l'objecte de contracte i l'obtenció dels permisos i/o llicències administratives i altres, en tota mena de registres que exigeixi en cada moment la legislació que les reglementi, i l'autorització prèvia de FGC.

Les activitats es desenvoluparan a les proximitats del Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser. Caldrà garantir la màxima protecció de l'entorn de la zona dels treballs per evitar malmetre'l i reduir les afectacions a la dinàmica de les activitats i instal·lacions de l'entorn.

L'adjudicatari acceptarà i aplicarà les polítiques de qualitat i gestió mediambiental de FGC Turisme (Annex 3), així com altres sistemes de qualitat i gestió que disposi l'estació de muntanya de Vall de Núria, entre ells la ISO 14001.

Així, es farà responsable de la gestió dels residus generats pel servei seguint les polítiques indicades al paràgraf anterior.

FGC podrà demanar a l'adjudicatari la informació o resultats que tinguin d'algun sistema de control, reducció i mitigació de les seves emissions de CO², per tal d'avaluar l'impacte ambiental de tota la cadena de valor vinculada el contracte.

5.4.2 Nivells de servei

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per FGC en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, FGC estableix un mecanisme per a valorar la importància de determinats aspectes del servei, establint alhora quina ha de ser la repercussió econòmica i de correcció de cada un d'ells per part de l'adjudicatari si no s'acompleixin algun d'aquest requisits mínims, sempre i quan les causes siguin imputables a l'adjudicatari.

L'avaluació d'aquest requisits mínims d'acompliment s'efectuarà amb periodicitat mensual, de forma conjunta, i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'adjudicatari, el qual haurà d'emetre, si es el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

Àmbit	Requisit	Nivell	Deducció econòmica
Resposta davant incidències	Resposta davant d'incidència amb retard superior a 15 minuts o igual a 30 minuts respecte el temps màxim de resposta assumit.	MIG	30,00 €
	Resposta davant d'incidència amb retard superior a 30 minuts respecte el temps màxim de resposta assumit	ALT	70,00 €
Equip mínim	Faltar 1 persona de l'equip mínim durant menys de la meitat de la jornada prevista	ALT	100,00 €
	Faltar 1 persona de l'equip mínim durant més de la meitat de la jornada prevista	ALT	200,00 €

Àmbit	Requisit	Nivell	Deducció econòmica
Recollida de residus	Realitzar la recollida parcial de residus generats durant el servei	MIG	20,00 €
	No realitzar la recollida de residus generats durant el servei	ALT	40,00 €

Les deduccions econòmiques indicades anteriorment s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar per les hores de serveis no realitzats.

Adicionalment en el cas d'acumulació d'incompliments dels Nivells de servei, siguin del tipus que siguin, s'aplicaran les següents deduccions:

- L'incompliment de 2 a 3 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,25 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 4 a 6 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,5 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 7 a 9 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'0,75 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 10 o més nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'1,00 % de l'import del contracte.

5.5 Transició del servei

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent al servei que sigui necessària perquè, en el cas que es faci l'adjudicació a un contractista diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei:

- Històric de serveis realitzats.
- Altra documentació generada en el transcurs del servei.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual el contractista estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

ANNEX 1 – PROCEDIMENT GENERAL PARC LÚDIC VALL DE NÚRIA

0. Objectiu

- Reorganització dels procediments per a l'explotació del parc lúdic.
- Creació d'una base de referència per a totes les persones implicades dins de l'explotació del parc lúdic.
- Guia referència per al responsable i agent explotador del parc lúdic.

1. Elements parc

- Comuns
- Estiu
- Hivern

2. Comunicació i venda

- Informació
- Gestió venda
- Horaris
- Relleus
- Caixa

3. Explotació

- Estiu
 - Obertura estiu
 - Obertura parcial estiu
- Hivern
 - Estat de la neu
 - Obertura hivern
 - Obertura parcial hivern
- Material
- Agents
- Control màxima afluència
- Accidentats
- Agents
- Condicions meteorològiques adverses

4. Annexes

- Checklists:
 - Estiu
 - Hivern
 - Procediments
- Campanyes vigents
- Cartells horaris
- Taules informatives
- Fotografies
- Diagrames de flux:
 - Estiu
 - Hivern

1.-ESTRUCTURA PARC

1. Elements

Elements comuns:

1. Cintes transportadores (petits (1): Patufet; grans(2) :Marmotes)
2. Tubbys: (1:petits; 2:grans corbes; 3:grans:recte)
3. Tirolina
4. Jocs equilibris terra
5. Torre elevada
6. Rocòdrom infantil
7. Caseta parc
8. Magatzem caseta parc
9. Magatzem corralina

Específic estiu:

10. Circuit karts
11. Llits elàstics
12. Circuit patinets(1: petits; 2:grans)
13. Slacklines (2).
14. Piscina boles infantil
15. Castell inflable

Específic hivern:

16. Pista trineus petits
17. Pista trineucross petits
18. Pista patinets d'hivern
19. Pista trineus infantils
20. Pista trineus grans
21. Pista trineucross grans

ELEMENTS COMUNS:

1.1 Cintes

Normativa:

- Les cintes del parc són destinades per l'accés als elements lúdics no es permès l'accés per usuaris d'esquí i snow.
- A la cinta s'ha d'anar dempeus. Cal vigilar que els usuaris no s'asseguin ni s'estirin per evitar atrapaments laterals o en la tauleta de fi de carrera.
- Cal assegurar la subjecció del pneumàtic o trineu per evitar la pèrdua durant la pujada.
- En dies de força afluència cal que els usuaris mantinguin una distància de seguretat de 2 mts.
- No es pot adelantar pels laterals.
- Cal abandonar la cinta per la sortida lateral prevista.
- El descens pels laterals de la cinta només es permet a l'hivern.

Funcionament

- La velocitat de la cinta és de 0,7m/s per normativa. No es pot modificar aquesta velocitat.
- Cal comprovar les aturades d'emergència diàriament tal com indica el comunicat diari d'instal·lacions.

- Cal revisar que la sortida lateral estigui practicable. Que el rètol estigui fora de la cinta i que els elements del rètol estiguin en bon estat (cadeneta, pivots, etc.)
- Cal comprovar que la cadeneta que fa el tancament de la sortida lateral amb els pivots, surti fàcilment en cas de que algú sobrepassi el final de la cinta.
- Cal revisar el correcte funcionament del control remot d'engegada.
- Quan es fa la posada en marxa per control remot des de la caseta, cal garantir per inspecció visual (directe o per vídeo) de què no hi ha cap incident que eviti la posada en marxa.
- En la revisió diària si hi ha cap anomalia s'avisarà a manteniment i es farà un comunicat d'incidències per entregar al responsable de FGC del parc.

Manteniment

- Les portes que es posen a l'hivern han de quedar ben tancades al final de la jornada. Durant el dia han d'estar als espais pensats per desar-les ben estacades de manera que no puguin moure's amb el vent.
- En cas de nevada es netejarà accessos i cintes facilitant el pas tant per la banda de goma com pels laterals.
- En hivern i després de nevades i/o ventades es netejarà de neus els registres superior i inferiors.
- En cas de nevada cal netejar l'espai necessari per què la sortida lateral sigui practicable amb els pneumàtics.
- En funció de la temperatura cal obrir o tancar cortines laterals.
- Un cop al mes cal revisar les cortines de la cúpula, els ancoratges i les gomes (veure annexe).
- En hivern en aquells punts que la màquina no pot fresar cal garantir un accés a la cinta sense riscos de relliscades, ja sigui traient la neu o posant gomes antilliscants.

1.2 Tubbys

Normativa:

- Tubby 1 per a tots els públics, tubbys 2 i 3 a partir de 1.10 cm.
- No està permès l'accés als tubbys grans a persones amb un pes superior als 95 kg o una alçada superior als 2mts.
- No està permès baixar dues persones en un pneumàtic (excepte tubby1).
- No està permès baixar varis pneumàtics a la vegada.
- Cal seure dins del pneumàtic amb les cames per fora.
- Cal posar la corda de transport dins del pneumàtic.
- Cal baixar amb les mans agafades a les nanses de seguretat.
- No es pot seure en el lateral del tubby.
- No està permès a persones amb problemes de cor o embarassades.
- No es pot baixar estirat damunt del pneumàtic.
- No frenar amb els peus, esperar a la zona de frenada.
- No es pot baixar amb elements sobresortints com motxilles, bufandes, etc.
- En cas de pluja la instal·lació es tancarà.
- En cas de canvis meteorològics es procedirà al tancament del tubby si es considera necessari.
- Un pneumàtic lliscant sense la corretja no es pot utilitzar.

Funcionament

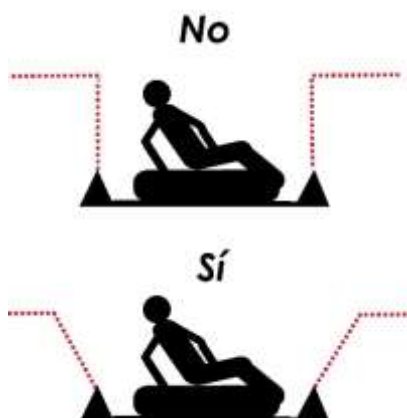
- Fer una prova diària de l'estat de lliscament dels tubbys. Aquesta prova es farà gradualment, provant primer des de la meitat, 3/4 parts o si s'escau des de dalt del tubby.
- Es procedirà a posar les gomes necessàries per tal de que els pneumàtics s'aturi per si sols ABANS DEL MATALÀS DE FI DE TUBBY. En cas de tancament s'informarà a control/responsable/comercial en funció de la temporada.
- En cas d'haver col·locat frens es farà el seguiment per valorar si cal continuar o treure els frens.
- En situacions de humitat baixa i manca de lliscament es procedirà a untar els pneumàtics amb vaselina lliscant. Sempre es farà repartint vaselina entre els pneumàtics en ús. Mai es farà untar un SOL

PNEUMÀTIC. A l'hivern i mentre hi hagi neu al voltant del tubby es substituirà la vaselina per la col·locació de neu al tubby.

- A la zona de frenada del final dels tubbys es col·locaran les gomes de fre ordenadament evitant el desordre, en cas de que no s'hagin de menester totes es deixaran apilades adequadament fora del tubby.
- Les gomes de frenada mai es posaran en zones de corbes. Sempre en els trams rectes.
- Cal que hi hagi un agent en la zona superior dels tubbys constantment. Excepte en dies en que hi ha un sol agent.
- En cas de nevada cal garantir l'accés des de les cintes fins als tubbys.
- A l'hivern cal garantir que l'accés de les cintes fins als tubbys no es troba lliscant. Posant gomes si és necessari..
- Les senyalitzacions de normativa i seguretat han de ser sempre visibles.
- Cal revisar el bon estat dels pneumàtics lliscants, revisant la pressió d'aire i la corretja d'arrossegament i subjecció. La vàlvula sempre anirà a la part inferior per evitar rascades.

Manteniment

- Cal revisar diàriament, l'estat de les plaques, laterals, planxes d'unió, peraltes corbes, gomes de frenada, matalassos de protecció.
- En cas d'haver alguna placa deixada anar es procedirà a col·locar-la o reposar-la utilitzant el sistema d'ancoratges de plàstic (pius). Només en cas de que aquests estiguin malmesos o per manca de temps, es procedirà a utilitzar brides de plàstic, fins que es pugui reemplaçar la peça malmesa (com a molt tard durant el matí següent abans de l'obertura).
- Recordar que hi ha dos tipus de plaques plàstiques verdes. Les de trànsit (llises per sota) i les de tubby (amb un rivet circular per sota) Cal col·locar les adequades.
- Sempre que s'empri una brida de plàstic es retallarà el sobrant de manera que no quedi cap rebava i es girarà de tal manera que la unió sempre quedi per la part interna del tubby. Evitant que qualsevol usuari es pogués tallar amb la rebava sobrant.
- Mai es col·locaran cargols llargs per fixar les plaques al terra. Les plaques aniran collades amb cargols rosca-xapa a les xapes laterals o les de unió, a una distància de 1m aproximadament.
- Sempre s'ha d'evitar qualsevol element sortint o punxant que pogués provocar ferides o talls als usuaris que baixen amb certa velocitat.
- En cas de nevades i neteja dels tubbys amb turbina, cal evitar baixar la pala arran de terra per evitar enganxar i destrossar les plaques de plàstic verdes.
- En cas de nevades la neteja dels tubbys s'haurà de fer axaflanant els laterals per evitar que es pugui col·lisionar amb les cames. És a dir que s'haurà de fer seguint un perfil segons imatge:



1.3 Tirolina

- Només un usuari per llançament.
- No està permès saltar al final de la tirolina.
- Cal revisar setmanalment els elements de la tirolina: cable, plat, anclatges, matalassos.
- Un cop al mes cal treure matalassos protecció i revisar l'estat de les soldadures, així com els matalassos antigaiguda i l'estat del cable i cargolera. (veure annexe manteniment)

1.4 Equilibris terra

- No està permès l'ús del molinet a nens de menys 1,25 cm. cal evitar que es deixin anar en moviment.
- Cal revisar setmanalment la cargolera i la resta d'elements.

1.5 Torre elevada equilibris

- No és permès a menors de 1,25 cm.
- Només pot haver una persona per mòdul i una persona en espera per tant la capacitat és de 12 usuaris. (El material disponible és de 10 arnesos)
- La línia de vida és un element de seguretat no una atracció en si mateixa.
- Cal revisar diàriament l'estat dels elements, cargolera, fusteria, arnesos, casc, mosquetons, etc.

1.6 Rocòdrom infantil

- Per a menors de 12 anys. Per als més petits cal que hi hagi supervisió parental.
- Cal vigilar que es faci un ús adequat del rocòdrom.
- Cal revisar que les preses no es moguin.
- Revisar l'estat de les lloses de goma del terra.

1.7 Caseta parc

- Zona de venda i petit magatzem.
- En cas de torb cal protegir els elements informàtics i de vídeo amb bosses plàstic.
- Ha d'estar en perfecte estat d'organització.
- Ha d'estar diferenciat l'espai destinat a emmagatzemar informació i temes de gestió, de l'espai destinat a eines i altres elements.
- No està permès fumar en cap lloc del parc.
- Revisió diària i neteja profunda setmanalment.
- L'exterior de la porta d'entrada ha d'estar lliure de qualsevol element.

1.8 Magatzem caseta parc

- Espai destinat a l'emmagatzematge de tubbys i trineus i eines d'ús diari.
- Les eines i/o elements d'ús esporàdic es guardaran a la corralina.
- Un cop al mes es buidarà tota i es farà neteja integral.

1.9 Magatzem corralina

- Espai destinat a l'endrega del material que no té cabuda a en el magatzem del parc lúdic
- Ha d'estar en perfecte estat d'ordre.
- En hivern cal mantenir l'accés a la porta net de neu.

ELEMENTS ESTIU

1.10 Circuit karts

- Ús a partir de 4 anys. Petits amb supervisió parental.

- Cal girar en el mateix sentit de la marxa que els altres usuaris.
- No es pot envair les il·letes d'herba, ni sortir del circuit traçat.
- No es pot fer xocs frontals.
- Cal rastrillar i deixar net de pedres diàriament
- Cal mantenir el desaigua central net per tal de que desembussi en dies posteriors a les pluges.
- S'ha de protegir la cantonada de formigó (pneumàtic, etc)
- Les il·les han d'estar netes d'obstacles.
- Cal revisar cargoleria i estat dels karts setmanalment.
- Cal greixar les cadenes dels karts mensualment.

1.11 Llits elàstics

- Ús a partir de 4 anys. Petits amb supervisió parental.
- Una persona per llit elàstic
- Cal descalçar-se les sabates per saltar.
- Prohibit fer "salts mortals".
- Revisar l'estat dels faldons i molles de subjecció.
- Cal mantenir l'espai de trànsit en bones condicions (gomes, fustes, etc)
- Cal netejar l'aigua de la rosada o pluja diàriament.
- En cas de forta afluència, limitar la durada a 5 min. per usuari.

1.12 Circuits patinets

- Per a tots els públics. Cal que l'usuari agafi un patinet que es correspongui amb la seva talla.
- Un usuari per patinet, excepte els grans adaptats perquè un adult pugui portar nens.
- Cal pujar per les cintes mantenint el patinet dempeus.
- Cal ensenyar el dispositiu de fre als usuaris per tal de reduir la velocitat.
- S'ha de seguir el recorregut marcat amb les banderoles i els elements.
- Cal revisar cargoleria i estat dels patinets setmanalment
- Cal comprovar diàriament l'estat de les xarxes de protecció, revisant els anclatges, taps, pintura, etc
- Cal revisar l'estat dels elements i portes eslàlom.

1.13 Slacklines

- Ús per a tots els públics, els petits han d'anar agafats de la mà d'un adult.
- Es pot practicar tant amb sabates com sense elles.
- Cal facilitar els bastons d'equilibri per a l'aprenentatge.
- Cal revisar l'estat de la cinta i els tensors.
- Cal revisar els suports de fusta.
- Cal revisar la tensió de les cintes, sempre es buscarà que hi hagi la màxima tensió possible.

1.14 Piscina boles

- L'ús de la piscina de boles és per a menors de 3 anys amb supervisió parental.
- No es poden llençar les boles a l'exterior.
- Cal descalçar-se les sabates per saltar.
- Cal revisar diàriament que no hi hagi boles trencades o partícules de plàstic.
- Cal endreçar el plàstic cobertor cada dia al magatzem de la caseta.
- Cal revisar l'estat de l'estructura.

1.15 Castell inflable

- Ús per a menors de 10 anys amb supervisió parental.
- Cal descalçar-se les sabates per saltar.

- Com a màxim poden haver 5 nens en el mateix moment dins del castell inflable.
- És imprescindible que el castell estigui correctament fixat als 6 ancoratges.
- En cas de vent fort es tancarà l'equipament.
- Cal recollir cada dia i evitar que hi pugui entrar aigua amb el toldo pensat per a tal efecte.
- Cal eixugar l'aigua de la rosada o pluja.
- Cal revisar l'estat dels ancoratges fixes cada setmana.

ELEMENTS HIVERN

Normativa/funcionament pistes hivern

- No poden anar dues persones en el mateix trineu/patinet (excepte en zona infantil).
- Pels menors de 7 anys cal que hi hagi supervisió parental.
- Cal evitar impactar amb altres usuaris.
- Cal baixar amb la corda dins del mateix trineu i les mans disposades sempre als frens/volant.
- Cal sortir de la zona d'aturada evitant restar gaire temps en l'àrea de possibles impactes
- S'ha de frenar abans d'impactar amb els matalassos de l'arribada.
- Queda prohibit lliscar amb el trineu/patinet en les zones de trànsit i accés a les cintes transportadores.
- No està permès retirar el material de seguretat personal (casc i guants).
- Cal pujar per la cinta o pel lateral de la pista, mai pel centre de la pista.

Funcionament

- Cal col·locar els matalassos protectors de ferros, pals canons, etc, de manera que garanteixin la seva funció (veure apartat explotació hivern material).
- Cal col·locar diàriament les pancartes d'informació i seguretat.
- Cal que les cortines d'accés a la cinta Marmota estiguin obertes en el punt on s'acaba la pista de trineus per tal d'evitar que la gent pugui per la pista.
- Cal revisar que els trineus tinguin l'enganxina logotipada, corda d'arrossegament, i revisar els frens i l'estructura per garantir el seu bon estat.
- En cas de trineus/patinets que s'hagin de retirar caldrà fer un comunicat per tal de controlar l'stock.

Quadre edats pistes hivern

Punt	Pista	Edats	Observacions
1.16	Trineus petits	Menors de 7	Es permet 2 pax per trineu
1.17	Trineucross petits	Menors de 7	Es permet 2 pax per trineu
1.18	Patinets d'hivern	Menors de 7	Es permet 2 pax per element
1.19	Trineus infantils	Nens entre 7 i 11 anys	No es permet 2 pax per trineu
1.20	Trineus nens grans /adults	Majors de 11 anys	No es permet 2 pax per trineu
1.21	Trineucross grans	Majors de 11 anys	No es permet 2 pax per trineu

2.- COMUNICACIÓ I VENDA

2.1 Informació

- És funció de l'agent d'informar de les diferents opcions de venda que estiguin vigents
- Cal informar de les promocions puntuals que hi pugui haver
- S'ha de comunicar a l'usuari la normativa bàsica de les instal·lacions. Incidint sempre en la prohibició de baixar dues persones en el mateix tubby (per als tubbys grans).

2.2 Gestió venda

- Els agents han de fer les operacions de venda i operativa de taquilla/caixa.
- Hauran de fer les previsions de material, polseres, rotlló forfet, etc amb l'antelació necessària per evitar quedar-se sense. En setmanes normals cal fer-ho abans del dijous).

- Hauran de recollir el canvi necessari per poder operar al cap de setmana o festius i retornar-lo el següent primer dia laboral.
- Es responsabilitzarà de col·locar i anotar les polseres i/o validar tiquets que es comprin a la taquilla o altres punts de venda. En funció de la campanya vigent.
- Cal fer l'arqueig de caixa per cada moviment important (obertura, relleu, tancament)

2.3 Horaris

- L'horari dependrà del calendari anual (veure annexa).
- Cal col·locar el cartell corresponent en funció de l'horari establert d'aquell dia.
- Quadre horaris:

Obertura: 10:00

Tancament:

Hivern	↓17:20	↓17:30	↓18:20	
1 agent	16:45	16:45		
2 agents	16:45	16:45		
3 agents	16:45	16:45		
4 agents	16:45	16:45		
Estiu	↓17:20	↓17:30	↓18:20	↓19:10
1 agent	16:45	16:45		
2 agents	16:45	16:45	17:45	
3 agents		16:45	17:45	18:35
Venta darrer tiquet 1 hora	15:45	15:45	16:45	17:35
Venta darrer tiquet 1/2 hora	16:15	16:15	17:15	18:05

- L'horari de tancament és de cara al client, per tant es començarà a tancar a partir de l'hora marcada en el quadre.
- El darrer tiquet de 30' es vendrà 30' abans de l'horari de tancament.
- El darrer tiquet de 1h' es vendrà 1h' abans de l'horari de tancament.
- L'hora de sortida del parc dels agents sempre serà 10 min abans de la sortida del tren. En cas de no ha ver clients es duran a terme tasques de manteniment.

- Torns:

Hivern: Tots els torns són de 8'05 a 17:15h.

Estiu:

1 agent i tancament parc a les 16:45 →	1 torn De 8'05 a 17:15h	8.00	Hores
2 agents tancament parc a les 16:45 →	2 torns De 8'30 a 17:15h	7.75	Hores
2 agents tancament parc a les 17:45 →	1 torn De 8'30 a 17:15h	7.75	Hores
	1 torn De 10:10 a 18: 15h	7.25	Hores
3 agents tancament parc a les 17:45 →	1 torn De 8'30 a 17:15h	7.75	Hores
	2 torns De 10:10 a 18: 15h	7.25	Hores
3 agents tancament parc a les 18:35 →	1 torn De 8'30 a 17:15h	7.75	Hores
	1 torns De 10:10 a 18: 15h	7.25	Hores
	1 torn de 10:10h a 19:15h.	8.00	Hores

• 2.4 Relleus

Quadre de relleus migdia per dinar agents

Dies 1 agent (tancat per dinar)

Horari	Agent que va a dinar				Nombre d'agents en parc
De 14:00 a 14:30		AG1			0
De 14:30 a 15:00		AG1			0

Dies 2 agents

Horari	Agent que va a dinar				Nombre d'agents en parc
De 13:00 a 13:30	AG1				1
De 13:30 a 14:00	AG1				1
De 14:00 a 14:30		AG2			1
De 14:30 a 15:00		AG2			1

Dies 3 agents

Horari	Agent que va a dinar				Nombre d'agents en parc
De 13:00 a 13:30	AG1				2
De 13:30 a 14:00	AG1				2
De 14:00 a 14:30		AG2			2
De 14:30 a 15:00		AG2			2
De 15:00 a 15:30			AG3		2
De 15:30 a 16:00			AG3		2

Dies 4 agents

Horari	Agent que va a dinar				Nombre d'agents en parc
De 13:00 a 13:30	AG1				3
De 13:30 a 14:00	AG1				3
De 14:00 a 14:30		AG2			3
De 14:30 a 15:00		AG2	AG3		2
De 15:00 a 15:30			AG3	AG4	2
De 15:30 a 16:00				AG4	3

En dies puntuals de màxima afluència i que amb 4 agents es vagi molt just, sinó es pot aconseguir cap reforç extra, caldrà dinar en mitja hora per mantenir el nombre màxim d'agents en el parc. Sempre s'ha d'assegurar el compliment de la normativa laboral de descansos.

Horari	Agent que va a dinar				Nombre d'agents en parc
De 13:00 a 13:30					4
De 13:30 a 14:00	AG1				3
De 14:00 a 14:30		AG2			3
De 14:30 a 15:00			AG3		3
De 15:00 a 15:30				AG4	3
De 15:30 a 16:00					4

2.5 Caixa

- L'agent és qui ha d'anar a buscar diàriament la caixa de canvi a la caixa forta de les oficines.
- Ha de comprovar fent un arqueig cada moviment del dia, és a dir obertura, relleu i tancament.
- Des del moment en que es signa la fulla d'arqueig, qualsevol diferència en l'arqueig serà responsabilitat seva.
- Abans del cap de setmana o festius, ha d'anar a buscar la bossa de canvi a administració i tornar-la el dilluns o al següent dia laborable. Aquesta bossa de canvi també es guardarà en la caixa forta.
- No es tancarà mai la caixa abans de les hores establertes (punts 4 i 5 de l'apartat horaris).
- Cal fer ingrés en el dispositiu d'ingressos, en el cas d'un sol agent no es farà l'ingrés fins a la sortida del parc.

3.- EXPLOTACIÓ

3.1 Explotació estiu

3.1.1 Obertura estiu

- Per a l'obertura cal treure el carenat de la porta d'accés.
- Cal treure cadenes karts i patinets i endreçar-les al magatzem
- Retirar pneumàtics i lones de la piscina boles i inflable.
- Col·locar compressors i ancoratges davanters i botir inflable.
- Neteja d'aigua inflable, seients karts, llits elàstics etc.
- Col·locar mobiliari terrassa i ombrel·les en cas de que sigui necessari i no faci vent.
- Obertura cintes.
- Procedir a fer la revisió del checklist.
- Procediment d'obertura de caixa.

3.1.2 Obertura parcial estiu.

- En cas de fort vent, no s'obrirà el castell inflable ni les ombrel·les, ni les banderoles.
- Caldrà tenir especial atenció amb el material que pugui ser emportat pel vent, taules, cadires, etc.
- En cas d'humitat relativa elevada, pluja o boira intensa no es podran obrir els tubbys grans.
- Només en el cas de tenir els dos tubbys grans tancats i prèvia autorització del responsable de FGC s'oferirà la tarifa reduïda: Preu mitja hora per 1 hora, en cas de tenir activada tarifa tot el dia s'oferirà tarifa reduïda resident.

3.2 Explotació hivern

3.2.1 Estat de la neu

- Valorar l'estat de la neu en les pistes de trineus, plaques de gel de producció de neu, regel de primavera, etc.
- Si l'afectació és parcial, senyalitzar i/o protegir.
- Si l'afectació és total → Parlar amb responsable del Parc lúdic FGC on en la seva absència Responsable pistes, es decidirà si cal treure màquina o retardar l'obertura de les pistes de trineus.

- Cal que les màquines trepitja- pistes hagin fressat tot els accessos a les cintes i tubbys.
- En situacions primaverals cal evitar que el fresat s'hagi fet massa d'hora provocant regel al matí.
- En funció de l'estat de la neu les màquines trepitja-pistes desfaran els cordons longitudinals que separen les pistes de trineus i es tornaran a fer, sempre evitant que es produeixi neu dura.

3.2.2 Obertura hivern

- Fer tancament parc lúdic amb la xarxa perimetral.
- Xarxa SPM part frontal parc amb lones cartells.(entrada parc lúdic)
- Xarxa 1,5 m. alçada des d'alçada canó fins barana entrada Cabana. Deixant un espai per la zona de patinets i el trineucross infantil. (veure annexa). S'ha de mirar la tirada per tal de que quedi be alineada.
- Cal deixar un pas de vianants amb goma antilliscant entre els matalassos que tanquen el trineucross i el canó.
- Cal col·locar les mateixes xarxes als mateixos llocs seguint esquema (veure annexa)
- Xarxa 1,5 m. alçada barana Cabana. Deixant un espai de 1,5 m. entre el final de la xarxa i la paperera pel pas de persones. Al final de la xarxa ha d'haver el rètol de prohibit entrar sense tiquet per la part de la Cabana i el rètol de prohibit treure material per la part del parc lúdic.
- Col·locació de la xarxa amb matalassos per a la protecció de les pistes de trineus, petits i grans. Cal :
 - Evitar lligar la corda parcialment fent que rebenti la xarxa.
 - Evitar que el conjunt es cargoli sobre si mateix.
 - Col·locar la lona d'unió amb velcro d'unió entre els dos cossos.
- Tots els elements que necessiten lligar-se i deslligar-se cada dia s'utilitzarà un nus de fuga per evitar que es facin nusos impossibles.
- Totes les xarxes mòbils es col·locaran de manera que la xarxa quedi arran de terra i així evitar que algú es pogués escapolar per sota.
- Col·locar la xarxa a la zona de sortida de la cinta marmota i l'accés pistes trineus grans.
- Col·locació de la xarxa de protecció lateral i les de protecció dels canons de la pista de trineus grans.
- Col·locació de la xarxa que evita llençar-se amb trineu a la zona de trànsit de la cinta marmota.
- Col·locació i revisió de totes les pancartes de seguretat i informació.
- En cas de que l'acumulació de neu ho demani es col·locarà una xarxa SPM a la part superior del parc (per darrera de la tirolina).

3.2.3 Obertura parcial hivern

Després de nevades i/o ventades les prioritats d'obertura seran per ordre d'enumeració:

1. Trineus petits
2. Trineus grans
3. Cinta patufet
4. Tubby petit
5. Cinta marmota
6. Tubby corbes
7. Tubby recte

En cas de que només estigui obert la zona de petits s'oferirà tarifa reduïda, prèvia consulta amb el responsable del parc de FGC o en la seva absència, al responsable FGC de torn d'explotació → preu mitja hora dret a 1 hora. Si hi ha en venda la tarifa tot el dia s'oferirà dte. de residents.

En tots els casos d'obertura un cop finalitzat el procés d'obertura indicat es procedirà a avaluar:

1. Tasques urgents en referència a la seguretat.
2. Tasques visuals que salten a la vista.
3. Tasques de pendants .
4. Tasques programades o revisions de materials.

3.3 Material

- En la inspecció del checklist cal revisar tots elements materials i anotar qualsevol mancança en el full, cal comunicar-ho verbalment al responsable FGC i escriure un comunicat d'incidències com a registre de l'anomalia.
- Cal fer les revisions periòdiques segons quadre de revisions.
- Cal fer l'inventari de tots els elements segons està programat en el quadre de revisions entregar-lo a responsable FGC.
- Cal fer un bon manteniment de les eines i utensilis varis que es disposa per fer el manteniment del parc. Procurant tenir-ho tot ben endreçat.

Quadre de revisions/inventaris

Inspeccions diàries marcades en el checklist i en el comunicat d'instal·lacions (cintes).

Elements	Setmanal	Quinzenal	Mensual
Cintes (neteja registres)			x
Cintes (gomes cortines)			x
Tubbys (comprovació peraltes, matalassos)			x
Tubbys (gomes frens)			x
Tirolina (soldadures potes suport)			x
Molinet (anclatges, cadenes)			x
Torre elevada (comprovació cargols, elements, etc)			x
Rocòdrom (comprovació preses)			x
Caseta parc (ordre)	x		
Magatzem caseta (ordre)	x		
Magatzem cau marmota (ordre)	x		
Magatzem corralina (ordre)	x		
Circuit karts (despedregar)	x		
Xarxes separadores patinets estiu	x		
Slacklines (tensar)			x
Llit de boles (neteja boles trencades)	x		
Castell inflable (anclatges, costures)			x
Xarxa perimetral			x
Karts (cadenes, greix, cargols)			x
Patinets (cargols , frens)			x
Dònuts (cordes, nanses, vàlvules, pressió)	x		
Arnesos i cascs (sivelles, tèxtil, tanques mosquetons)			x
Tallar gespa	x		
Xarxes mòbils hivern	x		
Matalassos protecció trineus grans (xarxes, suports, etc)	x		
Pancartes i/o cartells informació	x		
Altres (mobiliari, suports, para-sols)			x
Inventari (dònuts)		x	
Inventari (trineus)		x	
Inventari (patinets de neu)		x	
Inventari (eines)			x
Inventari general	2 cops any	1 per temporada	

3.4 Agents

- Tota persona destinada al parc lúdic haurà d'anar degudament equipada amb la vestimenta corporativa.
- Tota persona destinada al parc lúdic haurà de dur la placa identificativa segons normativa de qualitat.
- Tota persona destinada al parc lúdic haurà de tenir bon tracte amb el turisme principalment amb el públic infantil.
- Està totalment prohibit fumar a les instal·lacions de Núria.
- Distribució d'agents en funció nombre:
 - Amb 1 agent:
 - Compaginar informació, venda, control, seguretat tubbys amb les tasques de manteniment.
 - En cas de tenir escoles, es proporcionarà el material però les explicacions i la gestió de l'activitat anirà per part del monitor. El control de la instal·lació i el tancament de la mateixa en cas de necessitat, serà de la seva responsabilitat no del monitor.
 - Amb 2 agents:
 - Agent 1: taquilla, informació, material (Ubicació:taquilla)
 - Agent 2: control, seguretat (Ubicació: preferentment en la zona superior dels tubbys)
 - Amb 3 agents:
 - Agent 1: taquilla, informació, material (Ubicació:taquilla)
 - Agent 2: informació, material, seguretat tubbys, control (Ubicació: davant zona arribada tubbys)
 - Agent 3: seguretat tubbys, control, material (Ubicació: zona superior tubbys)
 - Amb 4 agents:
 - Agent 1: taquilla, informació, material (Ubicació:taquilla)
 - Agent 2: informació, material, seguretat tubbys, control (Ubicació: davant zona arribada tubbys)
 - Agent 3: seguretat tubbys, control, material (Ubicació: zona superior tubbys)
 - Agent 4: control, material, seguretat (Ubicació: zona inferior tubbys)
- Els relleus per dinar es faran segons el quadre vist en el punt 2.4.
- Les tasques dels agents estan en ordre de prioritats. Hi ha tasques que es comparteixen.
- Els agents han d'estar en les ubicacions especificades no junts dins de la caseta.

3.5 Control

- Tota persona que tingui dret d'ús del parc ha d'anar identificada amb el braçalet de manera visible.
 - Estiu polsera paper al canell
 - Hivern polsera i forfet penjat amb brida plàstic en pantaló si és possible sinó en la jaqueta.
- Cal destinar uns minuts per informar als clients de la normativa i funcionament del parc.
- La norma més important a informar/controlar és que no poden anar dos persones als tubbys grans.
- Cada usuari té dret a utilitzar les diverses instal·lacions en funció de la seva edat i/o alçada. (veure quadre en annexes).
- Els acompanyants no tenen dret al material sinó tenen polsera parc lúdic. Excepte pares que acompanyin als seus fills en zona petits.
- Els agents de control han de procurar l'acompliment de la normativa de seguretat i el control de tiquets i franges horàries.

- El client té dret a utilitzar un element o un altre però no a tenir tots els elements en possessió al mateix moment.
- Cal tenir una visió global del parc i en funció del nombre d'agents i de visitants rotar per les diferents instal·lacions.
- Els agents que estan fent control han de recollir el material abandonat pel parc. Cal comunicar als clients que el material s'ha de deixar als espais destinats a tal efecte.
- En el moment del relleu per l'hora de dinar mai aniran dos agents en el mateix torn. Veure apartat relleus 2.4.

3.6 Màxima afluència

- A l'estiu no ens trobem amb aquesta situació però l'hivern és molt propens a l'overbooking. Per això es considera que la capacitat màxima del parc (usuaris i acompanyants) és de 150 persones al mateix moment. No obstant el límit pot estar condicionat pel material disponible.
- Cal garantir que no es facin més vendes de les que es poden atendre, comunicar al responsable FGC el ritme d'afluència.
- Quan tot el material està en servei, s'ha d'aturar la venda i prioritzar la recuperació de material mitjançant el control horari dels tiquets i recuperant material abandonat o de persones que no en tenen dret. Sovint la gent agafa un pneumàtic i un trineu amb el mateix tiquet, quan només tenen dret a un dels dos elements a la vegada.
- En cas de cues considerables cal tenir informada la gent que està en espera.
- Per agilitzar les baixades pels tubbys grans, cal organitzar un **sistema de rotació de pneumàtics** on la gent fa cua a baix per agafar el pneumàtic que acaba de baixar i se'n va cap a la sortida del tubby; un cop ha baixat l'entrega al següent de la cua.
- Cal extreure el control de seguretat en les pistes de trineus, evitant principalment que la gent pugui pel centre de la pista.

3.7 Accidentats

- En cas d'accidentat, si és lleu, s'informarà al responsable FGC Parc lúdic o en la seva absència al responsable FGC de torn d'explotació, i se'l acompanyarà al dispensari.
- Cal omplir la fitxa interna de dades de l'accident, nom, lloc, com, testimonis, etc. i entregar-la al responsable del parc de FGC.
- Cal entregar la fitxa al responsable del parc FGC. i entregar-la al responsable del parc de FGC. En cas que no sigui lleu, s'avisarà al servei de socorristes i es col·laborarà en les tasques que sigui necessàries. Mentre duri l'evacuació cal protegir la zona de l'accidentat, tancant parcial o totalment la instal·lació afectada. Cal omplir la fitxa de dades interna de l'accident, nom, lloc, com, testimonis, etc. i entregar-la al responsable del parc de FGC.

ANNEX 2 – CALENDARI ANUAL ORIENTATIU

De forma orientativa, i podent-se variar en qualsevol moment si així ho estableix FGC amb una antelació mínima de 12 hores per canvis de torn, i de 1 hora en el cas de modificació d'horaris en el mateix dia de servei, s'estableix com a calendari i horaris de serveis.

FGC disposarà de les instal·lacions cedides per FGC revisades i llestes per a la seva obertura un cap de setmana abans d'aquesta previsió.

Durant tot el calendari de servei i horaris d'atenció al públic establerts, l'Adjudicatari assegurarà la presència física del personal que escaigui de forma ininterrompuda.

Les jornades efectives de treball següents són orientatives, a fi de planificar els recursos humans suficients per acomplir amb els horaris de servei establerts. L'import d'adjudicació del contracte resultarà de l'aplicació del número total d'hores de treball efectiu indicades en el quadre anterior.

		GENER 22																																	
TEMPORADA MITJA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
AGENT 1											1	1	1	1	1						1	1	1	1	1								16 Dies	128 Hores	
AGENT 2											8,00	8,00	8,00	8,00	8,00			8,00	8,00	8,00	8,00	8,00			8,00	8,00	8,00	8,00				8,00	1	1 Dies	6 Hores
TEMPORADA ALTA																																	8,00		
AGENT 1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1						1	1							1	1	15 Dies	120 Hores	
AGENT 2		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1						1	1							1	1	15 Dies	120 Hores	
AGENT 3		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1						1	1							1	1	15 Dies	120 Hores	
AGENT 4																																		8 Dies	48 Hores
AGENT 5										1	1					1	1						1	1							1	1	6 Dies	48 Hores	
TOTAL PERSONES		3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	2	542	
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	Total Dies Temporal
TEMPORADA MITJA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28						
AGENT 1		1	1	1	1			1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1	1						19 Dies	152,00 Hores	
AGENT 2		1	1	1	1			1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1							19 Dies	114 Hores	
TEMPORADA ALTA		6,00	6,00	6,00	6,00	<th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00<th></th><th></th><th></th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00<th></th><th></th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00<th>6,00<th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></th></th></th></th></th>	<th>6,00</th> <th>6,00</th> <th>6,00</th> <th>6,00</th> <th>6,00<th></th><th></th><th></th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00<th></th><th></th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00<th>6,00<th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></th></th></th></th>	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00 <th></th> <th></th> <th></th> <th>6,00</th> <th>6,00</th> <th>6,00</th> <th>6,00</th> <th>6,00<th></th><th></th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00</th><th>6,00<th>6,00<th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></th></th></th>				6,00	6,00	6,00	6,00	6,00 <th></th> <th></th> <th>6,00</th> <th>6,00</th> <th>6,00</th> <th>6,00<th>6,00<th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></th></th>			6,00	6,00	6,00	6,00 <th>6,00<th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></th>	6,00 <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>								
AGENT 1		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28					9 Dies	72 Hores
AGENT 2						1	1						1	1							1	1					1	1	1					9 Dies	70 Hores
AGENT 3						1	1						1	1							1	1					1	1	1					9 Dies	64 Hores
AGENT 4						1	1						1	1							1	1					1	1	1					8 Dies	48 Hores
AGENT 5						1	1						1	1							1	1					1	1	1					0 Dies	0 Hores
TOTAL PERSONES		2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2					520,00	
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	Total Dies Temporal	
TEMPORADA MITJA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
AGENT 1		1	1	1	1			1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1	1						23 Dies	184 Hores	
AGENT 2		1	1	1	1			1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1	1						4 Dies	24 Hores	
TEMPORADA ALTA		6,00	6,00	6,00	6,00	<th></th> <th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>		<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th></th></th></th></th>	<th><th><th></th></th></th>	<th><th></th></th>	<th></th>		
AGENT 1		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		8 Dies	64 Hores
AGENT 2						1	1						1	1							1	1					1	1					8 Dies	64 Hores	
AGENT 3						1	1						1	1							1	1					1	1					8 Dies	64 Hores	
AGENT 4						1	1						1	1							1	1					1	1					8 Dies	48 Hores	
AGENT 5						1	1						1	1							1	1					1	1					0 Dies	0 Hores	
TOTAL PERSONES		2	2	2	2	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	448,00	
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	Total Dies Temporal	
TEMPORADA MITJA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
AGENT 1		1	1	1	1			1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20 Dies	160 Hores	
AGENT 2						1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4 Dies	24 Hores	
TEMPORADA ALTA		<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th><th></th><th></th></th></th></th></th>	<th><th><th><th></th><th></th></th></th></th>	<th><th><th></th><th></th></th></th>	<th><th></th><th></th></th>	<th></th> <th></th>			
AGENT 1		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		11 Dies	88 Hores	
AGENT 2		1	1	1	1			1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11 Dies	80 Hores	
AGENT 3		1	1	1	1			1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6 Dies	36 Hores	
AGENT 4						1	1						1	1							1	1											0 Dies	0 Hores	
TOTAL PERSONES		1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	388,00	
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	Total Dies Temporal	

MAIG 22																																		
TEMPORADA MITJA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
AGENT 1	1	1	1	1	1	1										1	1	1	1	1				1	1	1	1			1	1		22 Dies	
AGENT 2		8,00	8,00	8,00	8,00					8,00	8,00	8,00	8,00				8,00	8,00	8,00	8,00				8,00	8,00	8,00	8,00				8,00	8,00		176 Hores
TEMPORADA ALTA																																	0 Dies	
																																	0 Hores	
AGENT 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
AGENT 1							1	1							1	1						1	1					1	1			9 Dies		
AGENT 2		8,00					8,00	8,00							8,00	8,00						8,00	8,00					8,00	8,00			72 Hores		
AGENT 2							1	1							1	1						1	1					1	1			9 Dies		
AGENT 3							6,00	6,00							6,00	6,00						6,00	6,00					6,00	6,00			54 Hores		
AGENT 4																																	0 Dies	
																																	0 Hores	
	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1		302,00	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	Total Dies Temporada	
JUNY 22																																		
TEMPORADA MITJA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
AGENT 1	1	1	1				1	1	1	1					1	1	1			1	1	1	1					1	1	1	1		21 Dies	
AGENT 2	8,00	8,00	8,00				8,00	8,00	8,00	8,00					8,00	8,00	8,00	8,00			8,00	8,00	8,00	8,00				8,00	8,00	8,00	8,00		168 Hores	
TEMPORADA ALTA																																	0 Dies	
																																	0 Hores	
AGENT 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
AGENT 1				1	1								1	1					1	1				1	1	1						9 Dies		
AGENT 2				8,00	8,00								8,00	8,00				8,00	8,00					8,00	8,00	8,00						72 Hores		
AGENT 2				1	1								1	1				1	1				1	1	1							9 Dies		
AGENT 3				6,00	6,00								6,00	6,00				6,00	6,00					6,00	6,00	6,00						54,00 Hores		
																																	0 Dies	
																																	0 Hores	
	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1		294,00	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	Total Dies Temporada
JULIOL 22																																		
TEMPORADA MITJA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
AGENT 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		11 Dies	
AGENT 2	8,00			8,00	8,00	8,00	8,00	8,00					8,00	8,00	8,00	8,00																	88 Hores	
TEMPORADA ALTA																																	0 Dies	
																																	0 Hores	
AGENT 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
AGENT 1		1	1								1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20 Dies	
AGENT 2		8,00	8,00								8,00	8,00				8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00		160 Hores	
AGENT 2		1	1								1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20 Dies	
AGENT 3		6,00	6,00								6,00	6,00				8,00	8,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	8,00	8,00	8,00	6,00	6,00	6,00	6,00	8,00	8,00		132 Hores	
																																	0 Dies	
																																	0 Hores	
TOTAL PERSONES	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	380,00	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	Total Dies Temporada
AGOST 22																																		
TEMPORADA MITJA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
AGENT 1																																	0 Dies	
AGENT 2																																	0 Hores	
TEMPORADA ALTA																																	0 Dies	
																																	0 Hores	
AGENT 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
AGENT 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31 Dies	
AGENT 2	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00		248 Hores	
AGENT 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31 Dies	
AGENT 3	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00		248 Hores	
AGENT 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31 Dies	
	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00		248 Hores	
TOTAL PERSONES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	744,00	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	Total Dies Temporada

SETEMBRE 22																																					
TEMPORADA MITJA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30							
AGENT 1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1						22 Dies	
	8,00	8,00				8,00	8,00	8,00	8,00	8,00			8,00	8,00	8,00	8,00	8,00			8,00	8,00	8,00	8,00	8,00			8,00	8,00	8,00	8,00	8,00					176 Hores	
AGENT 2	1	1																																		2 Dies	
TEMPORADA ALTA	1	1																																		16 Hores	
	8,00	8,00																																			
AGENT 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						8 Dies	
			8,00	1	1						8,00	8,00					8,00	8,00							8,00	8,00									64 Hores		
AGENT 2				1	1						8,00	8,00					8,00	8,00							8,00	8,00									8 Dies		
				8,00	8,00						8,00	8,00					6,00	6,00							8,00	8,00									60 Hores		
AGENT 3				1	1						8,00	8,00					6,00	6,00							8,00	8,00									4 Dies		
				8,00	8,00						8,00	8,00																								32 Hores	
				8,00	8,00						8,00	8,00																									
TOTAL PERSONES	2	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	348,00	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	Total Dies Temporada	
OCTUBRE 22																																					
TEMPORADA MITJA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
AGENT 1			1	1	1	1	1				1	1		1	1		1	1	1	1	1			1	1	1	1	1							19 Dies		
			8,00	8,00	8,00	8,00	8,00				8,00	8,00		8,00	8,00		8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00			8,00	8,00	8,00	8,00	8,00							152,00 Hores	
AGENT 2																																				0 Dies	
TEMPORADA ALTA																																					0 Hores
AGENT 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					12 Dies	
	8,00	8,00						8,00	8,00				8,00			8,00	8,00						8,00	8,00					8,00	8,00	8,00				96 Hores		
AGENT 2	1	1						1	1			1				1	1												1	1	1				12 Dies		
	6,00	6,00						6,00	6,00			6,00				6,00	6,00						6,00	6,00					6,00	6,00	6,00				72 Hores		
AGENT 3																																				0 Dies	
																																				0 Hores	
TOTAL PERSONES	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2			320,00		
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	Total Dies Temporada	
NOVEMBRE 22																																					
TEMPORADA MITJA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
AGENT 1	1		0	0																				0	0				1	1	1				5 Dies		
	8,00		0,00	0,00																				0,00	0,00			8,00	8,00	8,00	8,00				40 Hores		
AGENT 2			0	0	0																			0	0										0 Dies		
TEMPORADA ALTA			0,00	0,00	0,00																			0,00	0,00										0 Dies		
AGENT 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				1 Dies		
	8,00																																		8 Hores		
AGENT 2	1																																		1 Dies		
	6,00																																		6 Hores		
AGENT 3																																			0 Dies		
																																				0 Hores	
TOTAL PERSONES	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1			54,00		
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	Total Dies Temporada	
DESEMBRE 22																																					
TEMPORADA MITJA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
AGENT 1	1				1	1						1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					13 Dies		
	8,00				8,00	8,00						8,00	8,00	8,00	8,00	8,00		8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00					104 Hores		
AGENT 2																																				0 Dies	
TEMPORADA ALTA																																					0 Hores
AGENT 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					18 Dies	
	8,00	8,00				8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00					8,00	8,00						8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00				144 Hores		
AGENT 2	1	1				1	1	1	1	1						1	1						1	1	1	1	1	1	1	1	1				18 Dies		
	8,00	8,00				8,00	8,00	8,00	8,00	8,00						8,00	8,00						8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00				144 Hores		
AGENT 3						1	1	1	1	1						8,00	8,00																		11 Dies		
						8,00	8,00	8,00	8,00	8,00																									88 Hores		
AGENT 4						1	1	1	1	1																									10 Dies		
						6,00	6,00	6,00	6,00	6,00																									60 Hores		
TOTAL PERSONES	1	3	2	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4				540		
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	Total Dies Temporada	
4.880																																					

Festiu oficial
Festiu altres

4.880



TURISME

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Servei de parc lúdic a l'estació d'esquí i muntanya
de Vall de Núria

ANNEX 3 – POLÍTICA D'FGC TURISME

ANNEX 4 - AUTORITZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I INFORMACIÓ PROTECCIÓ DE DADES

El/La Sr./a.,

amb DNI/NIE número, actuant en nom i per compte propi / en nom i representació de amb DNI/NIE número, mitjançant el present **AUTORITZO la CESSIÓ** per part de l'EMPRESA {NOM DE L'EMPRESA EMPLEADORA} a **Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya** del meu **Certificat de delictes de naturalesa sexual**.

Alhora, de conformitat amb el previst en l'article 14.5 del Reglament General de Protecció de Dades, manifesto que he estat informat del següent:

Responsable del tractament	Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya C. dels Vergós, 44 08017 Barcelona, CIF: Q0801576J
Delegat/da de protecció de dades	dpd@fgc.cat
Finalitat del tractament	Verificar que el certificat de delictes de naturalesa sexual sigui negatiu, donant compliment a l'obligació legal derivada de l'article 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor.
Legitimació del tractament	El vostre consentiment exprés per tractar les vostres dades personals, a banda del compliment d'una obligació legal.
Destinatari de cessions	Les vostres dades podran ser cedides en casos de compliment d'obligacions legals.
Conservació de les dades	Les dades recavades seran conservades durant el període de temps necessari per a la seva finalitat.
Transferències internacionals	No està prevista cap transferència internacional de dades per aquest tractament.
Drets de les persones interessades	Les persones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals, sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si s'escau, sol·licitar-ne la supressió quan, entre d'altres motius, ja no siguin necessàries per a la finalitat per a la que van ser recollides. En determinades circumstàncies, les persones interessades poden sol·licitar l'oposició i la limitació del tractament de les seves dades, cas en el qual només es conservaran per a l'exercici o la defensa de reclamacions. Podran dirigir-se a: dpd@fgc.cat .
Reclamació	Es podrà presentar una reclamació adreçada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCat) mitjançant la seva seu electrònica (https://seu.apd.cat) o per mitjans no electrònics.



TURISME

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
Servei de parc lúdic a l'estació de muntanya de Vall
de Núria

I per a que així consti, signo el present a (lloc), (data).

Signatura persona sol·licitant
o representant legal