

PLEC DE CLAUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GUIATGE, VINCULAT A ACTES CULTURALS I D'HOMENATGE, PER DIFONDRE EL VALOR PATRIMONIAL DEL CEMENTIRIS

SUMARI

1. OBJECTE

2. DURADA DEL CONTRACTE

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1 Aspectes generals

3.2 Dies de prestació efectiva del servei

3.3 Horari de prestació del servei

3.4 Planificació del servei

3.5 Serveis extraordinaris per ampliació dels serveis previstos, o per serveis no previstos

4. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI. COMPROMISOS DE L'ADJUDICATARI

5.1 Coordinador del servei

5.2 Formació

6. MITJANS MATERIALS REQUERITS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

6.1 Uniformitat

6.2 Comunicacions

6.3 Informe mensual

7. ALTRES REQUISITS RELATIUS AL PERSONAL

8. QUALITAT I SEGUIMENT DEL SERVEI

9. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

10. PENALITZACIONS

1. OBJECTE

La *Ruta dels Cementiris* és una iniciativa liderada per Cementiris de Barcelona, que vol promoure el paisatge funerari. Recorda que Barcelona no és una ciutat sinó moltes ciutats. És un viatge al passat i al present en el qual es troben personatges històrics, populars i d'aventures, així com relats de riquesa i pobresa, amor i mort. Alhora, la *Ruta* forma part de la *Ruta Europea de Cementiris*, reconeguda pel Consell d'Europa com a Itinerari Cultural des del 2010.

Actualment, comprèn un recorregut per cadascun dels cementiris de Montjuïc, Poblenou, Les Corts, Sant Gervasi, Sant Andreu, Horta i Sants . Les visites poden realitzar-se lliurement qualsevol dia de la setmana, o bé amb un guia.

Atesa l'obligació de difondre el valor patrimonial la *Ruta dels Cementiris*, reconeguda pel Consell d'Europa com a Itinerari Cultural des del 2010. Cementiris de Barcelona S.A. gestiona des de l'any 2004 activitats lúdiques, turístiques i culturals en els cementiris de la ciutat, com a part de les actuacions que realitza i els serveis que ofereix als visitants dels recintes funeraris monumentals de la ciutat, requereix la contractació d'un servei de guiatge de visites culturals, hostesses i hostes, músics i actors i actrius per actes extraordinaris als cementiris de Barcelona.

Característiques i requisits

L'empresa adjudicatària, es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, segons les directrius marcades per aquest Plec:

Garantir la disponibilitat del personal necessari suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta prestació, durant el temps que duri el contracte de manera que es formi un equip capaç de donar cobertura a tots els serveis definits en aquest Plec. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària.

Garantir la formació adequada del seu personal per assegurar un alt nivell de qualitat en el desenvolupament de les seves tasques. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. Cementiris de Barcelona, aportarà sempre que ho consideri necessari, materials i informació complementària a les formacions de l'empresa adjudicatària.

- Garantir que el personal contractat tingui capacitat per atendre als usuaris en català, castellà i anglès.
- Tenir un/a coordinador/a amb Cementiris de Barcelona.
- Proveir els efectius assignats a CBSA i garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i la dinàmica interna del CBSA segons els criteris següents:
 - a) Procurar el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte, en especial les figures que desenvolupin les tasques de coordinació general.

- b) Preveure un equip estable de personal de reserva per tal de garantir l'estabilitat màxima dels equips, que cobreixi els reforços previstos, ja siguin de caire regular o extraordinaris, les necessitats d'ampliació dels servei, els actes no previstos, qualsevol esdeveniment puntual, vacances i/o baixes per malaltia o incidents. En aquest cas, i sota les directrius del CBSA, es demanaran els serveis que corresponguin segons les necessitats, amb la suficient antelació i sempre dintre dels marges del contracte.
- c) En els casos d'absències imprevistes o sobtades es procedirà a substituir la persona en qüestió en un temps màxim de 24 hores.
- d) En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels seus efectius destinat al servei, per causes diferents a una baixa o indisposició o altres incidències no previsible, ho comunicarà per escrit a CBSA amb una anticipació de mínim 48 hores.
- e) S'ha de respectar la legislació laboral en general

L'adjudicatari haurà de facilitar un número de telèfon de contacte durant la jornada del servei que s'estigui realitzant, a disposició del CBSA per a notificar incidències de qualsevol tipus.

L'adjudicatari haurà de supervisar la prestació del servei amb la periodicitat que determini CBSA, disposant a tal fi d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball.

2. DURADA DEL CONTRACTE

El termini de vigència del contracte serà de 3 anys, iniciant-se el 15 de setembre de 2025.

Arribada la data de finalització del contracte, aquest es podrà prorrogar una vegada, per un període de 12 mesos.

- 3 anys (setembre 2025 – setembre 2028)
- 1^a pròrroga de 12 mesos (setembre 2028 – setembre 2029)

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1 Aspectes generals

El servei inclou el desenvolupament, prestació i control del servei de guiatge. L'objectiu fonamental del servei és informar i acompanyar els visitants, a través de personal qualificat que pugui oferir una atenció i acompanyament personalitzat i adaptat en els diferents recorreguts dels cementiris de Barcelona.

El programa d'activitats culturals que es desenvolupa s'oferirà en les següents modalitats:

Servei activitats ordinàries:

- **Rutes guiades als cementiris de Barcelona** en grup, amb una durada de 120 i 160 minuts, amb inici a l'entrada del recinte i desenvolupament a l'interior del cementiri segons el recorregut establert.
- **Ruta específica del Fossar de la Pedrera** en grup, amb una durada de 120 minuts, amb inici a l'entrada del recinte per Mare de Déu de Port, la visita es desenvolupa en l'espai de memòria històrica del Fossar de la Pedrera.
- **Servei de personal i guiatge a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres**, el servei té una durada de 4 hores, en horari de 10h a 14h, on el ciutadà pot visitar lliurement l'espai. Es realitza una visita guiada a l'interior de l'emplaçament a les 12h i té una durada de 90 minuts.
- **Ruta específica de la Botànica Funerària**: en grup, amb una durada de 120 minuts, amb inici a l'entrada del recinte per Mare de Déu de Port, la visita es desenvolupa a l'interior del cementiri segons el recorregut establert.

Servei activitats extraordinàries:

- **Ruta nocturna en tots els Cementiris de Barcelona**, amb una durada de 6 hores, amb inici a l'entrada del recinte i desenvolupament a l'interior del cementiri segons indiqui el guió de la visita, que va canviant edició rere edició. En aquest servei participen diversos professionals: guies, actors i actrius amb vestits d'època.
- **Servei d'hostesses/hostes en diferents fires**, activitat de ciutat, amb una durada segons marquin els organitzadors de cada esdeveniment.

Les activitats de servei d'hostesses/hostes en diferents fires, tot i desenvolupar-se fora del recinte del cementiri, s'integren plenament dins de l'àmbit de difusió cultural i promoció de les visites guiades que realitza el servei.

En les fires, el personal d'atenció actua com a representant directe del servei de cementiris, oferint informació sobre el patrimoni cultural, històric i artístic que contenen els recintes funeraris de la ciutat. A través de fulletons, explicacions i material gràfic, es promou la participació a les visites guiades i es dona a conèixer la dimensió cultural dels cementiris, especialment els que tenen rellevància pel seu valor arquitectònic i per les figures històriques que hi reposen.

Aquestes accions de presència a fires, com ara la Modernista i la de Sant Jordi, permeten apropar el patrimoni funerari al conjunt de la ciutadania en contextos culturals amplis i populars, facilitant que més persones coneguin i valorin el ric llegat dels cementiris de la ciutat. Per tant, aquestes activitats constitueixen una extensió natural del servei de visites guiades i formen part de l'estratègia de difusió cultural i educativa del servei.

- **Servei de personal i guiatge a la Nit dels museus**, activitat de ciutat, amb una durada de 6 hores, el servei es desenvolupa dins de la Col·lecció de Carrosses Fúnebres.
- **Altres activitats relacionades amb l'àmbit cultural i gestió dels cementiris**, el servei es desenvolupa dins dels recintes de Cementiris de Barcelona.

3.2 Dies de prestació efectiva del servei

A continuació es presentarà una estimació del número d'hores, tot i que es podran ajustar mensualment. L'estimació total d'hores és la següent:

Servei activitats ordinàries:

- **Ruta guiada al Cementiri de Poblenou** en grup, amb una durada de 120 minuts, la visita es realitza cada 1er i 3er diumenge de mes, excepte el mes d'agost que no es faran visites al cementiri.
- **Ruta guiada al Cementiri de Montjuïc** en grup, amb una durada de 150 minuts, la visita es realitza cada 2on i 4rt diumenge de mes, excepte el mes d'agost que no es faran visites al cementiri.
- **Ruta específica de la Botànica Funerària** en grup, en grup, amb una durada de 120 minuts, es realitza una vegada cada 2 mesos. L'agenda de les visites es realitza per semestres.
- **Ruta específica del Fossar de la Pedrera** en grup, amb una durada de 120 minuts, es realitza una vegada cada 2 mesos. L'agenda de les visites es realitza per semestres.
- **Servei de personal i guiatge a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres**, el servei té una durada de 4 hores, es realitza cada dissabte i diumenge de mes.

Servei activitats extraordinàries:

- **Ruta nocturna a tots els cementiris de Barcelona**, amb una durada de 6 hores, aquesta activitat es realitza dues vegades a l'any, en els mesos de març i octubre
- **Servei d'hostesses/hosts en diferents fires**, activitat de ciutat, amb una durada segons marquin els organitzadors de cada esdeveniment.
- **Servei de personal i guiatge a la Nit dels museus**, el servei té una durada de 6 hores, es realitza una vegada l'any, al mes de maig, segons l'agenda de l'organitzador.
- **Altres visites fora de l'horari ordinari**, la durada de les visites va en funció del cementiri que es visita.
- **Visites guiades en altres idiomes que no siguin català i castellà.**

3.3 Horari de prestació del servei

Servei activitats ordinàries:

- **Ruta guiada diürna Cementiri de Poblenou:**
 - 1r diumenge: A les 10.30 en català
 - 3r diumenge: A les 10.30 en castellà
- **Ruta guiada diürna Cementiri de Montjuïc:**
 - 2n diumenge: A les 10.30 en català
 - 4rt diumenge: A les 10.30 en castellà
- **Ruta específica del Fossar de la Pedrera:** Horari de 10:30 a 12:30h.
- **Ruta específica de la Botànica Funerària:** Horari de 10:30 a 12:30h.
- **Servei de guiatge a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres:** Horari de 10.00 a 14:00h.

Servei activitats extraordinàries:

- **Ruta nocturna a tots els Cementiris de Barcelona:** Horari de 19:00 a 00:00h.
- **Servei d'hostesses/hostes a les fires:** Horari dependrà del que marqui l'organització.
- **Servei de personal i guiatge a la Nit dels museus:** Horari de 19:00 a 01:00h.
- **Altres visites fora de l'horari ordinari,** la durada de les visites va en funció del cementiri que es visita.
- **Visites guiades en altres idiomes que no siguin català i castellà.**

3.4 Planificació del servei

Quant a la planificació del servei, tot seguit es detallen els procediments bàsics del seu funcionament.

Servei activitats ordinàries

Personal per a les visites guiades dels cementiris de Poblenou i Montjuïc:

Per a la prestació del servei objecte d'aquesta contractació, el contractista haurà de comptar, com a mínim, amb 2 guies per a les visites guiades.

En el transcurs del contracte, la direcció de CBSA es reserva el dret a modificar la programació de visites guiades.

El personal destinant a les visites guiades ha de complir amb el següent perfil mínim:

- Formació acadèmica en història de l'art, belles arts, humanitats, ciències socials, arquitectura, traducció i interpretació, turisme, història, urbanisme, pedagogia, educació o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.
- Coneixement del català, castellà i anglès amb fluïdesa i correcció.

Personal per a les visites guiades específiques del Fossar de la Pedrera.

Per a la prestació del servei objecte d'aquesta contractació, el contractista haurà de comptar, com a mínim, amb 1 guia per les visites guiades.

En el transcurs del contracte, la direcció de CBSA es reserva el dret a modificar la programació de visites guiades.

El personal destinant a les visites guiades ha de complir amb el següent perfil mínim:

- Formació acadèmica en geografia, història o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.
- Especialització en memòria històrica: Guerra Civil espanyola i postguerra.
- Coneixement del català, castellà i anglès amb fluïdesa i correcció.

Personal per a les visites guiades específiques de la Botànica Funerària.

Per a la prestació del servei objecte d'aquesta contractació, el contractista haurà de comptar, com a mínim, amb 1 guia per a les visites guiades.

En el transcurs del contracte, la direcció de CBSA es reserva el dret a modificar la programació de visites guiades.

El personal destinant a les visites guiades ha de complir amb el següent perfil mínim:

- Formació acadèmica en geografia, història o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.
- Formació o coneixements en botànica.
- Coneixement del català, castellà.

Personal per al servei de guiatge a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres.

Per a la prestació del servei objecte d'aquesta contractació, el contractista haurà de comptar, com a mínim, amb una persona per atendre al públic i realitzar l'acompanyament de les visites.

El personal destinant a aquesta posició ha de complir amb el següent perfil mínim:

- Formació acadèmica en història de l'art, belles arts, humanitats, ciències socials, arquitectura, traducció i interpretació, turisme, història, urbanisme, pedagogia, educació o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.
- Coneixement del català, castellà i anglès amb fluïdesa i correcció
- Coneixements en matèria d'atenció al client, informació i recepció.

Personal per al servei de guiatge i interpretació durant la ruta nocturna dels cementiris.

Per a la prestació del servei objecte d'aquesta contractació, el contractista haurà de comptar, com a mínim, amb 7 persones:

4 actors. Els actors, vestits d'època, representen diferents escenes a diversos punts de la ruta. Hora d'inici a les 19.00h fins que finalitzi la darrera visita a les 00.00h.

- Formació en art dramàtic i interpretació
- Coneixement del català i del castellà amb fluïdesa i correcció

3 guies, vestits d'època amb els següents requisits:

- Formació acadèmica en història de l'art, belles arts, humanitats, ciències socials, arquitectura, traducció i interpretació, turisme, història, urbanisme, pedagogia i educació, o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.
- Coneixement del català, castellà amb fluïdesa i correcció.

Personal per al servei de guiatge durant La Nit dels museus

Per a la prestació del servei objecte d'aquesta contractació, el contractista haurà de comptar, com a mínim, amb 1 persona per atendre al públic i realitzar el guiatge de les visites. Aquesta posició estarà ubicada a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres i té l'horari d'inici a les 19.00h fins el tancament de l'equipament a les 01:00h. Es realitzaran 4 visites guiades.

El personal destinat a aquesta posició ha de complir amb el següent perfil mínim:

- Formació acadèmica en història de l'art, belles arts, humanitats, ciències socials, arquitectura, interpretació, turisme, història, urbanisme, pedagogia i educació o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.
- Coneixement del català, castellà amb fluïdesa i correcció.
- Coneixements en matèria d'atenció al client, informació i recepció.

3.5. Serveis extraordinaris per ampliació dels serveis previstos, per serveis no previstos o per serveis en idiomes complementaris.

Addicionalment CBSA, podrà sol·licitar a l'adjudicatari la prestació de fins a 150 d'hores extraordinàries de reforç per ampliació dels serveis previstos, o per serveis no previstos.

4. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

1.- El contractista haurà de garantir sempre la cobertura del servei de forma ininterrompuda, per a la qual cosa haurà de comptar amb recursos humans suficients en diferents torns i amb el personal de suplències que calgui per preveure la cobertura en cas de períodes de vacances, formació, absències, indisposicions, baixes i altres incidències que puguin sorgir.

2.- El contractista està obligat a comunicar qualsevol canvi o modificació del personal que es realitzarà de forma coordinada amb la Direcció de Comunicació, RRII i Memòria de CBSA, garantint que sempre es compleixin els requisits establerts en aquest plec referents als perfils del personal.

3.- Quan, per malaltia o altra causa justificada, un efectiu que es trobés prestant el servei hagués de ser rellevat per un altre, ho posarà en coneixement de la coordinació designada per l'empresa, i aquesta ho posarà en coneixement del/de la responsable de la visita, a fi de poder assegurar la continuïtat del servei. En cap cas es deixarà el lloc desatès sense comunicar-ho.

4.- El contractista del servei haurà de garantir, en tot moment, que el personal tingui una actitud correcta i amable amb els visitants i els/les companys/es de feina, que vagi ben uniformat i polit, sigui puntual i mantingui l'ordre i l'estètica dels llocs en què s'ubica.

5.- El contractista haurà de garantir que s'anotin els comentaris i suggeriments dels visitants i es gestionin les queixes als formularis d'enquesta. Aquests seran lliurats amb diligència, als responsables del programa de visites del CBSA per la seva gestió.

6.- L'empresa haurà de garantir que el personal col·labori amb CBSA en els Plans d'Autoprotecció, a partir de l'assistència del personal als programes de formació, capacitat i d'informació sobre el Pla d'Autoprotecció i la seva participació en els simulacres que es convoquin.

7.- L'empresa adjudicatària està obligada a pagar als seus treballadors i treballadores d'acord amb el que marca el conveni.

5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI. COMPROMISOS DE L'ADJUDICATARI

5.1 Coordinador del servei

D'acord amb els gestors de CBSA i en permanent contacte amb les persones responsables, objecte d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària designarà un Coordinador/a que s'ocuparà de coordinar, organitzar i supervisar el treball diari, assegurant la cobertura i el funcionament correcte de tots els serveis anteriorment descrits, així com d'estar en contacte amb els responsables de Cementiris de Barcelona per qualsevol incidència en el servei. Ha de disposar d'un telèfon per poder contactar en qualsevol moment amb el responsable de la direcció.

Aquesta figura s'ocuparà de:

- Coordinar, organitzar i supervisar el personal: impartir instruccions i assignar tasques, alhora que verifica el seu compliment.
- Establir i millorar els procediments operatius concrets de les diferents accions i serveis, i posar-los en pràctica per permetre una millora continua de la prestació del servei.

- Coordinar l'operativa diària i resoldre les incidències que es puguin presentar, prestant atenció i donant resposta a les qüestions que, pel seu caràcter, especialitzat o complex, requereixin la seva intervenció.
- Realitzar el control de la prestació del servei per tal que aquest sigui de qualitat, en línia amb les indicacions i directrius marcades per la Direcció de Comunicació, RRH, i Memòria de CBSA i conforme als horaris establerts.
- Dur a terme la gestió del personal: planificació i quadrants, control de presència, gestió per cobrir el personal en cas d'incidència, avaluacions periòdiques dels coneixements i actituds del personal de servei, etc.
- Recopilar diàriament les dades i la informació sobre el desenvolupament de la visita turística i transmetre-les a la Direcció de Comunicació, RRH, i Memòria de CBSA.
- Coordinar l'elaboració dels informes mensuals i altres informes de gestió que permetin dur a terme el seguiment i l'avaluació del servei.
- Estar al cas de la planificació de les visites guiades i activitats complementàries i dur la coordinació dels efectius responsables de cada una d'aquestes activitats i vetllar pel bon funcionament dels serveis.

5.2 Formació

El contractista s'ha de responsabilitzar de la formació del personal del servei, inclòs el personal temporal o de relleu, mitjançant un Pla de Formació que inclourà:

- Formació inicial prèvia, a l'inici del contracte, que tindrà una durada mínima de 3 hores en diferents sessions i que inclourà, aspectes històric i artístics dels cementiris.
- Formació inicial per al personal nou que s'incorpori amb posterioritat a l'inici del contracte, que tindrà una durada mínima de 3 hores.
- Formació contínua, en cas de necessitat, per actualitzar el contingut de les visites.
- Cementiris donarà al licitador aportarà tota la informació necessària i la història de cada cementiri per complementar la formació.

6. MITJANS MATERIALS REQUERITS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

6.1. Uniformitat

Tot el personal que l'adjudicatari assigni a la prestació del servei haurà d'anar uniformat. El contractista subministrarà i es farà càrrec dels costos dels uniformes del personal, d'acord amb el disseny i les característiques que determini CBSA, per garantir la continuïtat de la imatge.

Així mateix, serà responsable, en cas de deteriorament, de la reparació, reposició i lliurament al personal dels elements de la uniformitat.

L'uniforme comptarà amb els elements necessaris per adaptar-se a l'hivern i a l'estiu, incloses sabates i/o botes, guants, barrets per l'estiu i protecció suficient per l'hivern. Així mateix hauran de dur algun tipus de recipient discret per l'aigua, en cas de ser necessari.

Cada efectiu ha de tenir l'uniforme complet. El personal temporal amb motiu de substitucions, baixes o altres incidències i el personal fix de nova incorporació també haurà d'anar uniformat en tot moment i haurà de disposar de les mateixes peces de roba que la resta del personal.

Tot el personal haurà d'anar identificat amb el seu nom.

6.2. Comunicacions

L'adjudicatari haurà de facilitar un número de telèfon de contacte durant la jornada del servei que s'estigui realitzant, a disposició del CBSA per a notificar incidències de qualsevol tipus.

El coordinador haurà de poder comunicar-se de forma immediata amb tots i cadascun de les persones que realitzen el servei en cas de necessitat durant la prestació del servei.

6.3. Informe mensual

L'Adjudicatari elaborarà un informe mensual on es reflectirà la visió global del servei, i s'utilitzarà per estudiar el comportament i l'evolució d'aquest, apart s'inclouran possibles punts de millora. Aquest informe recollirà:

- Total de persones visitants per cada tipus de visita (només es recollirà el nombre de persones sense entrar en detall de les seves dades personals)
- Canvi en la planificació i les causes
- Fets més rellevants, resum d'incidències i successos ocorreguts durant el mes en qüestió.

CBSA es reserva el dret de sol·licitar, en qualsevol moment la modificació o ampliació d'aquest informe.

7. ALTRES REQUISITS RELATIUS AL PERSONAL

L'Adjudicatari garantirà un sistema de control de baixes i una plantilla suficient per cobrir-les, de forma que el servei no es vegi afectat per aquestes situacions, evitant així els descoberts en el servei.

L'Adjudicatari quedarà obligat a retirar del servei al personal que no actuï amb la deguda correcció i diligència en el desenvolupament d'aquest o incompleixi les seves obligacions coma guia de turisme, així com a la substitució del personal que no respongui a les expectatives professionals de la Unitat CBSA, prèvia sol·licitud raonada dels seus responsables.

8. QUALITAT I SEGUIMENT DEL SERVEI

CBSA realitza periòdicament enquestes de satisfacció als clients, via correu electrònic, amb l'objectiu d'avaluar la qualitat percebuda per la persona visitant, així com identificar els possibles punts de millora dels serveis que presta. Aquestes dades s'envien al correu electrònic que ha proporcionat l'usuari en fer la compra d'entrades.

Aquestes enquestes de satisfacció podran contemplar tots els aspectes relatius al contingut del servei i al compliment de les clàusules i prescripcions dels corresponents documents que conformen el contracte de guiatge de visites culturals als cementiris de Barcelona.

CBSA compartirà amb l'Adjudicatari el resultat final d'aquestes enquestes pel que fa al guiatge de visites prestat per aquest, amb l'objectiu d'analitzar -les conjuntament i aplicar accions correctives o aportar propostes de millora.

D'altra banda, CBSA es reserva la facultat, entre d'altres de:

- Comprovar la satisfactòria prestació del servei per part de l'Adjudicatari, establint els sistemes de control que estimi oportuns.
- Requerir de l'Adjudicatari els informes o documents que consideri necessaris relacionats amb la prestació del servei.
- Efectuar comprovacions sobre la qualitat de les tasques, comportament i/o ús correcte dels materials.

En cas que CBSA consideri que el servei s'ha prestat de forma inadequada, a més de l'exigència immediata de correcció de la desviació, es reserva el dret a aplicar les penalitzacions que s'estableixen en aquest plec.

9. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L' Adjudicatari estarà obligat a cobrir qualsevol baixa o descoberta del servi en un termini màxim de 24 hores des de que es produeixi el seu coneixement, sense que aquest canvi no comporti una variació dels servei prèviament planificat.

L' Adjudicatari restarà obligat a informar prèviament i a disposar del vist i plau de CBSA, per a la realització de qualsevol variació que afecti a la prestació del servei i en especial referides a:

- Modificació de l'organització i planificació del servei
- Modificació de l'equip de treball
- Introducció de mètodes i/o tècniques de treball diferents als que s'estableixen en aquest plec i acords amb CBSA

En cas que l' Adjudicatari vulgui efectuar canvis o variacions sobre supòsits o d'altres que incideixin en la prestació del servei, haurà d'eleva un informe-proposta a CBSA, amb la finalitat de resoldre el que es consideri oportú.

10. PENALITZACIONS

CBSA durà a terme els controls que consideri oportuns durant tot el procés, amb l'objectiu de garantir la qualitat del servei prestat per l'empresa adjudicatària. Aquests controls seran de caràcter objectiu i permetran a CBSA disposar de paràmetres per mesurar tant l'activitat del proveïdor com la qualitat del servei ofert.

Per fer aquest seguiment, s'utilitzaran indicadors de qualitat, els quals permetran avaluar el nivell del servei prestat i aportaran valor al sistema de gestió. A més, aquests indicadors serviran com a eina per detectar possibles deficiències o incidències en l'execució del servei.

En el cas que la quantitat acumulada de penalitzacions imposades a l'empresa adjudicatària, per qualsevol dels motius recollits en els apartats següents, superi el 20% de l'import anual del contracte, CBSA es reservarà el dret de rescindir el contracte.

CBSA podrà aplicar sancions a l'empresa en funció de la gravetat de les infraccions detectades, que podran ser classificades com a lleus, greus o molt greus.

Infraccions lleus

Es consideraran infraccions lleus les següents accions o omissions:

- No col·laborar amb la persona responsable del contracte designada per CBSA.
- Incomplir alguna de les prestacions previstes en el contracte, sempre que no es consideri una falta greu.
- Intervenir en qüestions internes de CBSA sense motiu justificat.
- Retardar, sense justificació, l'entrega d'informes o documents requerits per B:SM en tasques de seguiment del servei.

- Ometre la comunicació a CBSA de qualsevol canvi o substitució en l'equip de treball assignat.
- Generar alteracions o interferències en el desenvolupament normal de les tasques del personal del recinte.
- Dur a terme qualsevol acció o ometre alguna obligació inclosa en aquest plec que, sense estar classificada com a infracció greu o molt greu, suposi un incompliment contractual.
- Incomplir la norma relativa a la utilització de la uniformitat establerta pel servei.

Infraccions greus

Es consideraran infraccions greus les següents situacions:

- No dur a terme les prestacions contractades, sempre que no es tracti d'una falta molt greu.
- Emprar mètodes de treball, materials, equips o personal diferents dels establerts en els plecs o en l'oferta presentada.
- No garantir la presència de personal substitut per cobrir el servei de guiatge.
- No notificar a l'entitat contractant la incorporació de nous treballadors o els canvis en la plantilla.
- No substituir el personal del servei quan ho hagi requerit el responsable designat per CBSA.
- Reincorporar al servei personal que havia estat retirat prèviament a instància de CBSA.
- Mostrar una actitud irrespectuosa o inadequada cap al responsable del contracte per part del coordinador de l'empresa.
- No disposar dels recursos materials i tècnics indispensables per al correcte desenvolupament del servei.
- Incomplir les normes generals aplicables al servei o no seguir les instruccions i indicacions establertes per CBSA.
- Negar-se o endarrerir injustificadament l'execució de mesures correctores indicades per la companyia.
- Fer modificacions en el servei sense haver obtingut l'autorització prèvia per part de CBSA.
- Repetir de manera continuada infraccions classificades com a lleus.

Infraccions molt greus

Tindran la consideració d'infraccions molt greus les següents conductes:

- No prestar el servei contractat, ja sigui per abandonament o per qualsevol altra causa.
- Adoptar una actitud negligent, passiva o descuidada en l'execució del servei.
- Desatendre els requeriments de CBSA o incomplir-los quan això generi un perjudici greu per al desenvolupament del contracte.

- Utilitzar mitjans, materials, equips o personal diferents dels autoritzats, quan això impliqui un perjudici molt greu.
- No garantir la presència del personal mínim necessari per a la prestació del servei.
- Infringir les condicions establertes sobre subcontractació.
- Manipular o falsejar la informació i dades de control lliurades a CBSA.
- Incorporar personal al servei sense formació prèvia ni coneixement de les seves funcions.
- Interrompre parcialment o totalment el servei de forma reiterada i continuada, excepte en casos de força major.
- Cometre accions o omissions que posin en risc la salut de les persones o el medi ambient.
- Liquidar les tarifes de manera fraudulenta o incorrecta.
- Desobeir de manera reiterada les instruccions dictades per CBSA.
- Reiterar infraccions greus prèviament comeses.
- Provocar danys materials en les instal·lacions on es presta el servei.
- Incomplir els requisits relatius a la seguretat, la discreció o la confidencialitat exigits a l'empresa adjudicatària.

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència a l'adjudicatària perquè pugui formular les al·legacions que estimi pertinents i l'òrgan de contractació de l'entitat contractant resoldrà. Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'entitat contractant podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- Faltes MOLT GREUS: 3% de l'import del contracte
- Faltes GREUS: 1% de l'import del contracte
- Faltes LLEUS: 0,5% de l'import del contracte

A més de les penalitzacions genèriques establertes en el paràgrafs anteriors, el plec de prescripcions tècniques (PPT) o els contractes, podran fixar una sèrie d'Acords de Nivell de Servei (ANS), l'incompliment dels quals s'associaran a una penalització automàtica deduïble de la factura del mes corresponent a l'incompliment.

Penalitzacions Bonificacions	/ Acords a Nivell de Servei	Criteris d'acompliment/ Incompliment	Penalització/ Bonificació
Penalitzacions	Acompliment del termini de substitució	Incompliment del termini de substitució de 24 hores màxim del personal adscrit al servei des de la recepció de la petició per part de BSM.	Penalització d'un 4% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment del termini establert en cas de buits de personal del servei	Incompliment del termini de resolució de 24 hores davant possibles buits de personal del servei.	Penalització d'un 4% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Uniformitat	Incompliments associats a la manca d'uniformitat i no acreditació del personal adscrit al servei.	Penalització d'un 2% sobre l'import de la factura mensual

Barcelona, 11 d'abril de 2025

Marta Aladrén Ribas

Directora

Direcció de Comunicació, Relacions Institucionals i Memòria