



**Cremallera
i funiculars
de Montserrat**

FGC TURISME

Expedient contractació:

CONTR/2025/426

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC AL PUNT

D'INFORMACIÓ DE MONTSERRAT (PIM)

DE L'ESTACIÓ DE PLAÇA ESPANYA DE

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE

CATALUNYA

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC	3
2. ABAST DEL SERVEI	3
3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	3
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR	3
4.1 Descripció de les tasques	3
4.2 Organització del servei	4
4.2.1 Calendari	4
4.2.2 Equip de treball	4
4.2.3 Seguiment del contracte	5
4.2.4 Formació específica del personal	5
4.2.5 Uniformitat	6
4.3 Material i equipaments necessaris	6
4.3.1 A càrrec d'FGC	6
4.3.2 A càrrec de l'Adjudicatari	7
4.4 Transició del servei	7
4.5 Liquidació econòmica dels ingressos del servei	7
5. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR	8
ANNEX 1 – PLÀNOLS D'UBICACIÓ DEL PUNT D'INFORMACIÓ	9
ANNEX 2 – FOTOGRAFIES	10
ANNEX 3 – PRODUCTES QUE ES COMERCIALITZARAN EN EL PIM	11
ANNEX 4 – CALENDARI DE SERVEI	12
ANNEX 5 – POLÍTICA D'FGC – TURISME	13

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 d'informació i venda de bitllets al públic en el Punt d'Informació de Montserrat de l'estació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya de Plaça d'Espanya.

En tot allò què no s'especifica al present Plec Particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Prescripcions Tècniques General de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) i Plec General de Serveis d'FGC, que es troben a la web d'FGC, així com en les normatives d'obligat compliment.

2. ABAST DEL SERVEI

El Punt d'Informació de Montserrat (d'ara endavant PIM) està ubicat a l'estació d'FGC de Barcelona Plaça Espanya, punt de confluència de tot el turisme de Barcelona, pel que la tipologia de client és local, nacional i internacional. L'objecte del contracte engloba aquelles tasques relacionades amb el Servei d'informació al client i venda de bitllets i paquets relacionats en l'ANNEX 3 d'aquest plec, 365 dies l'any, d'acord al calendari i horaris establerts en l'ANNEX 4.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

El PIM està ubicat al vestíbul inferior de l'estació de Plaça Espanya d'FGC, situat davant de les màquines validadores segons els plànols corresponents a l'ANNEX 1 i segons les fotografies corresponents a l'ANNEX 2.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Descripció de les tasques

Les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari seran:

- Facilitar informació relativa als serveis que es comercialitzen en el PIM i també aquella informació necessària sobre l'entorn per prestar una bona atenció als clients i/o dirigir-los adequadament a altres serveis d'informació.
 - Atenent a la tipologia de client per la diversitat de clients que hi accedeixen i la seva procedència, caldrà facilitar la informació en català, castellà i anglès amb un nivell C1 com a mínim.

- Contactar de forma directa tant amb FGC com amb d'altres empreses i administracions relacionades amb els productes que es comercialitzen des del PIM, per tal de resoldre les incidències puntuals i assegurar una gestió diària de qualitat.

En el PIM es comercialitzaran els productes recollits en l'ANNEX 3 d'aquest plec i/o les seves modificacions, amb el benentès que, durant la vigència d'aquest contracte, FGC es reserva el dret a afegir els productes que tinguin interès de comercialitzar previ avís i facilitant la informació i material necessari per a la seva comercialització.

Per la seva banda, l'adjudicatari també hi podrà comercialitzar productes propis, amb el condicionant que siguin combinats amb algun producte d'FGC. Per fer-ho possible, serà necessària l'aprovació d'FGC Turisme i la formalització d'una addenda al contracte.

Els treballs s'hauran de realitzar acomplint els criteris ambientals i els requeriments generals i específics per proveïdors i subcontractistes que s'adjunten a aquest plec com ANNEX 5 - Política d'FGC – Turisme

4.2 Organització del servei

4.2.1 Calendari

El calendari de servei inicialment plantejat (ANNEX 4 – CALENDARI DE SERVEI) és una previsió del servei a efectuar durant la vigència del contracte. FGC estableix el calendari comercial i obertura al públic de la instal·lació i es reserva el dret de modificar-lo, en més o en menys hores de servei, a la vegada que també es reserva el dret de modificar el tipus de servei a efectuar, ajustant-se l'adjudicatari a la prestació que FGC encomani finalment.

FGC podrà modificar el calendari de prestació de servei en un termini de 24 hores, i l'adjudicatari posarà els mitjans a disposició de FGC per l'obertura en horari comercial que es requereixi.

En cas d'incidència, el temps màxim de cobertura del servei serà de 2 hores (120 minuts) en servei de reforç. La resta de temporada el temps màxim de cobertura serà de 3 hores (180 minuts).

4.2.2 Equip de treball

L'equip de treball mínim que realitzarà el servei serà de 1 persona i en el període del servei de reforç serà de 2 persones.

L'adjudicatari nomenarà un responsable interlocutor que serà qui es responsabilitzarà que els treballs que s'executin en el PIM tinguin l'estàndard de qualitat pactat amb FGC. La persona designada haurà de tenir disponibilitat per mantenir reunions

periòdiques i contactes freqüents amb l'àrea d'FGC gestora d'aquest contracte de serveis, a fi de fer el seguiment de les vendes i gestió global del PIM.

Qualsevol canvi en l'organització del servei i/o la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicat per l'adjudicatari a FGC sigui per correu electrònic formal o en les reunions de seguiment. En tot cas sempre serà amb l'antelació suficient que garanteixi que la regularitat i funcionalitat del servei no es vegi afectada pels mateixos.

FGC es reserva el dret a demanar a l'adjudicatari la substitució del personal que cobreixi aquest servei per no aconseguir els requisits establerts en el present plec.

Per poder assumir aquests plantejaments l'adjudicatari haurà de disposar de tots aquells recursos tècnics i humans suficientment qualificats i acreditar que compta amb els mitjans de formació suficients per poder mantenir l'estàndard de servei.

Les incidències que es puguin produir dins l'àmbit de l'adjudicatari per motius d'absentisme laboral i/o vacances de personal, seran cobertes sense afectació al servei, és a dir, l'adjudicatari es compromet a cobrir íntegrament el calendari i l'horari de servei establert en el PIM. FGC penalitzarà la no cobertura de servei.

4.2.3 Seguiment del contracte

A la formalització del contracte es realitzarà una primera reunió de seguiment en la que s'establirà la forma de coordinació per assegurar la consecució dels objectius d'aquest servei i s'aclariran els detalls del servei. També s'establiran els responsables i els interlocutors del contracte.

Es pactarà un calendari de reunions periòdic el qual s'ajustarà a les necessitats reals en el transcurs del contracte. Les comunicacions ordinàries per al correcte funcionament diari es podran realitzar per correu electrònic o per via telefònica.

4.2.4 Formació específica del personal

El personal adscrit a l'execució d'aquest contracte ha de disposar de la titulació necessària que permeti el correcte desenvolupament de l'activitat.

Per a l'inici de la prestació dels serveis, FGC facilitarà la formació sobre productes i serveis específics d'FGC a l'equip de treball que presenti l'adjudicatari, sense cost imputable a l'adjudicatari.

No obstant això, la durada del curs teòric-pràctic està estimat en 24 hores, i l'adjudicatari tindrà correctament contractat i en alta al personal que presenti a tal efecte.

La resta de formacions que puguin ser necessàries en el transcurs del contracte, per causes imputables a l'organització de l'Adjudicatari, seran en el mateix format i seran íntegrament amb càrrec a l'adjudicatari.

La formació s'ha de realitzar la setmana abans de l'inici del servei.

4.2.5 Uniformitat

El personal assignat al PIM ha d'estar correctament uniformat. Els colors d'aquesta uniformitat ha de diferenciar-se de la uniformitat d'FGC de forma clara, així que caldrà evitar l'ús del color corporatiu del personal d'FGC.

La uniformitat del personal assignat al PIM haurà de ser aprovada per FGC, així com qualsevol canvi en la mateixa. Tot el personal de l'Adjudicatari ha de portar la mateixa uniformitat.

4.3 Material i equipaments necessaris

4.3.1 A càrrec d'FGC

FGC posarà a disposició de l'adjudicatari els equipaments necessaris per la realització dels serveis vinculats a FGC:

- Equipaments: taquilles, datàfons, ordinadors, programaris, caixa forta.
- Material Fungible específic d'FGC: fulletons, bitllets, fulls de liquidació, sobres de correu intern, etc.

Es lliurarà inventari a la primera reunió de seguiment.

La reposició del material fungible es realitzarà mitjançant comanda al responsable d'FGC, de forma que l'adjudicatari es responsabilitzarà de mantenir l'estoc suficient per al correcte funcionament del servei.

Per a la custòdia del material fungible, l'adjudicatari disposarà d'una caixa forta (dins del PIM) on caldrà custodiar allò que tingui un valor econòmic específic, com ara bitllets codificats, canvi, etc. L'adjudicatari disposarà d'una clau d'aquesta caixa forta i FGC en tindrà una còpia de seguretat sota custòdia.

El personal de l'adjudicatari podrà fer ús de les zones de WC, restringides al client, de l'estació de Plaça d'Espanya.

FGC s'encarregarà de la neteja dels espais cedits i del manteniment dels equipaments posats a disposició, mitjançant personal propi o personal contractat d'altres empreses. Només es farà càrrec d'aquestes accions si venen derivades del desgast habitual. A tal efecte l'adjudicatari autoritzarà l'entrada al PIM del personal necessari per realitzar aquests serveis. L'adjudicatari haurà d'assumir les despeses ocasionades per un mal ús del material.

L'adjudicatari haurà de fer un bon ús dels espais comuns i haurà de seguir el procediment corresponent per la correcte eliminació de residus.

4.3.2 A càrrec de l'Adjudicatari

L'adjudicatari assumirà els costos del material general necessari per a realitzar els serveis, com el material d'oficina (aquest material inclou la tinta de la impressora).

L'adjudicatari serà responsable de subministrar i mantenir el canvi necessari per al correcte funcionament del punt de venda del PIM.

L'adjudicatari es compromet a fer la custòdia i bon ús de tot el material cedit per FGC i en el cas de pèrdua de claus o trencament o pèrdua de material, els costos seran a càrrec de l'adjudicatari. En cap cas s'admetrà que puguin fer còpies de les claus.

L'adjudicatari, un cop feta la comanda de bitllets al responsable del contracte i un cop rebuda amb l'albarà corresponent, haurà de signar l'albarà conforme ha rebut aquests bitllets i des d'aquell moment en serà responsable de la seva custòdia. La pèrdua dels bitllets implicarà que l'adjudicatari hagi d'abonar l'import íntegre d'aquests.

4.4 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 a aquest contracte (documentació en format digital i/o paper) que sigui necessària perquè, en el cas que el següent contracte es faci l'adjudicació a un contractista diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei amb garanties.

Un cop finalitzada la relació contractual, l'adjudicatari haurà de retornar tots els equipaments a FGC en bon estat de funcionament i tot aquell material fungible que encara no s'hagi consumit segons l'inventari que correspongui en la última reunió de seguiment on es signarà un acte de finalització del servei.

Al mateix s'estableix un període de transició d'un mes un cop acabat el contracte, 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.

4.5 Liquidació econòmica dels ingressos del servei

Els ingressos són íntegrament d'FGC i els processos de liquidació diària de recaptacions es lliuraran a l'adjudicatari a la formalització del contracte.

Les taquilles hauran d'estar degudament liquidades. Si es produeixen diferències hauran de ser ajustades per part de l'adjudicatari.

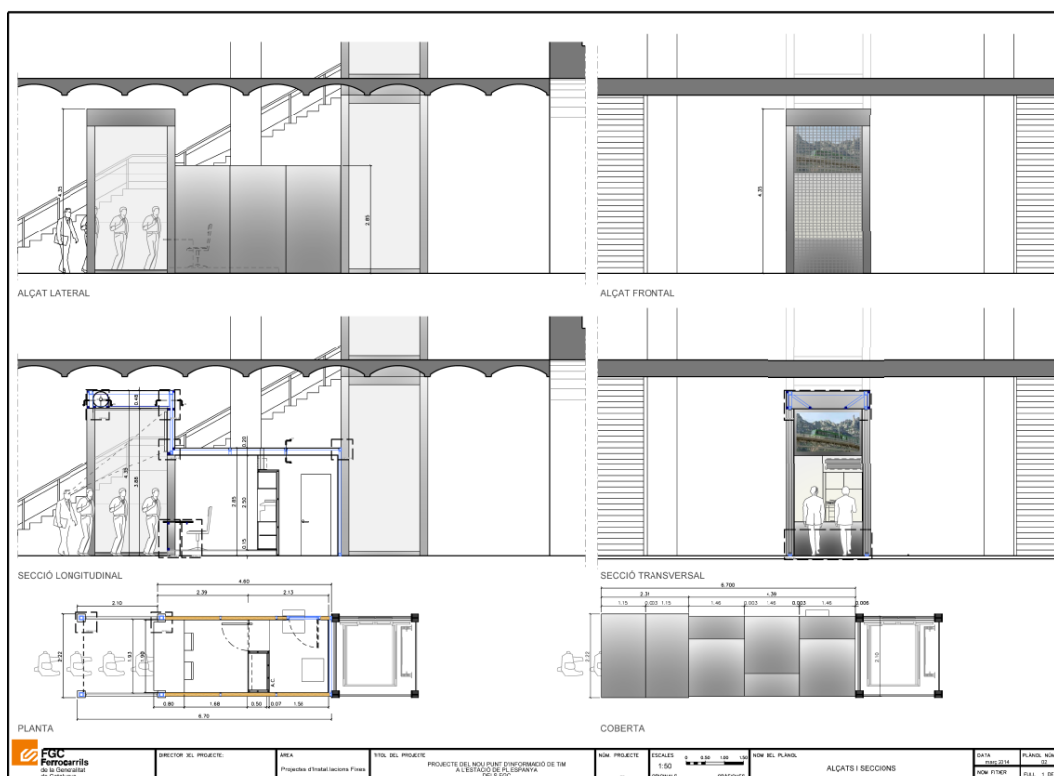
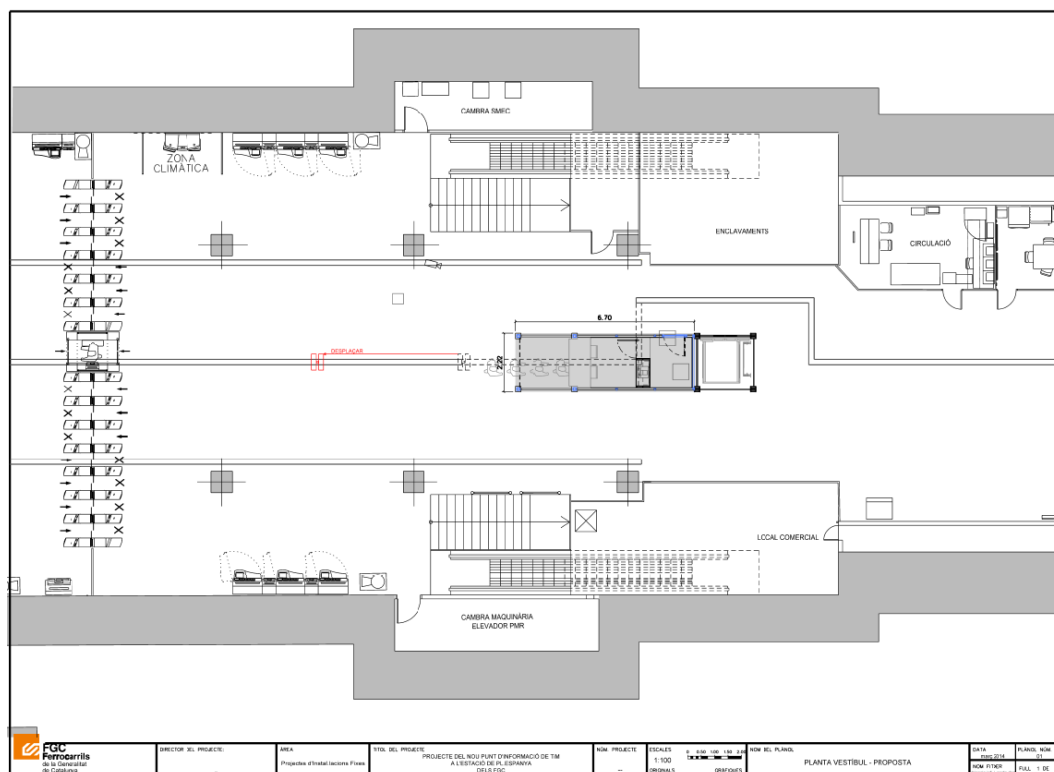
5. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

Els licitadors que presentin oferta hauran d' incloure una proposta sobre el tipus de composició de l'equip de treball i el tipus d'organització dels torns de servei (per tal d'ajustar-los a calendari i horari de l'ANNEX 4).

A través dels criteris objectius es valorarà:

- L'adequació de l'equip a la gestió del servei a realitzar, mitjançant la valoració dels seus coneixements en l'àmbit turístic i la facilitat de comunicar-se de forma fluïda en diversos idiomes.
- La forma de gestió d'incidències, tant a nivell de client com de cobertura de servei, i la capacitat de l'adjudicatari d'atendre situacions de gran afluència de clients.

ANNEX 1 – PLÀNOLS D'UBICACIÓ DEL PUNT D'INFORMACIÓ



ANNEX 2 – FOTOGRAFIES



ANNEX 3 – PRODUCTES QUE ES COMERCIALITZARAN EN EL PIM

1- Productes combinats amb serveis de l'Explotació de Montserrat

- Tot Montserrat
- Trans Montserrat
- Tren + Cremallera
- Tren + Aeri

2- Altres serveis turístics que incloguin algun producte d'FGC amb altres recursos

- Combinat Colònia Güell

ANNEX 4 – CALENDARI DE SERVEI

El servei a cobrir és de dilluns a diumenge de 8.00h a 14.30, 365 dies a l'any. Els períodes de màxima afluència de clients es produeixen en els mesos de març-abril a octubre, amb la major punta de servei dins la franja horària de 8:45 a 12:45.

Es presenta calendari de servei d'aquest any 2025. En els anys successius es contemplarà aplicar el servei de reforç des de l'1 de març al 15 de novembre inclosos en funció de les necessitats.

Gener 2025						
		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		

Febrer 2025						
					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		

Març 2025						
					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						

Abril 2025						
	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				

Maig 2025						
			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	

Juny 2025						
						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						

Juliol 2025						
	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			

Agost 2025						
				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

Setembre 2025						
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	29
29	30					

Octubre 2025						
		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		

Novembre 2025						
					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

Desembre 2025						
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	29
29	30	31				

SERVEI REFORÇ Horari de 8:45 a 12:45h

Si les circumstàncies varien, es sol·licitarà aquest reforç i l'Adjudicatari haurà de realitzar-lo en un màxim de 10 dies des de l'avís corresponent.



FGC TURISME

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
Servei d'informació al públic en el Punt d'Informació
de Montserrat de l'estació de Plaça Espanya de
Ferrocarils de la Generalitat de Catalunya

ANNEX 5 – POLÍTICA D'FGC – TURISME