

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contractació de tasques d'atenció al públic i suport a l'Oficina de Turisme del Solsonès

Índex

OBJECTE.....	3
CONTINGUT DE L'ASSISTÈNCIA	3
PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	3
CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	3
FUNCIONS, ORGANITZACIÓ I TASQUES.....	4
REQUISITS MÍNIMS.....	4
RESPONSABILITAT	5

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE TASQUES D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I SUPORT A L'OFICINA DE TURISME DEL SOLSONÈS, DEL CONSELL COMARCAL DEL SOLSONÈS (expedient: 842/2024)

OBJECTE

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques és la definició de les prestacions dels servei d'atenció al públic i suport a l'Oficina de Turisme del Solsonès, per tal de garantir el nivell de servei i atenció mitjançant el personal qualificat.

CONTINGUT DE L'ASSISTÈNCIA

El contingut de l'assistència és la prestació del servei d'atenció al públic i suport a l'Oficina de Turisme del Solsonès per als visitants i turistes que necessiten informació turística i altres prestacions relacionades amb l'allotjament, el transport, els serveis, els espectacles i la resta d'activitats culturals i de lleure que s'organitzen a la zona.

PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es farà a l'Oficina de Turisme del Solsonès, situada a la carretera de Bassella, número 1, de Solsona, en l'horari que a continuació es detalla.

S'estima la prestació del servei en 27 caps de setmana i 14 h complementàries en casos de necessitats d'aquest. En tot cas s'estarà a les instruccions que es donin des del Consell Comarcal del Solsonès a l'empresa contractista.

No obstant això, el Consell Comarcal del Solsonès es reserva el dret a requerir els serveis en horaris diferents dels establerts sempre que sigui necessari realitzar alguna actuació per la seva afectació en el funcionament normal.

L'horari habitual de prestació del servei seran 9 hores els caps de setmana:

Dissabtes: de 10 a 13h i de 16 a 19h

Diumenges (i festius, si s'escau): de 10 a 13h

CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El contracte s'executarà amb subjecció a les clàusules administratives particulars i les presents clàusules tècniques.

Les persones concurrents a la licitació són responsables de tenir la formació i titulació adequada per desenvolupar les tasques referides. La persona adjudicatària haurà de complir tot el previst al respecte al servei objecte de contractació i donar compliment a la normativa general i sectorial d'aplicació

En el cas que, durant la vigència del contracte, quedi manifest que és necessària una major dedicació horària, es mantindran les condicions econòmiques (el preu per hora).

L'adjudicatari assignarà de forma permanent a la prestació del servei els recursos que siguin necessaris en cada moment per tal d'assegurar l'assoliment dels objectius del contracte.

El contractista està obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació que el Consell Comarcal del Solsonès, i/o la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals defineixin com informació confidencial.

FUNCIONS, ORGANITZACIÓ I TASQUES

El personal que presti el servei tindrà com a funcions principals les següents:

- Atenció i servei d'informació al públic (presencial i telefònica) i suport a l'Oficina de Turisme del Solsonès.
- Control del portal de venda d'entrades www.entradessolsones.com (teatre, visites guiades, concerts o altres esdeveniments).
- Actualització dels continguts de l'agenda de la web www.turismesolsones.com, dades d'establiments turístics o altres bases de dades que es facilitin els responsables tècnics de Turisme del Consell Comarcal del Solsonès.
- Posada en marxa, en l'horari de l'oficina de turisme, del Centre d'Interpretació i de l'Espai del Ganivet situats també a les dependències de l'Oficina de Turisme.

L'adjudicatari haurà d'informar, de manera immediata, als responsables tècnics de Turisme del Consell Comarcal del Solsonès de qualsevol incidència derivada del servei i haurà de presentar els informes escrits sobre aquells incidents que se'ls reclamin.

REQUISITS MÍNIMS

El personal destinat a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte haurà de complir els següents requisits:

- Cicle formatiu en especialitat de guia, informació i assistència turística; diplomatura o grau de Turisme, o equivalents.
- Coneixements d'anglès i francès, a part del català i castellà.
- Experiència prèvia de l'empresa i persones que prestaran el servei relacionada en l'àmbit de l'atenció al públic a nivell turístic.
- Les persones que prestaran el servei hauran de conèixer la comarca del Solsonès i del seu teixit empresarial a nivell turístic.

RESPONSABILITAT

L'adjudicatari serà responsable dels danys materials o corporals que es puguin produir a conseqüència de la negligència, per part seva o dels seus empleats, durant l'execució de les obligacions dimanades del contracte.

L'adjudicatari haurà de subscriure una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per tal de cobrir els danys que, accidentalment, pugui ocasionar amb motiu de les activitats pròpies, d'acord amb la documentació que obra a l'expedient.

El president – Benjamí Puig i Riu