

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte relatiu a la contractació dels serveis de una empresa pel desenvolupament d'accions informatives, de promoció i venda de productes propis de TMB

Plec aprovat segons data d'Acta d'Aprovació de 'Òrgan de Contractació

Expedient número: **16092578**

Procediment obert

Realitzat en data 22 de setembre de 2025

Beatriz de la Fuente

Product Manager Serveis i Transports Turístics



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Índex

1	Objecte i abast	3
2	Requeriments del personal contractat.....	3
3	Obligacions de l'adjudicatari	6
	Subrogació del Personal	6
4	Condicions de Treball	7

1 Objecte i abast

L'objecte d'aquest Plec és la definició de les condicions tècniques per a la contractació dels serveis d'una empresa pel desenvolupament d'accions informatives, de promoció i venda de productes propis de TMB. Les activitats de promoció es planificaran de manera flexible i adaptada a les necessitats operatives i estratègiques de TMB. La empresa contractada haurà de:

- Garantir una visió turística i comercial alineada amb l'estratègia global de TMB, assegurant la promoció dels serveis de mobilitat turística.
- Promocionar els productes i serveis de transport turístic de TMB i altres productes o packs combinats d'interès de TMB.
- Distribuir informació dels productes.
- Vendre productes: títols Hola Barcelona, Telefèric, BBT, Catalunya Bus Turístic, packs amb tercers, altres productes de mobilitat i productes de merchandising.
- Altres tasques similars relacionades amb la promoció dels productes de TMB
- Tasques de gestió i administració de les Hola Barcelona Store

TMB, prèviament a la implementació de la venda dels diferents productes, tindrà definit i aprovat el circuit administratiu, que permeti el seu registre d'acord amb la legislació vigent

2 Requeriments del personal contractat

Per garantir l'èxit de les accions programades per TMB, necessitem dos tipus de perfils: coordinador i promotors/venedors. Els equips de promotors formats per l'adjudicatari hauran d'estar dirigits per un coordinador qualificat. Aquests equips seran responsables de la promoció i venda dels productes de mobilitat turística, així com de proporcionar informació de qualitat als clients. A continuació, es detallen els requisits específics per als coordinadors i promotors/venedors.

COORDINADORS

- Experiència mínima de 2 anys en la gestió d'equips.
- Capacitat demostrada per liderar i motivar equips de treball.
- Atenció al client en diversos idiomes (comunicació fluida en castellà, català i anglès, segons requeriments de TMB en funció de l'acció a dur a terme).
- Habilitats organitzatives i de planificació.
- Capacitat per resoldre conflictes i prendre decisions ràpides.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir una visió turística i comercial alineada amb l'estratègia global de TMB, assegurant la promoció de la imatge corporativa.
- Capacitat per treballar en equip i col·laborar amb altres departaments.

PROMOTORS I VENEDORS

- Oferir un servei proactiu, resolutiu i de qualitat d'informació, promoció i venda dels productes de TMB.
- Ser personal dinàmic, actiu amb perfil comercial. Compromès amb el treball i amb bona comunicació amb el públic.
- Atenció al client en diversos idiomes (comunicació fluida en castellà, català i anglès, segons requeriments de TMB en funció de l'acció a dur a terme).
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir una visió turística i comercial alineada amb l'estratègia global de TMB, assegurant la promoció de la imatge corporativa.
- Capacitat per treballar en equip i col·laborar amb altres departaments.
- Habilitats de venda i persuasió.
- Flexibilitat i adaptabilitat per a diferents situacions i entorns de treball.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir una visió turística i comercial alineada amb l'estratègia global de TMB, assegurant la promoció de la imatge corporativa.

3. Responsabilitats del personal contractat

El personal contractat per a les accions programades per TMB tindrà un paper clau en l'èxit de les activitats de promoció i venda dels productes de mobilitat turística. Les responsabilitats es divideixen en dues categories principals: coordinadors i promotors. Cada grup tindrà tasques específiques que asseguraran una operació eficient i una experiència positiva per als clients. A continuació, es detallen les responsabilitats de cada rol.

COORDINADORS

Tasques de coordinació i gestió d'equip

- **Dirigir l'equip de promotors al seu càrrec:**
 - Assegurar que l'equip de promotors realitza les seves tasques de forma satisfactòria.
 - Proporcionar formació i suport continu a l'equip de promotors.
 - Supervisar i dissenyar la gestió dels horaris i torns de treball.
 - Actuar com a punt de comunicació entre l'equip i TMB per resoldre novetats, incidències i noves oportunitats de millora.
 - Elaborar informes diaris detallats sobre les activitats i resultats de l'equip.
 - Elaborar procediments i protocols del funcionament i polítiques del servei.
 - Altres tasques que des de SiTT li siguin encarregades del seu àmbit.

Gestió logística i administrativa

- Control de material:
 - Fer seguiment i gestió de les comandes de material necessari per a la botiga.
 - Supervisar l'inventari i reposició de productes.
 - Vetllar per la bona imatge de tots els suports i gestionar totes les reposicions o canvis necessaris per garantir la correcta imatge.
 - Assegurar el correcte emmagatzematge del material.
 - Coordinació per retirar el material quan sigui necessari
- Gestió logística econòmica:
 - Controlar els fons de caixa i realitzar ajustaments quan sigui necessari.

- Responsable de la gestió operativa de la màquina cashless, assegurant el seu correcte funcionament, la disponibilitat de canvi i l'atenció a les sol·licituds d'efectiu de l'equip. També s'encarrega del control i la reposició dels consumibles com ara rotlles de PDA, datàfon i altres materials necessaris per al funcionament diari del punt de venda.
- Coordinar el correcte funcionament del Hardware i software, cobrir totes les necessitats operatives, els procediments i controls que TMB estipuli.
- Gestió administrativa:
 - Tramitar totes les necessitats i gestions per l'alta de nous treballadors (a nivell informàtic, accés, CAE,...) que TMB sol·liciti.
 - Assegurar-se que tota la documentació del personal estigui actualitzada.
 - Gestionar qualsevol incidència administrativa amb SiTT o altres departaments.

Atenció al client i millora del servei

- Supervisar l'atenció al client per garantir un servei òptim.
- Resoldre incidències i reclamacions dels clients.
- Coordinar la implementació de noves estratègies de venda o promoció.
- Recollir feedback i proposar millores en la botiga.
- Proposar accions correctores i iniciatives per a la millora continua del servei

PROMOTORS i VENEDORS

- Oferir informació detallada dels productes i distribuir materials informatius i promocionals. Quan sigui possible, procedir a la comercialització i gestió de la venda.
- Organitzar
 - servei o provocar errors en les liquidacions, ja siguin problemes tècnics o altres tipus d'incidències.
 - Enviar diàriament tota la documentació relativa a ingressos i vendes al lloc que s'indiqui.
 - En cas de cobrament en efectiu: liquidar diàriament tots els ingressos generats durant el servei de venda, en el lloc que TMB indiqui.
 - En cas de venda de títols de transport pre-tallats: assegurar la seva custòdia i inventari diari d'existències.
 - Notificar les vendes de forma automàtica (mitjançant aplicacions pròpies de TMB) o mitjançant els fulls de liquidació manuals subministrats per TMB.
- Traslladar i muntar/desmuntar la infraestructura bàsica dels punts d'informació temporals.
- Controlar el material del punt d'informació turístic on es presti el servei, incloent tasques de realització d'inventari i petició de material.
- Traslladar el material necessari per al funcionament diari del punt i reposar-lo en les zones d'autoservei.

3 Obligacions de l'adjudicatari

L'adjudicatari haurà de coordinar els equips integrats pel personal a càrrec seu, assegurant la cobertura de tots els serveis necessaris per a la consecució dels objectius del contracte. Haurà de garantir la disponibilitat de personal qualificat suficient per a dur a terme les tasques assignades, sent responsable exclusiu de la seva contractació, gestió i supervisió. En cap cas aquest personal tindrà relació jurídica ni laboral amb TMB.

L'adjudicatari vetllarà pel correcte comportament del seu personal davant del públic, assegurant una bona presència, actitud respectuosa, educació, higiene personal adequada i uniformitat. Tot el personal que presti servei de cara al públic haurà d'anar degudament uniformat i identificat. TMB facilitarà les identifications personals i els uniformes corresponents.

El personal contractat (promotors i coordinador) haurà d'estar disponible per a la comunicació amb TMB mitjançant telèfon mòbil, el qual serà proporcionat per l'adjudicatari. En cas de baixa imprevista d'algun membre del personal, l'adjudicatari haurà de garantir la seva substitució en un termini màxim de vuit hores des de la comunicació de la incidència.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de registre i control horari que permeti verificar l'inici, finalització i durada efectiva de cada torn de treball. Aquest sistema haurà de ser accessible per a TMB en cas de requeriment.

Amb caràcter quadrimestral, l'adjudicatari haurà de dur a terme una auditoria del servei mitjançant la tècnica de mystery shopping, revisant com a mínim els següents aspectes: compliment dels horaris del servei, uniformitat, forma d'atenció al client (educació, respecte, temps de resposta, eficiència, eficàcia), qualitat de la informació proporcionada i ordre i neteja del punt d'informació, venda i promoció. L'auditoria haurà de ser realitzada per personal amb coneixements acreditables del servei, i l'informe corresponent s'haurà de presentar a TMB dins els primers quinze dies del mes següent a la seva realització.

Tot el material, documentació i manuals generats per l'adjudicatari durant la prestació del servei seran propietat de TMB. Així mateix, es realitzaran dues reunions anuals de seguiment amb tot el personal i l'equip de TMB per avaluar les necessitats dels clients, l'evolució del servei i les possibles millores.

L'adjudicatari serà responsable de la correcta utilització dels equips informàtics, instal·lacions i material que TMB posi a la seva disposició. Qualsevol ús indegut o fraudulent podrà comportar sancions segons el règim establert per TMB. També assumirà les diferències entre els imports de les vendes i l'import liquidat, independentment del mitjà de pagament utilitzat (efectiu, targeta bancària o altres).

L'empresa adjudicatària haurà de definir indicadors clau de rendiment (KPIs) per mesurar l'eficàcia de les accions informatives, de promoció i venda, i proporcionar un pla de seguiment i avaluació dels resultats, incloent-hi informes periòdics. A més, haurà de presentar un programa anual de formació detallat i adaptat a les necessitats del servei, que garanteixi el desenvolupament continu de les competències del personal.

Subrogació del Personal

En cas que sigui necessari subrogar el personal actual, l'adjudicatari haurà d'assumir les obligacions laborals i contractuals dels treballadors que actualment presten els serveis objecte de la present licitació. Això inclou, però no es limita a:

- Mantenir les condicions laborals i salarials dels treballadors subrogats.
- Respectar l'antiguitat i els drets adquirits dels treballadors.
- Assegurar la continuïtat del servei sense interrupcions.
- Proporcionar la formació necessària per a l'adaptació dels treballadors subrogats a les noves condicions de treball, si escau.

L'adjudicatari haurà de coordinar-se amb l'empresa sortint per garantir una transició ordenada i efectiva del personal subrogat, complint amb la normativa laboral vigent i els acords col·lectius aplicables.

S'inclou llistat de personal a subrogar com a Annex 12.

4 Condicions de Treball

Horari laboral

L'horari de la Hola Barcelona Store actualment és de dilluns a diumenge, de 8:00 a 20:00 hores. No obstant això, aquest horari podria modificar-se en funció de les necessitats operatives i l'obertura de nous punts de venda, que podrien tenir horaris diferents. Pel que fa a la promoció i venda mòbil, l'horari dependrà de la demanda i les necessitats de l'empresa, adaptant-se a la dinàmica de les activitats programades i garantint la cobertura 365 dies /any.

Lloc de treball

El lloc de treball principal serà la Hola Barcelona Store, situada en una ubicació cèntrica i accessible per als turistes. A més, els promotors i venedors podran ser assignats a altres punts de venda, dependències pròpies o de tercers que SiTT TMB Proposi segons les necessitats de l'empresa i les accions programades.

Equipament i recursos proporcionats

L'empresa proporcionarà tot l'equipament i els recursos necessaris per a la realització de les tasques assignades. Això inclou:

- Dispositius tecnològics com tablets, ordinadors portàtils, terminals de punt de venda (TPV) i altres equips necessaris per a la gestió de vendes i informació.
- Material informatiu i promocional, com fullets, cartells i altres suports publicitaris.
- Subministraments d'oficina, com bolígrafs, paper, carpetes, etc.
- Equipament de seguretat, si és necessari, per garantir la protecció del personal en determinades situacions.
- Accés a les aplicacions i sistemes informàtics de l'empresa per a la gestió de vendes, inventari i comunicacions internes.

Pel que fa als uniformes, els EPI's i la identificació del personal, aquests seran responsabilitat de l'adjudicatari. Això inclou la provisió de roba adequada, equips de protecció individual segons les condicions del servei (gorres, impermeables, etc.) i identificacions visibles que garanteixin una imatge professional i alineada amb la marca de TMB. Tant els uniformes com els EPI's hauran de ser pràctics, visualment atractius i adaptats a les necessitats del personal que treballi en entorns turístics i a l'aire lliure. El disseny i la imatge hauran de ser propietat de TMB i tots els components de l'uniforme hauran de ser validats prèviament. Així mateix, l'adjudicatari haurà de garantir que el personal disposi d'aigua potable de manera accessible i suficient durant tota la jornada laboral, especialment tenint en compte les condicions de treball a l'exterior i en períodes de calor.