

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT A L'EXPLOTACIÓ DEL TREN TURÍSTIC DE L'ALT LLOBREGAT

ÍNDEX

1	OBJECTE DEL PLEC	3
2	ABAST DEL SERVEI	3
3	ÀMBIT DE LA PRESTACIÓ	3
4	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
4.1	Entorn i àmbit d'actuació de l'adjudicatari	3
4.2	Descripció de la prestació de servei	5
4.3	Calendari prestació del servei	6
4.4	Espais objecte del servei	6
4.5	Encaix amb els objectius empresarials	7
5	CONDICIONS DEL SERVEI	7
5.1	Obligacions	7
5.2	Subministraments, ús i manteniment de les dependències	8
5.3	Responsabilitats i obligacions de l'adjudicatari	9
5.4	Uniformitat	10
5.5	Qualitat i Medi ambient	11
5.6	Seguiment del contracte	11
5.7	Quantificació i liquidació del contracte	12
5.8	Nivells de servei	12
5.9	Transició del servei	13
5.10	LOPD	13
ANNEX 1 – HORARI COMERCIAL		16
ANNEX 2 – AUTORITZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I PROTECCIÓ DE DADES		17
ANNEX 3 – POLÍTICA FGC TURISME		18

1 OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les condicions necessàries per la prestació de servei d'atenció al client del Tren Turístic de l'Alt Llobregat a l'edifici de l'estació de la Pobla de Lillet, propietat de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya complementant allò especificat en el Plec de Clàusules Administratives.

2 ABAST DEL SERVEI

FGC gestiona, entre d'altres, el Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat o també anomenat, Tren del Cement.

FGC dins els seu àmbit d'explotació de trens turístics, dinamització i difusió de les destinacions turístiques que gestiona, té com a objectiu atendre els clients en punts estratègics de les explotacions, que per la situació geogràfica i emplaçament on es troben, per cobrir necessitats bàsiques d'informació i venda de títols de transport a clients i visitants de les diferents explotacions.

L'Estació del Ferrocarril de la Pobla de Lillet disposa de serveis de lavabos i d'un local de 150 m2 destinat a espai comú per la rebuda de clients i atenció als usuaris que visiten el Tren del Cement. El local disposa de la infraestructura, instal·lacions (electricitat i calefacció) maquinària, mobiliari i equipaments per dur a terme l'atenció a clients. També disposa dins el local d'una màquina autoexpenedora (vending) i d'una autoexpenedora de títols de transport.

L'abast del contracte és la prestació del servei d'atenció al client i venda de títols de transport a clients usuaris del Tren del Cement a l'estació de tren situada al terme municipal de la Pobla de Lillet durant les jornades de circulació del Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat (Tren del Cement).

3 ÀMBIT DE LA PRESTACIÓ

El servei es presta dins l'àmbit de les infraestructures del Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat:

- Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat
 - 08696 – La Pobla de Lillet, comarca del Berguedà, província de Barcelona.

4 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

4.1 Entorn i àmbit d'actuació de l'adjudicatari

La gestió de l'entorn del Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat comprèn diferents tipus de vessants:

- Espai natural de mitja muntanya a les portes del Pirineu direcció Castellar de n'Hug.
- Patrimoni històric i artístic, amb el Museu del Cement Asland i els Jardins Artigas.
- Exposicions permanents i itineraris sobre natura.



- Descripció dels serveis turístics:

- **El Tren del Cement:** El Tren del Cement passa per la línia que històricament unia l'antiga fàbrica de ciment Asland de Castellar de n'Hug amb Guardiola de Berguedà, des d'on partia la línia del ferrocarril de via estreta cap a Berga i Manresa. El recorregut és de 3,5 km i té parada a quatre estacions: la Poble de Lillet, la Poble Centre, Jardins Artigas i Museu del Cement-Castellar de n'Hug.

Geogràficament, el traçat, s'inicia a l'estació de La Poble, on hi ha una exposició de material històric composta de locomotores i vehicles de transport, passant tot seguit un túnel. A continuació, la línia voreja la muntanya per un camí formigonat compartit amb vehicles. El traçat s'endinsa entre les cases del poble, sense deixar mai el traçat tipus "tramvia" i s'arriba al baixador de La Poble Centre. La via segueix el seu camí sortint del nucli i passant ben aviat per un pont metàl·lic sobre el riu Llobregat. Vorejant una fàbrica de cartró i alguna trinxera s'arriba a l'estació dels Jardins Artigas.

A partir d'aquí, la via torna a recolzar-se sobre balast i amb sinuós traçat s'arriba al Clot del Moro, en el terme municipal de Castellar de n'Hug, on hi ha el Museu del Cement Asland i la cafeteria objecte de la present licitació.

- **Els Jardins d'Artigas:** Els Jardins Artigas, propietat de l'Ajuntament de la Poble de Lillet, són uns jardins de tipus naturalista, amb pedres, aigua i vegetació, i van ser dissenyats a principis del segle XX per l'arquitecte Antoni Gaudí. L'arquitecte va ser contractat per Güell per projectar el Xalet del Catllaràs on s'allotjarien els enginyers de les mines de carbó situades a la mateixa serra i que s'utilitzarien per proveir els forns de la fàbrica de ciment Asland que s'estava construint al Clot del Moro. Durant la seva estada, Gaudí va allotjar-se a casa dels Artigas i, en agraïment per l'hospitalitat rebuda, projectà per a la família uns jardins just al darrere de la seva fàbrica: els Jardins Artigas. Construïts a redós del riu Llobregat, els Jardins Artigas formen un conjunt de gran valor arquitectònic immers en un espai natural de relleu agrest i salvatge, i la remor de l'aigua acompanyen els visitants mentre passen per aquest bocí de natura decorada.
- **El Museu del Cement :** La Fàbrica de Cement Asland, actualment convertida en Museu del Cement Asland, és una fàbrica modernista ubicada al paratge anomenat del Clot del Moro, al municipi de Castellar de n'Hug. Propietat de la Generalitat de Catalunya i gestionada per la cessió de l'empresa Asland, va ser promoguda l'any 1901 per l'industrial Eusebi Güell i Bacigalupi.

Existeix un Paquet combinat Tren del Cement+Jardins Artigas+Museu del Cement que es pot adquirir a qualsevol de les estacions o a través de la venda en línia [web: www.trendelciment.cat](http://www.trendelciment.cat).

El paquet combinat és un conjunt d'entrades que permet visitar a un preu més econòmic i d'una forma més còmoda els tres recursos turístics següents: Tren del Cement, Jardins Artigas i Museu del Cement. Inclou el bitllet per al Tren del cement i les entrades per als Jardins Artigas i el Museu del Cement. Per a les famílies, el Museu ofereix el joc de pistes "Els clinkerons i el tresor d'Asland", inclòs en el preu (es sol·licita el material del joc a recepció del Museu).

El recorregut sencer té una durada de tres hores i és indiferent tant el punt de partida com la direccionalitat. Les visites al Museu i als Jardins es fan de manera lliure i no cal fer reserva prèvia.

Tots els recursos tanquen una hora al migdia, temps suficient per que els visitants facin un mossec o dinin a la cafeteria del Tren del Cement.

- El Públic objectiu:

La tipologia de viatgers del Ferrocarril turístic de l'Alt Llobregat és un públic de caràcter familiar, escolar i d'agrupacions concertades, essent l'activitat que se'n desenvolupa de caràcter diürn.

El volum anual mitjà de clients que accedeixen a la destinació turística del tren és de 23.000 visitants.

4.2 Descripció de la prestació de servei

La prestació objecte de contracte inclou el servei d'informació a clients del Tren Turístic, venda de bitllets a clients, recepció de grups concertats, visites guiades al museu de material històric ferroviari i la neteja bàsica dels espais comuns de l'estació.

A grans trets l'objecte del servei a títol orientatiu és el següent:

- Obertura i tancament d'instal·lacions.
- Neteja diària bàsica dels espais comuns de l'estació per on circulin clients: neteja de terres de l'estació, buidat de papereres de l'interior / exterior, neteja dels serveis, i manteniment ordenat de l'entorn de treball del taulell d'atenció al client de l'estació.
- Atenció al client. Informació dels recursos i entorn del tren turístic. Promoure la captació de clients incentivant la venda de títols de transport, en especial el paquet de serveis que contingui els 3 recursos turístics, com són el Tren Turístic, Jardins Artigas i Museu Asland.
- Control d'accés i de la demanda de clients, per informar, si s'escau, als responsables d'FGC designats pel control i gestió de l'aforament a fi d'evitar accessos de demanda de clients sobre la capacitat del tren. En aquest sentit, l'adjudicatari garantirà l'organització de la circulació de clients, gestió de cues i la recepció / acollida de grups.
- Recepció de grups concertats amb coordinació estreta amb l'àrea receptiva de clients i gestió de reserves a agrupacions d'FGC.
- Venda, recaptació i posterior liquidació de títols de transport per compte d'FGC, d'acord als procediments de liquidació diaris establerts per FGC.
 - La venda assistida de bitllets i recepció de grups, es realitzarà a l'estació de tren de La Pobla de Lillet, on es vendran o facilitaran el títols de transport a clients directes o intermediats. La venda de bitllets assistida finalitzarà 5 minuts abans de la darrera circulació de tren comercial direcció a l'estació del Clot del Moro. De tots els ingressos que es realitzin pels diferents conceptes, l'adjudicatari es responsabilitzarà de la seva expedició fins a l'ingrés bancari que en realitzi per aquest concepte, d'acord amb les instruccions que defineixi el FGC.
 - L'adjudicatari presentarà a FGC tota la documentació necessària per la justificació de les vendes, devolucions o reexpedicions de títols de transport. En cas de no facilitar-la i generar dèficits de recaptació no justificats, l'adjudicatari es farà càrrec dels faltants econòmics de recaptació.
 - Setmanalment, l'adjudicatari, farà l'ingrés de les recaptacions realitzades en efectiu, a la compte corrent bancària que FGC designi un cop subscrit el contracte.
- Guiatge de grups concertats a l'exposició de material històric ferroviari d'FGC. L'adjudicatari realitzarà puntualment serveis de guiatge a grups que ho sol·licitin, com a valor afegit en l'experiència de la visita al tren turístic. Aquesta visita es realitzarà a petició dels grups o a petició d'FGC dins la jornada laboral.

- L'empresa adjudicatària i FGC realitzaran reunions periòdiques de revisió, planificació, coordinació i per proposar millores o accions correctores raonades segons els criteris establerts per les parts per la millora de la prestació del servei definida.
- El personal a contractar per l'Adjudicatari haurà de ser amable amb el públic, expressar-se fàcilment en català i en castellà.
- L'adjudicatari podrà realitzar venda i comercialització d'articles de record vinculades a l'activitat del Tren del Cement, sota el seu risc i ventura, essent els ingressos i despeses que generin en aquest concepte per càrrec i compte de l'adjudicatari.

4.3 Calendari prestació del servei

L'adjudicatari garantirà el servei d'obertura de l'estació tots els dies de l'any que circuli el Tren Turístic, segons el calendari comercial d'explotació del Tren, i en funció de les diferents temporades comercial que s'estableixin.

L'adjudicatari adaptarà els seus calendaris en funció de les variacions que FGC estableixi, sense que això signifiqui reclamació per part del contractista.

En termes generals els serveis a prestar es desenvoluparan al llarg dels mesos de març-abril (segons escaigui el període de Setmana Santa) fins a mes de novembre d'acord amb la temporalitat d'obertura del Tren Turístic, essent el període de màxima afluència el mes d'agost. A l'annex 1 hi ha el calendari de servei anual orientatiu.

FGC es reserva el dret d'ampliar, reduir o modificar els horaris. En aquest cas, quan la modificació s'efectui a instància i interès propi, FGC s'obliga a comunicar-ho a l'adjudicatari amb una anticipació suficient mínima de 72 hores, a fi i efecte de poder garantir l'organització dels serveis. L'adjudicatari resta obligat a cobrir o eliminar el servei corresponent, segons s'escaigui, sempre dins dels marges legals establerts. Aquestes modificacions no afectaran el preu hora oferta per part de l'adjudicatari per la prestació de servei objecte de licitació.

Tipus / Dia	Horari Prestació Servei	Volum d'hores	Nombre dies /any	Nombre hores totals / any
	De 9 h del matí a 14:15 hores de la tarda	5,25 hores	15 dies	78,75 hores
	De 9 h del matí a 13:30 hores de la tarda i de 15:00 hores a 18:00 de la tarda	7,5 hores	24 dies	180 hores
	De 9 h del matí a 13:30 hores de la tarda i de 15:00 hores a 19:00 de la tarda	8,50 hores	66 dies	561 hores
TOTAL PREVISIÓ DEL SERVEI ATENCIÓ AL CLIENT			105 dies	819,75 hores
Partida alçada per a serveis addicionals d'atenció al client en cas de necessitats puntuals				80 hores
TOTAL				899,75 hores

4.4 Espais objecte del servei

FGC posa a disposició de l'adjudicatari per la prestació d'atenció al client a l'estació de tren de la Poble de Lillet un local de 150 m².

L'estació de tren disposa de entrada independent i de la infraestructura, instal·lacions (electricitat i calefacció), maquinària, mobiliari i equipaments per dur a terme la prestació de servei d'atenció al client i venda de bitllets a clients de l'explotació.

A l'exterior existeixen uns equipaments bàsics destinats a l'entreteniment infantil.

Altres equipaments, equips informàtics, senyalització, seguretat o altres que consideri seran per compte d'FGC, però podran ser proposats per l'adjudicatari i FGC en validarà la viabilitat i execució.

A banda de l'anterior, FGC disposa d'un espai per a l'emmagatzematge de material, que l'adjudicatari en podrà fer ús comú per l'emmagatzematge de material de difusió o altres enceres necessaris destinats a la prestació de servei.

Addicionalment FGC posa a disposició de l'adjudicatari, 1 màquina autoexpedidora de bitlletatge que li permetrà agilitzar el sistema de cues de clients en dies de màxima afluència o en hores punta de servei.

4.5 Encaix amb els objectius empresarials

Els estatuts d'FGC estableixen en el seu article 31 que "FGC haurà d'assegurar que les instal·lacions ferroviàries i el material mòbil i motor confiat a la seva custòdia i explotació siguin construïts, conservats i renovats d'acord amb les necessitats del tràfic i el progrés de la tècnica.", i en el seu article 37 "FGC realitzarà la inspecció general dels seus propis serveis per tal d'assegurar l'eficàcia de la seva prestació, i especialment: a) La seguretat, regularitat i salubritat de les instal·lacions i del material, i de l'acompliment dels reglaments corresponents. b) La qualitat dels subministraments i obres que FGC rebi. c) La seguretat del servei i el respecte dels drets dels usuaris".

Al Pla d'actuació 2022-2026 del Grup de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya s'inclou dins els següents apartats:

- Punt 5.2.6 FGC Turisme i Muntanya (pàgina 85), dins les actuacions que *"Per al compromís de servei, es consideren aquelles actuacions que són necessàries per obrir cada explotació en condicions de normativa, servei, seguretat, oferta, reposicions estratègiques, , sostenibilitat i personal adients."* Així com dins de cada estació *"Dins del compromís de servei s'inclouen les inversions en reposició i manteniment dels actius actuals, per tal d'operar l'estació en condicions de normativa i seguretat adient."*

5 CONDICIONS DEL SERVEI

5.1 Obligacions

A continuació, es concreten les obligacions en què l'adjudicatari haurà d'acomplir per l'execució de l'activitat en els espais que es liciten:

- a) Estar legalment constituïda per exercir l'activitat de referència.
- b) La relació contractual o laboral del personal als espais objectes de prestació serà única i exclusivament amb l'adjudicatari, no existint cap relació laboral entre l'adjudicatari i FGC, i haurà de disposar de la documentació pertinent que acrediti aquesta relació.
- c) L'empresa respectarà la propietat dels equipaments i els retornarà a la finalització del contracte en les mateixes condicions de les que li han estat cedides. En cas d'incompliment FGC es reserva el dret de penalització econòmica a l'adjudicatari. La penalització es valorarà a tarifa d'FGC segons el preu d'adquisició del material cedit.
- d) L'empresa haurà de:
 - a. Documentar estar al corrent de les obligacions fiscals.

- b. Proporcionar un número de mòbil a FGC per tal de facilitar el seu contacte i localització.
- c. Comunicar per escrit a FGC les necessitats de reparació i manteniment que puguin requerir les instal·lacions del local durant la vigència del contracte.

5.2 Subministraments, ús i manteniment de les dependències

Els subministrament d'aigua, electricitat i altres destinats a la calefacció de les dependències seran per compte d'FGC, sempre que els consums es situïn dintre dels estàndards bàsics de l'activitat i superfície de les dependències i FGC no detecti un mal ús en la seva utilització. En el supòsit que es registrés un increment dels consums per sobre del previst com a estàndards o com a conseqüència d'activitats complementàries FGC en facturarà a l'adjudicatari els excessos per aquest concepte.

És per compte d'FGC, la millor, la conservació o la renovació en el local, en la seva estructura o maquinària propietat d'FGC.

L'adjudicatari mantindrà sempre perfectament neta la dependència del local, l'àrea immediata a l'accés a l'establiment i WC's i no podrà emmagatzemar o dipositar a la vista del públic, capsos, escombraries o altri element que distorsioni una correcta adequació de les zones cedides per la prestació de servei. Cada dia, al finalitzar el servei comercial les instal·lacions quedaran netes i en perfecte estat de neteja i conservació.

L'adjudicatari mantindrà sempre perfectament neta la dependència del local incloent els serveis WC's del mateix local, com també l'àrea immediata a l'accés a l'establiment i no podrà emmagatzemar-hi o dipositar-hi (a la vista del públic) ni capsos ni escombraries o altri.

L'adjudicatari mantindrà un nivell adient de netedat, evitant la presència de papers i deixalles al terra.

L'adjudicatari assegurarà que els vidres tant de l'exterior com de l'interior, estaran sempre nets i sense cap tipus d'adhesius ni cartells, llevat els autoritzats expressament i per escrit per FGC.

L'adjudicatari, a la signatura del contracte, és coneixedora de les instal·lacions i maquinària per la prestació del servei, la seva ubicació territorial, i el volum de visitants anuals previstos que visitaran el tren a efectes de desenvolupar la prestació de servei objecte de contractació.

Si com a conseqüència d'actuacions de l'adjudicatari es produïssin desperfectes o avaries dins la propietat d'FGC, ho comunicarà als responsables d'FGC de manera immediata, per tal de que se'n pugui avaluar la magnitud i es procedeixi a la reparació.

En cas que els desperfectes siguin ocasionats per negligència de l'adjudicatari, FGC podrà procedir a la reparació dels equipaments o dependències afectades, i en facturarà els costos a l'Adjudicatari, el qual disposarà de 30 dies per fer-ne efectiu l'abonament de la factura. L'incompliment d'aquestes obligacions podrà suposar la resolució immediata del contracte per part d'FGC.

FGC tindrà dret a revisar l'edifici i les seves dependències en qualsevol moment. FGC podrà realitzar, al seu càrrec, la millora de les instal·lacions. Així mateix, FGC podrà, si cal, efectuar obres de reparació, conservació o modificació dels espais que ocupi l'adjudicatari, sempre que aquestes actuacions no perjudiquin la idònia prestació de servei de l'explotació.

FGC es farà càrrec de reparacions extraordinàries causades per defectes o vicis ocults dels edificis i instal·lacions i, col·laborarà activament en la resta d'activitats de manteniment i reparacions sempre que li sigui possible.

L'adjudicatari s'oblga a comunicar a FGC de forma immediata a la seva detecció, qualsevol incidència que pugui afectar a la conservació de l'immoble i instal·lacions.

5.3 Responsabilitats i obligacions de l'adjudicatari

- L'adjudicatari prestarà el servei segons les prescripcions tècniques descrites en el present plec de Prescripcions tècniques.
- Complir les disposicions vigents d'aplicació per l'activitat que desenvolupi, en matèria de treball, de seguretat social, obligacions fiscals, de prevenció de riscos laborals i d'estrangeria i de llei de protecció de dades (en cas de demanar-les als clients).
- Posar a disposició d'FGC una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil que respongui davant qualsevol contingència o incidència que es pugui ocasionar en el decurs de la seva activitat, i la mantindrà vigent durant el període de la prestació de servei, facilitant-ne una còpia a FGC.
- Retornar el local, a l'acabament de la prestació de servei, en el mateix estat en què el rep.
- Realitzar la coordinació d'activitats empresarial amb FGC, i realitzar-ne l'acompliment normatiu per l'activitat que realitza.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari:

- L'obtenció de permisos, autoritzacions i/o llicències administratives o d'altra mena, que els sigui aplicable, així com les assegurances que corresponguin en funció de la legislació vigent.
- L'atenció de qualsevol tipus de reclamació per danys personals o materials, propis o a tercers, inclòs FGC, en el desenvolupament de la prestació de servei.
- Seguiment de les instruccions de qualitat de la política d'FGC Turisme (Annex 2).
- L'EMPRESA garantirà diàriament, vinculat als horaris de tren comercial, l'obertura de l'espai amb la màxima amplitud horària en funció de l'horari comercial, des del primer tren al darrer, en funció de les diferents temporades comercial que s'estableixin.
- L'EMPRESA adaptarà els seus calendaris en funció de les variacions que FGC estableixi, sense que això signifiqui reclamació per part del contractista.
- L'adjudicatari establirà i implementarà els seu propis procediments de funcionament per tal de garantir una correcta prestació del servei. Aquests procediments hauran de ser informats i d'obligat compliment per tot el personal adscrit en el servei.
- L'adjudicatari garantirà la disponibilitat del personal necessari i suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta prestació de servei durant la vigència del contracte de manera que es formi un equip capaç de donar cobertura continuada als diferents serveis.
- L'adjudicatari presentarà una proposta del personal adscrit al servei i haurà de respondre, com a mínim als següents termes generals:
 - Preveure un equip estable de personal adscrit al servei que haurà de cobrir baixes, imprevistos i possibles absentismes, sense que l'horari de prestació del servei es vegi afectat.
 - En els casos d'absències imprevistes es procedirà a la substitució del personal en un màxim de 24 hores, establint-se penalitzacions econòmiques en cas que FGC se'n vegi directament perjudicat.
 - Es garantirà un correcte tracte amb el públic i amb els propis treballadors d'FGC i presentarà un aspecte correcte de vestuari i d'higiene personal.

- L'adjudicatari nomenarà un interlocutor que serà l'enllaç amb FGC per a les comunicacions i intercanvi d'informació que sigui necessària per la prestació del servei.
- L'adjudicatari garantirà la formació adequada del personal al càrrec dels serveis objecte d'aquest contracte per tal de mantenir un alt nivell de qualitat en la prestació dels serveis. Aquesta formació també inclourà la formació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment. L'adjudicatari informará a FGC de les formacions que implantarà al personal adscrit al servei.
- Es realitzaran reunions periòdiques de coordinació, revisió, valoració interna i propostes de millora així com de planificació i actualització de calendaris, programacions i continguts.
- L'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'adquisició i del subministrament dels aparells de comunicació i d'intercomunicació entre el seu personal o aquells que s'estimin oportuns per a la correcta prestació del servei.
- Per tal de poder supervisar els serveis prestats l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar totes les dades que li requereixi FGC que facin referència a la prestació del servei. Així mateix comunicarà per escrit les possibles incidències succeïdes en els diferents serveis.
- Finalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de retirar el personal que tingui adscrit al servei. Entre el personal empleat per l'empresa adjudicatària i FGC no hi haurà cap relació de dependència laboral, ni administrativa.
- En cas que es consideri que els serveis es realitzen de manera inadequada, previ informe argumentat i per escrit, es podrà exigir a l'empresa adjudicatària la seva correcció, que haurà de respondre en un temps màxim de 48 dies des de la recepció de l'informe.
- Totes les operacions i transaccions comercials que es produeixin en la prestació del servei, sense cap mena d'excepció, hauran de ser registrades pel sistema informàtic propietat d'FGC, i que proporcionarà de manera gratuïta la formació necessària per la prestació del servei de venda de títols de transport.

L'adjudicatari no podrà:

- Reclamar a FGC cap indemnització o compensació per danys, espolis robatori, incendi, o altra contingència amb afectació material a equipaments o materials que s'ubiquin a les dependències propietat d'FGC.
- En cap moment, subrogar, cedir o traspassar els drets que el present contracte li confereixen, com tampoc no podran cedir parcial o totalment l'immoble objecte del present contracte.

5.4 Uniformitat

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari uniformar al seu personal d'acord amb el tipus de servei a desenvolupar, atenent a criteris de seguretat 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 del Tren Turístic, 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.

5.5 Qualitat i Medi ambient

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 d'FGC.

Les activitats es desenvoluparan a les proximitats del Parc Natural del Cadí - Moixeró. 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 Turisme (Annex 2), així com altres sistemes de qualitat i gestió que disposi l'explotació el Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat indicats a la pàgina web <https://www.turismefgc.cat/medi-ambient-i-qualitat/> o aquelles altres indicacions que FGC o altre organisme estableixi. El no compliment dels requisits que s'estableixin podran ésser considerades com a faltes molt greus i motiu de rescissió de contracte.

L'Adjudicatari atendrà i complirà les millores de qualitat en prestació de servei que li indiqui FGC. 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 al contracte.

5.6 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 per al seguiment de l'activitat i control en l'execució del servei els següent responsables com a interlocutors del contracte:

- Responsable comercial / explotació del Tren Turístic: seguiment tècnic del contracte i prestació del servei.
- Responsable administració Tren Turístic: seguiment administratiu del contracte.

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 necessaris 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 serveis realitzats.

5.7 Quantificació i liquidació del contracte

L'abonament del servei es realitzarà mensualment segons treballs efectivament realitzats prèvia conformitat d'FGC.

L'empresa presentarà a FGC un albarà valorat econòmicament indicant el nombre d'hores de servei efectuat per cadascun dels tècnics adscrits al 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 tècnics que hagin 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 d'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 del desconeixement de les circumstàncies descrites.

5.8 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	Dedució 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 €
	Realitzar la recollida parcial de residus generats durant el servei	MIG	20,00 €

Recollida de residus	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.

5.9 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.
- Informes, memòries, plànols,...
- 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.

5.10 LOPD

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades per a FGC, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'encarregat del tractament:

1. L'adjudicatari resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés l'adjudicatari té caràcter confidencial, i no

podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició, informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del present contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest.

Si l'accés a les dades es fa als locals d'FGC, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació d'FGC, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles pel desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

L'adjudicatari/ària manifesta que té implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés en ocasió de l'execució del present contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

2. Aquestes mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, informes, expedients, informació, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades.

Quan el compliment del present contracte es faci en el local d'FGC o l'accés sigui remot, l'adjudicatari s'obliga a adoptar les mesures de seguretat previstes per FGC. En el cas que el servei sigui prestat en els locals del mateix adjudicatari, aleshores aquest haurà d'elaborar un document de seguretat, en els termes establerts en la normativa reglamentària sobre la protecció de dades de caràcter personal, o completar el que ja hagués elaborat, en el seu cas, tot identificant el fitxer o tractament i el responsable del mateix i incorporant les mesures de seguretat a implantar en relació amb aquest tractament.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de posar en coneixement d'FGC, immediatament després de ser detectada, qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidències que poguessin produir-se en el sistema de seguretat de la informació.

3. FGC podrà designar, en qualsevol moment, durant la vigència del present contracte, a personal intern o extern per verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal
4. Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari d'FGC.
5. Una vegada executat el present contracte, l'adjudicatari haurà de destruir i/o retornar a FGC, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que li transmeti aquest,

les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la vigència del mateix, juntament amb els suports o documents en què consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades a FGC es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatari pel seu emmagatzematge.

En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb FGC.

6. En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions d'FGC, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

FGC repercutirà en l'adjudicatari els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a què hagi de fer front que s'haguessin originat directa o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari s'obliga a mantenir indemne FGC de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

L'adjudicatari s'obliga a comunicar a FGC quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés i escrit d'FGC, i actuant en nom i representació d'aquest, l'adjudicatari formalitzarà el cor exponent contracte amb l'empresa o empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats de tractament d'FGC. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

El tractament de dades realitzat per part del subcontractat haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i s'ajustarà així mateix a les obligacions assumides pel contractista i a les instruccions específiques que li doni FGC al respecte.

S'acompanya com a Annex 2, 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

Horari comercial del Tren Turístic de l'Alt Llobregat.

Página 16 de 18

ANNEX 2 – AUTORIZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I 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**.

Ahora, 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 Generalitat Catalunya C. dels Vergós, 44 08017 Barcelona, CIF: A17015165
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 57 de la Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de Protecció Integral a la infància i l'adolescència enfront a la violència.
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.

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

Signatura persona sol·licitant

o representant legal

ANNEX 3 – POLÍTICA FGC TURISME