


CODI DE VERIFICACIÓ	 6K2C 0Z4A 4N3B 3O3A 0G3T				
EXPEDIENT NÚM.	TUR/2026/6	DOCUMENT NÚM.	TUR1AI007V	DATA	17-04-2026
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Projecció de Ciutat i Turisme				
ASSUMPTE	Contracte del Servei d'Informació Turística.				

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGIRAN EL CONTRACTE DE SERVEIS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació integral del servei d'informació turística a l'oficina de turisme de Sabadell, que inclou tant l'atenció directa al públic al taulell de l'oficina com la prestació del servei en els punts d'informació mòbils que s'habilitin amb motiu d'esdeveniments o activitats que comportin una afluència significativa de visitants i/o turistes al llarg de l'any.

2. TIPUS DE CONTRACTACIÓ

L'adjudicació d'aquest contracte de serveis es realitzarà mitjançant procediment obert no subjecte a regulació harmonitzada.

El contracte s'adjudicarà a l'empresa licitadora que major puntuació obtingui d'acord amb els criteris d'adjudicació descrits a l'Annex 1 del plec de clàusules administratives particulars.

El codi i la descripció del CPV és el **63513000-8** - *Serveis d'informació turística*.

3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 17 mesos a comptar des del 14 d'agost de 2026 o des de la data de formalització del contracte, si fos posterior, fins al 13 de gener de 2028, amb la possibilitat de dues pròrrogues amb una durada de dotze mesos cadascuna.

4. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

El servei d'informació turística de l'oficina de turisme de Sabadell, que constitueix l'objecte del present contracte, comprèn les prestacions següents:

a) Informació turística de l'oficina de turisme:

→ Atenció i informació al visitant i/o turista en l'idioma que correspongui (informació turística, esportiva, de negocis, d'oci, patrimonial, ...).

→ Atendre el telèfon i el correu electrònic de l'oficina de turisme.

→ Assessorament al visitant en demandes especials, com recerques d'allotjament (i gestió de la reserva si cal), suggeriments i reclamacions, etc.

→ Lliurament del material de promoció de la ciutat que es faciliti per part del programa de Projecció de la Ciutat i Turisme així com la gestió del seu estoc i la correcta organització distribució i renovació en els *displays* habilitats a tal efecte.

→ Inscripció i gestió de reserves de les activitats que es puguin organitzar per part del Programa de Promoció de Ciutat i Turisme i/o altres serveis de l'ajuntament relacionats amb activitats de caire turístic.

→ Gestió operativa dels sistemes audiovisuals i tecnològics de l'oficina de turisme, que inclourà, com a mínim: l'encesa i apagada diària de les pantalles informatives i altres dispositius audiovisuals; la revisió del correcte funcionament dels equips; la càrrega, actualització i substitució de continguts digitals (textos, imatges, vídeos o fotografies) seguint les directrius de l'Ajuntament; la comunicació immediata d'incidències tècniques al servei municipal competent; i la vigilància, custòdia i bon ús dels equips i del seu contingut.

→ Recollir les impressions, suggeriments i queixes de les persones visitants i transmetre-ho a la direcció del Programa de Projecció de Ciutat i Turisme, amb les propostes de millora valorades.

→ Recollida de dades (tant de la BBDD de l'oficina com d'elaboració pròpia), anàlisi i comparatives de l'evolució del visitant per semestre, i redacció de la memòria quantitativa i qualitativa per semestre.

→ Realització d'enquestes que permetran dibuixar el perfil del visitant que escull Sabadell com a destí turístic, així com el nivell de qualitat del servei prestat i d'altres enquestes que ajudin a l'anàlisi i diagnòstic de Sabadell com a destí turístic.

→ Altres prestacions connexes amb el propi servei.

4.1. Els punts d'informació mòbil.

L'oficina de turisme disposa d'un punt mòbil d'informació turística que es situarà als esdeveniments de la ciutat que impliquin gran afluència de visitants, ja siguin nacionals com internacionals. Aquests esdeveniments estan repartits al llarg de l'any, majoritàriament en caps de setmana i/o festius.

L'empresa adjudicatària se'n farà càrrec d'atendre amb personal propi aquest punt, i assumirà el trasllat, muntatge, desmuntatge i funcionament d'aquests punts, així com la prestació del servei amb els mateixos estàndards de qualitat i idiomes requerits.

Les funcions descrites en l'apartat 4. a) seran igualment exigibles en els punts d'informació mòbils que l'Ajuntament habiliti, excepte aquelles funcions que per la seva naturalesa només siguin pròpies de l'oficina de turisme.

4.2. La borsa d'hores.

El contracte incorpora una borsa màxima de 200 hores anuals destinada a cobrir necessitats puntuals del servei no previstes en la planificació ordinària, incloent-hi l'establiment d'horaris especials, l'ampliació puntual del personal adscrit al servei durant esdeveniments municipals amb gran afluència de visitants (*temporada de Nadal, Setmana Santa, temporada d'estiu, Festa Major de Sabadell, etc*), la instal·lació, desmuntatge i atenció dels punts d'informació mòbils i altres activitats extraordinàries degudament justificades pel servei tècnic responsable.


L'òrgan de contractació podrà requerir l'activació total o parcial de la borsa d'hores, que haurà de ser comunicada a l'empresa adjudicatària amb l'antelació suficient per permetre la correcta organització del servei per part d'aquesta, llevat de supòsits d'urgència degudament motivats.

5. UBICACIÓ I HORARI DE LA PRESTACIÓ

5.1. Lloc d'execució i horari.

El servei d'informació turística es presta a l'oficina de turisme de Sabadell, ubicada al Carrer del Pedregar, núm. 13; tots els dies de l'any, amb el següent horari:

- a) De dilluns a dissabte, de 10 a 13 h i de 17 a 19 h.
- b) Els diumenges i festius de 10 a 14 h.

CODI DE VERIFICACIÓ	 6K2C 0Z4A 4N3B 3O3A 0G3T				
EXPEDIENT NÚM.	TUR/2026/6	DOCUMENT NÚM.	TUR1AI007V	DATA	17-04-2026
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Projecció de Ciutat i Turisme				
ASSUMPTE	Contracte del Servei d'Informació Turística.				

Excepte → els dies 1 i 6 de gener, 25 i 26 de desembre, que no es prestarà el servei. La resta de festius previstos al calendari laboral per a cada anualitat del contracte sí es prestarà servei efectiu de 10 a 14h.

En el cas dels punts d'informació mòbils, el lloc d'execució i l'horari es determinaran en funció de l'esdeveniment corresponent i de les necessitats del servei, podent-se utilitzar, si escau, la borsa d'hores prevista en el contracte.

5.2. Determinació del còmput total d'hores de prestació del servei.

Les tasques que estan previstes realitzar durant un any tipus, de gener a desembre, són:

a) Informació turística a l'oficina de turisme

HORARI: De dilluns a dissabte 5h hores diàries (de 10 a 13 i de 17 a 19h) i diumenge i festius 4 hores diàries (de 10 a 14h).

Informador/a Oficina de Turisme	hores x dia	Dies x setm.	Setmanes x mes	Mesos x any	Total d'hores l'any
Dilluns a Dissabte de 10 a 13h i de 17 a 19h	5	6	4,34	12	1562,4
Diumenges de 10 a 14 h	4	1	4,34	12	208,32
Festius de 10 a 14h (10 dies l'any)	4	(-)	(-)	(-)	40
Total hores					1810,72
* FESTIUS:	1.811 h/any				
	No treballats (0 h): 4 dies (1/1, 6/1, 25/12, 26/12)				
	Treballats (4 h): 10 dies (3/4, 6/4, 1/5, 24/6, 15/8, 11/9, 12/10, 1/11, 6/12, 8/12)				

L'òrgan de contractació podrà requerir a l'empresa adjudicatària, l'ampliació del horaris previstos, l'establiment d'horaris especials o l'ampliació puntual del personal adscrit al servei, exclusivament en els següents supòsits: *temporada de Nadal* (15 de desembre al 6 de gener), *Setmana Santa*, *temporada d'estiu* (1 de juliol al 31 d'agost), *Festa Major de Sabadell*, així com en qualsevol altre esdeveniment municipal amb gran afluència de visitants, de caràcter cultural, turístic o institucional, relacionat amb el servei d'informació turística o amb activitats de promoció de la ciutat.

L'activació d'aquests horaris s'haurà de comunicar a l'empresa adjudicatària amb l'antelació suficient per permetre la correcta organització del servei, llevat de supòsits d'urgència degudament motivats.

L'empresa adjudicatària restarà obligada a adaptar l'organització del servei a aquests horaris, respectant el conveni col·lectiu aplicable, i utilitzant, si escau, la borsa d'hores prevista al contracte.

b) Informació turística als punts d'informació mòbils

Les hores destinades als punts d'informació mòbils es determinaran en funció de les necessitats de cada esdeveniment programat i s'imputaran, si escau, a la borsa d'hores prevista en el contracte, amb el límit màxim anual establert per a aquesta. En el còmput d'aquestes hores es tindrà en compte, quan correspongui, el temps necessari per al trasllat, muntatge i desmuntatge del punt d'informació.

6. MITJANS PERSONALS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal suficient i degudament qualificat, amb la formació i capacitació necessàries, per a la correcta execució de les prestacions objecte del contracte descrites a l'apartat 4 d'aquest plec.

6.1. Coordinació del servei d'informació turística.

Pel que fa a l'organització del servei, l'empresa contractista haurà de designar un interlocutor entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament. Aquesta persona assumirà la gestió operativa del servei d'informació turística, i tractarà directament tant amb el personal adscrit a l'execució del contracte, com amb la persona responsable designada pel Programa de Projecció de la Ciutat i Turisme, els aspectes relacionats amb la correcta coordinació i el bon funcionament del servei.


Actuarà com a intermediari operatiu, recollint les necessitats del servei i traslladant-les al personal adscrit. Li correspondrà la comunicació d'incidències, així com la gestió i comunicació de les substitucions derivades de baixes o absències, i de qualsevol altra circumstància que pugui afectar el correcte funcionament de la prestació del servei i dels punts mòbils programats. Així mateix, serà responsable de coordinar i fer el seguiment de l'organització diària del personal, vetllant perquè el servei es presti amb els mitjans materials adequats i en correcte estat d'ús.

Aquesta figura haurà de disposar de mitjans suficients de comunicació, que li permetin mantenir contacte permanent mitjançant telefonia i internet amb el personal adscrit a l'oficina de turisme, així com fer ús de les eines informàtiques posades a disposició per l'Ajuntament de Sabadell.

Així mateix, en representació de l'empresa adjudicatària, mantindrà reunions periòdiques amb el personal tècnic responsable del programa de Projecció de la Ciutat i Turisme, amb l'objectiu de revisar l'execució del servei, les necessitats o adaptacions específiques que es puguin plantejar, la qualitat de l'atenció prestada, les propostes de millora i, si escau, els informes presentats per l'empresa adjudicatària. Es preveu una dedicació total de 12 hores anuals, distribuïdes mensualment (1h/mes), destinada a aquestes reunions.

Aquesta persona destinarà un total de 3 hores setmanals a les tasques de coordinació del servei, que comprendran, entre d'altres, les funcions següents:

- ✓ La distribució del treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- ✓ La comprovació diària de l'assistència al lloc de treball i l'inici de la prestació puntual del servei en cadascuna de les instal·lacions objecte del contracte.
- ✓ La supervisió del correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades.
- ✓ La coordinació i el bon funcionament de la instal·lació del punt mòbil, tractant el seu funcionament al mateix nivell que l'Oficina de Turisme.
- ✓ Informar en tot moment de les incidències, i correcte funcionament dels recursos humans i materials de l'oficina al personal assignat del Programa de Projecció de Ciutat i Turisme municipal.
- ✓ Recopilar les dades dels sistemes informàtics utilitzats a l'Oficina, i realitzar una memòria i anàlisi dels mateixos cada sis mesos, entregant una memòria amb propostes de millora i valoració de possibles canvis.
- ✓ Gestionar i supervisar els sistemes informàtics de l'oficina, assegurant-ne el correcte funcionament diari. Entre les seves funcions s'inclou l'encesa i configuració de pantalles, la càrrega i actualització de continguts digitals, així com la visualització d'imatges i informació necessària per al servei.

CODI DE VERIFICACIÓ	 6K2C 0Z4A 4N3B 3O3A 0G3T				
EXPEDIENT NÚM.	TUR/2026/6	DOCUMENT NÚM.	TUR1AI007V	DATA	17-04-2026
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Projecció de Ciutat i Turisme				
ASSUMPTE	Contracte del Servei d'Informació Turística.				

6.2 Personal adscrit a l'execució del contracte.

a) Personal destinat a la prestació del servei d'atenció al públic a l'oficina de turisme i als punts d'informació mòbils.

En l'horari habitual de l'oficina de turisme, entenent per '*habitual*' l'establert a l'apartat 5 d'aquest plec, s'haurà de comptar com a mínim amb un treballador.

L'òrgan de contractació es reserva la possibilitat d'ampliar puntualment, a càrrec de la borsa d'hores prevista al contracte, el nombre de persones adscrites al servei o l'horari de prestació, en funció de les necessitats derivades d'esdeveniments, activitats o d'increments puntuals de la demanda turística.

Les persones adscrites al servei d'informació turística hauran d'estar en possessió, com a mínim, de:

- ✓ Cicle Formatiu de Grau Mitjà de la família de turisme en els camps de: agències de viatges i gestió d'esdeveniments; gestió d'allotjaments turístics; guia, informació i assistències turístiques; i/o perfil professional d'animació turística o equivalent.
- ✓ Certificat de nivell de suficiència de català (C1).
- ✓ Certificat de nivell de suficiència de castellà (C1).
- ✓ La titulació d'anglès de B2 o equivalent.

En el cas del castellà, no es requerirà certificat al personal amb nacionalitat espanyola o hispanoamericana. L'acreditació del nivell de coneixement dels idiomes requerits es realitzarà segons el Marc Comú Europeu de Referència (MCER). (Text complet del Marc europeu comú de referència per a les llengües. Equivalència entre els diferents certificats i els nivells de referència al qual corresponen: <http://www.infoidiomas.com/titulacionesoficiales/marco-europeo-de-referencia/>)

Es considerarà adequat, com a mínim, per a l'atenció a visitants, el nivell de referència B2 (MCER) d'anglès, i s'haurà d'acreditar la certificació de la competència del personal en aquest nivell. En el cas de diplomes equivalents, haurà de presentar document veraç que acrediti la seva homologació.

El Programa de Projecció de Ciutat i Turisme es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte. En cas que no compleixin amb els requisits mínims de la prestació del servei exigits i/o millores de capacitats que es proposin, es podrà rebutjar el personal adscrit a l'execució del contracte.

7. MITJANS MATERIALS

L'òrgan de contractació dotarà el servei de l'equipament material i tecnològic necessari i adequat per a la correcta execució de les prestacions objecte del contracte.

Correspondrà a l'empresa adjudicatària la posada en funcionament dels equips informàtics i dels programes necessaris per al servei, així com el seu bon ús i custòdia, sense perjudici del manteniment tècnic especialitzat que, si escau, correspondrà als serveis municipals.

7.1. Uniformitat.

El personal adscrit al servei d'informació turística haurà de prestar el servei degudament uniformat, d'acord amb el model d'uniforme que determini el Programa de Projecció de Ciutat i Turisme.

La provisió, reposició, neteja i conservació dels uniformes, accessoris i complements aniran a càrrec exclusiu de l'empresa adjudicatària, que haurà de garantir que el personal els porti nets, en bon estat i amb una imatge adequada durant tota la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de proveir el personal del nombre d'uniformes necessari per assegurar la correcta prestació del servei i substituir-los quan el seu estat, per ús o deteriorament, ho requereixi.

Tot el personal que l'adjudicatària destini a la prestació del servei haurà d'estar degudament identificat, havent de portar en un lloc visible un distintiu o placa que indiqui el seu nom i cognoms, així com els idiomes que parla, a fi de facilitar la comunicació amb les persones usuàries del servei.

L'uniforme només podrà utilitzar-se en l'execució de les prestacions objecte del present contracte, restant expressament prohibit el seu ús en serveis aliens a l'Ajuntament. El contractista serà responsable de qualsevol ús indegut dels uniformes per part del personal al seu càrrec.

8. PLANIFICACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

8.1. Planificació operativa del servei.


Es fixa un termini màxim d'inici del contracte de 15 dies a partir de la formalització del contracte.

8.2. Sistema d'avaluació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'implantar un sistema d'avaluació continuada del servei que permeti el seguiment permanent de la seva execució i la introducció de mesures correctores quan sigui necessari, incloent l'ús d'enquestes facilitades pel Programa de Projecció de la Ciutat i Turisme.

El seguiment del servei i l'avaluació de la qualitat es basaran, com a mínim, en:

- l'anàlisi de la informació i documentació presentada per l'empresa adjudicatària, establerta a l'apartat 8.5 d'aquest plec.
- les dades d'activitat del servei, establerta a l'apartat 8.4 d'aquest plec.
- les demandes i valoracions de les persones usuàries.

CODI DE VERIFICACIÓ	 6K2C 0Z4A 4N3B 3O3A 0G3T				
EXPEDIENT NÚM.	TUR/2026/6	DOCUMENT NÚM.	TUR1AI007V	DATA	17-04-2026
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Projecció de Ciutat i Turisme				
ASSUMPTE	Contracte del Servei d'Informació Turística.				

8.3. Qualitat de la prestació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, durant tota la vigència del contracte, el manteniment dels estàndards de qualitat i de les prestacions equivalents als criteris econòmics que van servir de base per a l'adjudicació del contracte.

El personal adscrit al servei haurà d'actuar amb professionalitat, correcció i respecte, d'acord amb les normes de conducta i imatge exigibles a la prestació contractada. En cas que alguna persona adscrita no compleixi aquests requisits, l'òrgan de contractació ho comunicarà a l'empresa adjudicatària, que haurà d'adoptar les mesures correctores oportunes i, si escau, procedir a la seva substitució en el termini més breu possible.

8.4. Registre de dades.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir un registre actualitzat de l'activitat del servei, amb les dades estadístiques necessàries per al seguiment i l'avaluació del contracte, sense perjudici de la possibilitat d'utilitzar i analitzar les bases de dades d'ús habitual proporcionades per la Generalitat i/o pròpies, com ara l'eina Infotools o altres eines similars. El registre inclourà, com a mínim:

- nombre de visitants atesos.
- idioma i procedència.
- activitats i inscripcions.
- incidències.
- enquestes de satisfacció.
- actuacions en punts d'informació mòbils.
- ús de la borsa d'hores.

8.5. Documentació de seguiment i control.

El contractista haurà de lliurar la següent informació a la cap del Programa de projecció de Ciutat i Turisme, dins dels terminis indicats per a cada document, amb l'objectiu de fer un seguiment i una valoració dels serveis efectuats:

a) Quadrant mensual amb les persones que duren a terme el serveis descrits a l'apartat 4 d'aquests plecs.

b) Informe semestral de seguiment del servei. L'empresa adjudicatària haurà de presentar dos informes semestrals de seguiment del servei:

- b.1)** un corresponent al primer semestre, abans del 31 de juliol.
- b.2)** un corresponent al segon semestre, abans del 31 de gener de l'any següent.

Aquest informe inclourà com a mínim, els apartats següents:

- 1.- Dades d'activitat de l'Oficina de Turisme i dels punts d'informació mòbils, amb indicació del nombre de visites, consultes ateses, activitats realitzades i esdeveniments coberts.

- 2.- Resum d'inscripcions i incidències, incloent aflluència de visitants, inscripcions a activitats, incidències detectades i actuacions realitzades.
- 3.- Valoració qualitativa del servei, basada en l'experiència del personal, l'anàlisi de les demandes dels visitants i el funcionament dels punts d'informació.
- 4.- Propostes de millora, amb recomanacions per optimitzar l'organització del servei, la informació turística i l'atenció a les persones usuàries.
- 5.- Quadre d'indicadors, amb resultats de les enquestes de satisfacció i altres indicadors de qualitat del servei.

c) Memòria anual de seguiment del servei. L'empresa adjudicatària haurà de presentar, abans del 31 de desembre de cada any, una memòria que inclourà com a mínim, els elements següents:

- 1.- Anàlisi quantitativa del servei, amb dades d'activitat de l'Oficina de Turisme i dels punts d'informació mòbils, incloent nombre de visitants atesos, consultes realitzades, activitats organitzades o gestionades i esdeveniments coberts.
- 2.- Anàlisi qualitativa del servei, basada en el funcionament del servei, incidències detectades, valoracions del personal i observacions rellevants per a la millora de la prestació.
- 3.- Evolució de la demanda turística, amb comparatives respecte a períodes anteriors i anàlisi de tendències.
- 4.- Perfil de les persones visitants, amb informació estadística sobre edat, idioma, nacionalitat i altres dades rellevants sol·licitades per l'Ajuntament.
- 5.- Resultats de satisfacció del servei, mitjançant enquestes, indicadors de qualitat i quadre de comandament.
- 6.- Propostes de millora, amb recomanacions per optimitzar l'organització del servei, l'atenció al públic i la informació turística.

El tractament de dades personals incloses en la memòria s'ajustarà al Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals, i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com a la resta de normativa aplicable en aquesta matèria.


8.6. Subministrament d'informació periòdica.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a la cap del Programa de Projecció de la Ciutat i Turisme la informació periòdica necessària per al seguiment del servei, mitjançant comunicacions regulars per correu electrònic o pels canals que s'estableixin.

Aquesta informació inclourà, com a mínim, dades bàsiques d'activitat, aflluència de visitants, inscripcions a activitats, incidències detectades, actuacions en punts d'informació mòbils i qualsevol altra informació rellevant per al correcte control del contracte.

8.7. Reunions de seguiment.

Es realitzaran reunions periòdiques entre l'empresa adjudicatària, a través de la figura establerta a l'apartat 6.1 d'aquests plecs, i la cap del Programa de Projecció de la Ciutat i Turisme, amb una periodicitat mensual, amb l'objectiu de revisar l'execució del servei i coordinar les actuacions necessàries.

CODI DE VERIFICACIÓ	 6K2C 0Z4A 4N3B 3O3A 0G3T				
EXPEDIENT NÚM.	TUR/2026/6	DOCUMENT NÚM.	TUR1AI007V	DATA	17-04-2026
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Projecció de Ciutat i Turisme				
ASSUMPTE	Contracte del Servei d'Informació Turística.				

En aquestes reunions es tractaran, entre altres aspectes:

- el funcionament del servei a l'oficina de turisme i als punts d'informació mòbils,
- les incidències detectades i les mesures correctores adoptades,
- les necessitats o adaptacions del servei,
- la qualitat de l'atenció prestada i els resultats dels indicadors,
- les propostes de millora i els informes/documents presentats per l'empresa adjudicatària.

9. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

9.1. Obligacions de l'empresa adjudicatària.

9.1.1. Obligacions generals.

a) Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà ni vinculació jurídica ni laboral amb l'Ajuntament de Sabadell.

b) L'empresa queda obligada a informar per escrit de qualsevol modificació del personal adscrit al servei. En cas de nous informadors, caldrà presentar les titulacions per tal d'acreditar la formació necessària per la prestació dels serveis

c) L'adjudicatari ha de preveure les substitucions necessàries en cas d'alguna incidència que impedeixi el normal desenvolupament del servei d'informació turística, ja sigui en un punt d'informació mòbil o en l'oficina de turisme.

d) L'adjudicatari garantirà la presència del personal en els llocs de servei, substituint immediatament al personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, tot comunicant el fet al / la responsable del contracte.

e) L'adjudicatari es responsabilitzarà que el personal assignat al servei sigui de reconeguda idoneïtat, degudament preparat, amb una actitud positiva i proactiva amb voluntat de servei a l'usuari.

f) També es responsabilitzarà del comportament dels seus treballadors i treballadores i haurà d'intervenir davant de qualsevol problema que aquests puguin ocasionar, vetllant per la cortesia i correcte tracte que el personal haurà de mantenir en el desenvolupament del seu treball.

g) El personal de l'empresa adjudicatària seguirà les mesures de seguretat i sanitàries establertes per les autoritats així com les recomanacions que es facin.

h) A petició justificada de la persona responsable municipal del contracte, sempre que s'acrediti adequada i fefaentment, es podrà requerir a l'empresa contractista perquè accedeixi a canviar

la persona que no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana, o bé no realitzi la seva tasca de forma correcta i professional.

i) L'empresa adjudicatària prestarà els serveis sota la supervisió i seguiment de l'equip del programa de Projecció de la Ciutat i Turisme o bé d'aquell personal contractat per aquesta finalitat.

j) L'empresa adjudicatària destinarà el personal necessari per a la realització de les tasques durant el temps que duri l'adjudicació. Així mateix, l'empresa adjudicatària disposarà d'efectius suficients que compleixin els requeriments previstos en els plecs per tal de cobrir possibles absències.

k) L'adjudicatari serà el responsable de la qualitat del servei que prestarà així com de les conseqüències que de l'activitat desenvolupada es derivin per a l'Administració o per a tercers.

l) L'empresa adjudicatària ha de garantir que els continguts i el llenguatge emprat s'adeqüin a les indicacions de l'Ajuntament de Sabadell, al nivell i a l'edat i al tipus de públic.

m) L'adjudicatari crearà el contingut adequat per a la bona gestió i funcionament del servei d'informació, tal i com s'indica al punt 4.

n) Un cop s'adjudiqui el contracte l'empresa adjudicatària ha d'acreditar, mitjançant el lliurament de la documentació corresponent, que els/les professionals que prestaran el servei reuneixen les condicions presentades als criteris de valoració de l'oferta.

o) L'empresa adjudicatària realitzarà la inscripció i gestió de reserves de les activitats que es puguin organitzar per part del Programa de Promoció de Ciutat i Turisme i/o altres serveis de l'ajuntament relacionats amb activitats de caire turístic.

p) L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir periòdicament reunions amb els responsables del programa de Projecció de la Ciutat i Turisme per fer valoracions conjuntes del servei prestat i proposar millores, si s'escaigués.

q) En el supòsit que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels efectius habituals destinats al servei, ho comunicarà per escrit al programa de Projecció de la Ciutat i Turisme i presentarà còpia del seu currículum.


r) L'empresa adjudicatària serà l'encarregada del control i emmagatzematge adequat dels materials necessaris per a la realització de les activitats.

s) El personal d'informació que realitzi el servei serà l'encarregat de la preparació i recollida dels materials necessaris per un bon servei d'informació i assessorament, i de deixar els espais en el mateix estat que l'han trobat.

t) El personal de l'empresa adjudicatària ha de disposar de coneixements informàtics i tecnològics per dur a terme les tasques amb noves tecnologies que puguin ser implementades a l'Oficina de Turisme de Sabadell (realitat augmentada, gestió dels programes informàtics de venda d'entrades i d'altres i tecnologies diverses per fer difusió dels actius de la ciutat existents i que es vagin incorporant al llarg del temps; actualització de continguts a la pàgina web www.visitsabadell.com). Totes aquestes tasques es faran sota la supervisió del personal tècnic de turisme de l'Ajuntament de Sabadell.

u) L'empresa adjudicatària coordinarà amb el programa de Projecció de la Ciutat i Turisme el seguiment i resolució de possibles incidències, l'avaluació de les actuacions engegades i l'assessorament necessari perquè el programa es desenvolupi segons l'establert.

w) L'adjudicatari ha d'informar al programa de Projecció de la Ciutat i Turisme de qualsevol incidència, queixa o situació que afecti al bon funcionament, així com les accions que desenvoluparà per resoldre aquestes incidències. S'ha de sotmetre en tot moment a les ordres, indicacions o observacions que en relació al servei dicti l'Ajuntament.

CODI DE VERIFICACIÓ	 6K2C 0Z4A 4N3B 3O3A 0G3T				
EXPEDIENT NÚM.	TUR/2026/6	DOCUMENT NÚM.	TUR1AI007V	DATA	17-04-2026
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Projecció de Ciutat i Turisme				
ASSUMPTE	Contracte del Servei d'Informació Turística.				

x) L'empresa adjudicatària, a més de respondre a totes les seves obligacions laborals, fiscals i de seguretat social, en raó del personal empleat, serà també responsable dels danys i perjudicis que en la prestació del servei, o amb motiu dels mateixos, es puguin ocasionar a tercers o a bens municipals. Per cobrir aquests riscos, l'empresa disposarà d'una pòlissa d'assegurança.

y) L'Ajuntament està facultat per sol·licitar a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària per poder comprovar la plena legalitat de l'empresa en l'ordre fiscal, laboral, administratiu, jurídic, etc. Aquest requeriment s'haurà d'atendre en el termini que en cada moment s'assenyali per part de l'Ajuntament.

z) L'empresa adjudicatària ajudarà en la difusió de les activitats turístiques i de projecció de la ciutat organitzades per l'Ajuntament de Sabadell.

aa) A petició del programa de Projecció de la Ciutat i Turisme i previ avís a l'empresa adjudicatària es podrà canviar l'ús de les hores consignades segons necessitat del servei sense excedir el total de les hores adjudicades.

ab) En cas d'anul·lació d'una activitat programada, sigui quina sigui la raó d'aquesta anul·lació, si aquesta és notificada a l'empresa contractista amb una antelació de fins a 24 hores en relació a l'hora d'inici prevista no es generarà cap tipus d'abonament a l'empresa. En cas que no s'avisí o es faci amb una antelació inferior a 24 hores en relació a l'hora en què estava prevista l'activitat, l'empresa percebrà l'equivalent al 50 % del cost de l'activitat anul·lada.

ac) L'adjudicatari haurà de complir amb les obligacions establertes als apartats 6, 7 i 8 d'aquests plecs, en els termes que s'estableixen en cada apartat.

9.1.2. Obligacions en matèria laboral i de prevenció de riscos.

a) L'adjudicatari ha de complir les obligacions derivades de la legislació laboral i de la Seguretat Social respecte del personal al seu servei, quedant exempt l'Ajuntament de Sabadell de tota responsabilitat derivada de l'incompliment d'aquestes obligacions.

b) Qualsevol falta o irregularitat que pugui cometre el contractista en relació amb les vigents lleis laborals serà posada en coneixement de l'autoritat laboral. Si això repercutís en la prestació del servei, l'Ajuntament podrà prendre les mesures convenients i procedir d'acord amb les lleis vigents, amb la finalitat de restablir la normalitat del servei.

c) El programa de Projecció de la Ciutat i Turisme pot sol·licitar a l'empresa, quan ho cregui oportú, l'exhibició dels contractes amb la retribució salarial escaient a la formació i experiència dels treballadors; a més dels documents acreditatius de la afiliació i la cotització a la Seguretat Social del personal contractat. L'incompliment de les normes laborals i tributàries per part de l'adjudicatari i l'incompliment del pagament per part de l'empresa als seus treballadors serà causa d'extinció del servei.

d) El contractista està obligat al compliment de la legislació general i sectorial aplicable en matèria de seguretat i de salut respecte dels treballadors adscrits al contracte i adoptar totes les mesures de prevenció i protecció dels treballadors i personal que hi participin, de conformitat amb la normativa establerta, incloent-hi la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de

riscos laborals i el Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció.

e) L'adjudicatari proporcionarà formació i informació al seu personal treballador sobre els riscos laborals associats al servei d'atenció i informació turística; i haurà d'assegurar-se que tot el personal tingui coneixement de les mesures preventives i d'emergència. El finançament dels programes formatius correrà, en tot cas, a càrrec de l'empresa adjudicatària

f) L'empresa adjudicatària es compromet a donar a conèixer i fer complir els criteris que es fixen en els plans d'autoprotecció i l'avaluació de riscos laborals dels diversos edificis en els que prestarà el servei. Així com aquells aspectes normatius relatius a la manipulació i instal·lació de materials i d'ús dels espais.

g) En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, del 8 de novembre, de Prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.


9.2. Drets de l'empresa adjudicatària.

- a) Percebre de l'Ajuntament de Sabadell el cost dels serveis realitzats, prèvia presentació de les factures corresponents.
- b) Ser indemnitzat en el cas de resolució anticipada del contracte per causes no imputables al contractista.
- c) Que li sigui facilitada la prestació dels serveis contractats, així com la informació o directrius que resultin necessàries o convenients per assegurar l'eficaç prestació d'aquests.
- d) Fer ús de les infraestructures, els materials i l'equipament posat a disposició per part de l'Ajuntament, necessari per al correcte desenvolupament del servei, el qual quedarà reflectit mitjançant un inventari a signar per ambdues parts a l'inici de la prestació del servei.

9.3. Obligacions de l'Ajuntament.

9.3.1 Obligacions Generals de l'Ajuntament.

- a) Facilitar a l'empresa adjudicatària la informació necessària per a desenvolupar correctament les tasques encomanades en aquests plecs.
- b) Proporcionar les infraestructures on desenvolupar les tasques requerides en el contracte, proporcionar el material fungible necessari per al correcte desenvolupament de les tasques i dotar l'oficina de l'equipament informàtic i ofimàtic adequat (ordinadors, impressores, escàners, fotocopiadores, etc.) per garantir la correcta prestació del servei.
- c) Assumir les despeses derivades del consum d'electricitat, aigua, evacuació de residus sòlids i líquids, alarmes, telèfons, línies de dades i comunicació (Internet) o altres similars que corresponguin a les instal·lacions de l'Oficina de Turisme de Sabadell.
- d) Assumir la prestació del servei de neteja de l'oficina, tant els interiors, com els accessos i l'espai exterior immediat al seu perímetre.
- e) Proporcionar a l'adjudicatari el material turístic informatiu (mapes, guies, o altres fullets) necessari per poder dur a terme el servei d'informació turística.

CODI DE VERIFICACIÓ	 6K2C 0Z4A 4N3B 3O3A 0G3T				
EXPEDIENT NÚM.	TUR/2026/6	DOCUMENT NÚM.	TUR1AI007V	DATA	17-04-2026
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Projecció de Ciutat i Turisme				
ASSUMPTE	Contracte del Servei d'Informació Turística.				

- f) El programa de Projecció de la Ciutat i Turisme, en col·laboració amb l'adjudicatari, fixarà uns indicadors de seguiment, avaluació i control de qualitat que permetin la detecció de desajustos i la corresponent aplicació d'elements correctors.

9.3.2 Obligacions de l'Ajuntament en matèria de prevenció de riscos.

a) Juntament amb la notificació de la resolució o acord d'adjudicació l'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte la informació que es refereix l'article 7 del RD 171/2004 relativa a l'avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció i mesures d'emergència que s'han d'aplicar, sense perjudici de qualsevol altra documentació complementària que es pugui proporcionar, quan correspongui.

b) En el mateix acte l'Ajuntament requerirà al contractista la documentació que es refereix a l'art 10.2 del RD 171/2004, que haurà de ser presentada abans de formalitzar-se l'acta d'inici de la prestació del servei contractat.

9.4. Drets de l'Ajuntament.

- a) L'Ajuntament de Sabadell liderarà, gestionarà i supervisarà tots els processos i actuacions del servei prestat, en estreta col·laboració amb l'adjudicatari.
- b) L'Ajuntament de Sabadell controlarà i supervisarà l'activitat mitjançant el/la tècnic/a del programa de Projecció de la Ciutat i Turisme, responsable del seguiment del present contracte i designat a tal efecte, les directrius del/de la qual seran posades en pràctica pel contractista.
- c) L'Ajuntament de Sabadell/ Programa de Projecció de la Ciutat i Turisme serà titular en exclusiva dels drets de propietat intel·lectual, amb la salvaguarda dels drets morals dels autors, dels continguts i materials creats com a conseqüència d'aquest contracte, tant pel que fa a la seva reproducció, com a la seva difusió, transformació i comunicació pública, fins que entrin a domini públic i per a tots els països del món, en llengua catalana, castellana i anglesa, amb independència del suport físic o digital.
- d) Exigir en qualsevol moment, durant l'execució de la prestació, que el contractista acrediti estar al corrent de les obligacions salarials i de la seguretat social del seu personal.

10. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El càlcul dels costos salarials s'ha obtingut d'acord amb el *Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya* (amb codi núm. 79002295012003) i la Resolució EMT/345/2025, de 31 de gener, que aprova l'Acord parcial del Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya per als anys 2025, 2026, 2027 i 2028, publicada al DOGC - 9350 el 13 de febrer de 2025; prenent com a base una jornada anual de 1.695 hores, d'acord amb l'article 48.1 del conveni.

S'ha tingut en compte altres costos directes derivats de l'execució del contracte, com les cotitzacions a la Seguretat Social, així com els costos indirectes i el benefici industrial corresponent.

D'acord amb el conveni col·lectiu d'aplicació, es preveuen els següents increments salarials, calculats sempre sobre la base retributiva de l'any immediatament anterior i amb efectes a partir de l'1 de setembre de cada exercici:

- 1) Un increment salarial del 4%, amb efectes des de l'1 de setembre de 2026.
- 2) Un increment salarial del 4,25%, amb efectes des de l'1 de setembre de 2027.
- 3) Un increment salarial mínim de l'1%, amb efectes des de l'1 de setembre de 2028.

Atès que aquests increments retributius no tenen efectes des de l'1 de gener sinó que s'apliquen a partir del mes de setembre de cada any, el cost hora del personal varia dins de cada exercici. En conseqüència, per tal d'obtenir un preu hora homogeni i estable que permeti determinar el preu base de la borsa d'hores, s'ha calculat la mitjana ponderada del preu hora anual, tenint en compte els períodes amb l'increment salarial corresponent.

A partir de l'1 de setembre de 2028, i a més de l'increment salarial mínim de l'1% previst pel conveni, resulta d'aplicació també un complement sociocultural del 4% per a les categories incloses a la Taula 2, apartat III (Personal d'intervenció de serveis socioculturals i de cultura de proximitat). Aquest complement retributiu ha estat degudament considerat en el càlcul del cost laboral i del preu hora mitjà de la borsa d'hores.

La borsa d'hores (200 h/anuals) s'ha determinat sobre la base salarial del preu/hora anual de la categoria d'informador/a patrimonial, com a perfil professional de referència, atesa la seva adequació funcional per a la cobertura de necessitats puntuals del servei.

El percentatge de baixa econòmica en l'adjudicació del contracte es mantindrà en el cas que es realitzi la pròrroga del mateix.


	Preu	21% IVA	Preu IVA inclòs
Servei ordinari de l'Oficina de Turisme (tant alçat)	64.200,04 €	13.482,01€	77.682,05 €
Borsa d'hores 200h/anuals (preus unitaris)	6.342,00 €	1.331,82 €	7.673,82 €
Total pressupost base de licitació	70.542,04 €	14.813,83 €	85.355,87 €

L'import corresponent a la borsa d'hores té caràcter estimatiu, atès que es tracta d'una prestació subjecta a preus unitaris, facturant-se únicament les hores efectivament realitzades.

11. ANUALITATS

Per atendre la despesa d'aquest contracte, que té caràcter plurianual, hi ha crèdit suficient i adequat al pressupost al pressupost municipal conforme el següent:

Anualitat	Fase	Número operació	Projecte	Aplicació pressupostària	Import
2026	A	920260006693	2025/3/AJSBD/22	602 4320 22799	17.573,27 €
2027	A	920269000741		602 4320 22799	60.251,20 €
2028	A	920269000743		602 4320 22799	7.531,40 €
				TOTAL	85.355,87 €

CODI DE VERIFICACIÓ	 6K2C 0Z4A 4N3B 3O3A 0G3T				
EXPEDIENT NÚM.	TUR/2026/6	DOCUMENT NÚM.	TUR1AI007V	DATA	17-04-2026
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Projecció de Ciutat i Turisme				
ASSUMPTE	Contracte del Servei d'Informació Turística.				

12. FORMA DE PAGAMENT

El contracte té caràcter pluriennal. El pagament del servei es realitzarà mitjançant factures mensuals, prèvia presentació per part de l'empresa adjudicatària, que hauran d'incloure l'IVA corresponent, estar degudament conformades pels serveis tècnics municipals i reunir tots i cadascun dels requisits legals i reglamentaris d'aplicació, així com aquells altres que, per a la seva tramitació, tingui establerts l'Ajuntament de Sabadell.

Atesa la naturalesa del contracte, la facturació es realitzarà d'acord amb els següents conceptes:

a) Servei ordinari de l'oficina de turisme (preu a tant alçat): Aquesta part del servei es facturarà mitjançant una quota mensual fixa, corresponent a l'import mensual que resulti de dividir el preu total adjudicat pel servei ordinari d'oficina de turisme entre el nombre total de mesos de durada del contracte, amb independència de la distribució concreta de les hores de prestació del servei en cada mes.

b) Borsa d'hores per a necessitats puntuals del servei (preus unitaris): Les prestacions corresponents a la borsa d'hores es facturaran en funció de les hores efectivament realitzades, d'acord amb el preu unitari ofert per l'empresa adjudicatària, sense que l'Ajuntament resti obligat a exhaurir la totalitat de les hores previstes.

El contractista en la/les factura/factures que emeti hi haurà d'incorporar, com a dada indispensable, el número d'operació comptable definitiva, la qual li serà notificada per part del centre gestor corresponent, una vegada comptabilitzada la proposta de despesa.

Els serveis d'informació turística a l'oficina de turisme i la borsa d'hores s'han de destinar al Programa de Projecció de Ciutat i Turisme, codi DIR 3 LA0021876.

13. INCOMPLIMENT I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Pel que fa a possible incompliment o causes de resolució del present contracte, s'estarà al règim general aplicable d'acord amb la legislació vigent de La Llei 9/2017 de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

14. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

La persona responsable d'aquest contracte és la cap del programa de Projecció de Ciutat i Turisme.

En Sabadell, a la data de la signatura electrònica.