

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1.- Objecte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei d'informació turística al visitant en diferents espais turístics de Reus, que gestiona l'Agència de Promoció de Ciutat «Reus Promoció» (a partir d'ara RP).

Inclou el servei d'informació turística, informació dels espais i equipaments expositius, control de sales, gestió de reserves, gestió de guixetes, venda d'entrades, publicacions i altres articles, gestió del servei d'audioguies, recepció i informació al visitant, acollida i acompanyament de grups.

2.- Relació dels llocs de realització del servei, temporalitat i horari

A nivell només informatiu, els espais inicialment previstos on es desenvoluparà l'objecte d'aquest contracte, les necessitats de servei, les èpoques i els horaris són:

2.1.- Oficina de turisme

- **Informador/a turístic/a** de 2 a 4 places a cobrir en funció necessitats de servei, torns, etc.

- Dies a cobrir:

· Dissabtes: 3 pax al matí i 2 persones tarda. Ha de quedar sempre cobert el servei amb 1 persona de 14h a 16h

· Diumenges i festius: 2 persones, en funció del festiu es pot ampliar en 1 o 2 persones més.

· Es requereix una segona persona als matins en funcions de les necessitats del servei

· En temporada d'estiu o períodes d'important afluència visitants se'n poden requerir de 2 a 3 més.

- **Coordinador/a d'activitats:** 1 persona a jornada completa que pugui compatibilitzar les tasques de coordinació (400 hores anuals aprox.) a la mateixa oficina de turisme amb les d'informador (1.150 hores aprox.).

Aquestes hores es farien de dimarts a divendres, en horari de matí i tarda, i dissabte al matí

- Dies a cobrir: de dilluns a diumenges, durant tot l'any

- Horari dies laborables:

· De gener a maig i d'octubre a desembre: de 9.30h a 19h

· Del 28/11 fins 7/1 (Campanya de Nadal), es tanca a les 20h i els festius d'obertura comercial s'obre la tarda de 16h a 20h

- Horari dissabtes: 9.30h a 19h

- Horari diumenge i festius: 10h a 14h de tot l'any

- Horari estiu (juny a setembre): 9.30h a 20h de dilluns a dissabte
- En el cas d'esdeveniments i actes puntuals i/o extraordinaris, es requerirà que el personal realitzi les seves funcions fins l'hora que acabi l'activitat (fora dels horaris habituals d'obertura)

2.2.- Espai expositiu del Gaudí Centre:

- **Informador/ra turístic/a** : 2 places a cobrir

- De juny a setembre:

- 1 persona de 12h a 18h i 1 persona de 10h a 14h i de 16h a 20h, de dilluns a dissabtes.

Resta de l'any:

- 1 persona de dilluns a divendres de 10h a 14h i de 16h a 20h, i 1 persona els dissabtes i diumenges.

- Diumenges i festius de tot l'any: 1 persona de 10h a 14h

- Dies a cobrir: de dilluns a diumenges de tot l'any

- Horaris dies laborables:

- De gener a maig i d'octubre a desembre: de 10h a 14h i de 16h a 19h.

- De juny a setembre de dilluns a dissabte: de 10h a 20h

- Horari diumenge i festius de tot l'any: de 10h a 14h.

- Horari estiu (juny a setembre): de 10h a 20h

2.3.- Campanar de la Prioral de Sant Pere:

- **Informador/ra turístic/a** : 1 plaça d'octubre a maig i 2 de juny a setembre (per cobrir tota l'obertura del servei)

- Dies a cobrir: d'octubre a juny i de gener a maig (dissabtes, diumenges i festius)

- Horari:

- dissabtes: 11h a 14h i de 16h a 18h

· diumenge i festius de tot l'any: 11h a 14h (podem fer ampliacions en dies festius, com ara Setmana Santa, ponts i altres esdeveniments o jornades que s'organitzin des de l'Agència de Reus Promoció)

- estiu (juny a setembre): de dilluns a dissabte de 11h a 14h i de 17h a 19h.

· ampliacions per setmana Santa, ponts i altres esdeveniments o jornades que s'organitzin des de RP

2.4.- Pavelló número VI de l'Institut Pere Mata:

- **Informador/ra turístic/a** : 2 places a cobrir

- Dies a cobrir: d'octubre a juny i de gener a maig, els dissabtes, diumenges i festius

- Horari dissabtes: 11h a 14h i de 16h a 18h
- Horari diumenge i festius de tot l'any: 11h a 14h (podem fer ampliacions en dies festius, com ara Set. Santa, ponts i altres esdeveniments o jornades que s'organitzin des de RP)
- Horari estiu (juny a setembre): de dilluns a dissabte de 11h a 14h i de 16:30h a 18:30h. Agost fins les 19h
- ampliacions per ponts i altres esdeveniments o jornades que s'organitzin des de RP.

2.5.- Estació enològica:

- **Informador/ra turístic/a** : 1 plaça a cobrir
- Dies a cobrir: divendres, dissabte, diumenges i festius. Tot l'any (ampliacions per setmana Santa, ponts i altres esdeveniments o jornades que s'organitzin des de RP).
- Horari divendres: 11h a 14h
- Horari dissabte de 10h a 14h i de 17h a 19h
- Horari diumenges i festius: 10h a 14h

Aquesta és una relació orientativa del indrets i temporalitat que es podrà modificar segons les necessitats del servei.

Informació dies festius tancats a tots els centres:

- 25 i 26 desembre
- 1 i 6 gener

3 - Principals tasques a realitzar

A nivell indicatiu i depenent de l'espai on es desenvoluparà el servei i també de la tipologia de tasques en concret, la prestació del servei d'informació turística compren les següent tasques:

a) Informador/a turístic/a :

- Informació turística, via presencial, telefònica i/o per correu electrònic de les peticions d'informació, en idiomes català, castellà, francès i anglès.
- Convidar els visitants a conèixer els equipaments que gestiona RP i els actius turístics de la ciutat, aquesta tasca implica una actitud proactiva orientada a la promoció i dinamització dels equipaments turístics, culturals i comercials de la ciutat. No es limita a la mera transmissió d'informació, sinó que comporta una acció de prescripció activa i personalitzada.
- Canalització de suggeriments, reclamacions i incidències dels visitants
- Actualització de la base de dades
- Organització i preparació del material de difusió

- Informació de les normes de visita i seguretat a seguir
- Suport a la comercialització dels productes i serveis turístics i culturals relacionats amb Reus
- Col·laboració en la gestió administrativa derivada del funcionament del servei
- Compliment de la normativa general que regula el funcionament dels espais on desenvolupa la seva activitat i en especial el coneixement de la normativa referent a la LOPD (Llei Orgànica de Protecció de Dades).
- Venda i cobrament d'entrades i promoció activa dels diferents espais gestionats per l'Agència i dels productes de marxandatge amb el programa EUROMUS.
- Venda i/o lliurament d'altres materials complementaris (fulletons, catàlegs, etc.)
- Reposició, control d'estocs i venda de material divulgatiu
- Entrega de les audioguies als visitants en els centres on hagi audioguies actualment o s'implementin en un futur.
- El personal de l'adjudicatària es farà càrrec de l'explicació del seu funcionament i supervisió del seu ús, gestió i control i manteniment del bon ús dels aparells així com del seguiment de les incidències que es pugin produir.
- Estudi de públics. El personal d'atenció al públic haurà de dur a terme l'obtenció de dades vinculades a l'estudi de públics dels diversos espais realitzant enquestes als visitants d'acord amb les instruccions que defineixi l'Agència de Reus Promoció.
- Tancament diari i justificació de la caixa i control estadístic dels visitants dels espais, notificació als responsables si hi ha alguna incidència.
- Control de material sota la seva responsabilitat i informar d'incidències i desperfectes en relació al material del seu servei.
- Control i vetllar pel correcte funcionament dels equipaments,
- Obertura i tancament dels espais on es desenvoluparà l'activitat, activar i desactivar l'alarma, obertura i tancament dels diferents elements necessaris (pantalles TV, interactius, audiovisuals...etc)
- Vetllar per l'estat de conservació dels espais patrimonials on estan prestant el servei
- Supervisió dels aspectes de seguretat, control i circulació dels visitants, i el compliment de les normes de seguretat.
- Organització i preparació del material i maquinari, i obertura i tancament de les instal·lacions.
- Acol·lida dels visitants en grup i individuals. Gestió, control i modificació de les reserves d'activitats per individuals, grups d'adults i escoles a través del programa EUROMUS, control del pagament i recollir els comprovants de pagament de l'usuari.
- Suport a les activitats realitzades als equipaments
- Suport a l'atenció dels artistes, conferenciantes, talleristes...etc
- Enviar propostes i reserves de visites.

- Acompanyament/guia dels grups de visitants a l'interior dels espais
- Altres tasques relacionades amb la gestió del públic

b) Coordinador/a d'activitats:

- Organitzar els equips i torns. Aplicar una metodologia per a detectar i suplir les baixes del personal, la metodologia per fer les cobertures oportunes i establir un mecanisme que garanteixi que tots els serveis es troben en actiu i en bon funcionament. En cas de posicions descobertes, serà el responsable de contactar amb efectius de reserva per a assegurar la cobertura del servei amb el menor perjudici temporal. Haurà d'actuar com a reforç operatiu de forma permanent i mòbil, donant suport en aquelles posicions que estimi oportú en funció de les circumstàncies.
- Organització i implementació del pla de formació de l'equip.
- Interlocució directe amb els responsables del centre i, puntualment, amb proveïdors externs, per tal de resoldre problemes puntuals que requereixin promptitud per garantir la qualitat del servei als visitants.
- Controlar les liquidacions diàries i garantir que es porten al dia tant les vendes com les devolucions. Recompte mensual de la recaptació d'efectiu conjuntament amb el centre
- Responsable del dipòsit d'efectiu que en concepte de canvi ha estat lliurat per el client.
- Portar el control d'existències del material de difusió i de venda d'entrades (entrades, productes de la botiga,, etc). Tenir cura de l'ordre del magatzem amb l'estoc relatiu a la gestió de públics del centre
- Responsable d'obrir i tancar el servei a diari. Això implica obertura i tancament de les caixes físiques i del sistema de venda; revisar incidències del dia i realització de l'ocupació automàtica corresponent.
- Vetllar per l'adequat funcionament dels diferents equips i organitzarà la distribució de tasques.
- Informar els serveis de seguretat del centre de qualsevol incidència relacionada amb la seguretat del centre
- Ser el recurs preventiu de Prevenció de Riscos Laborals per l'equip que gestiona.
- Tenir coneixement de tots els recursos d'accessibilitat de que disposa el centre, del seu ús i funcionament.

Altres tasques que, a judici del responsable del servei, estiguin directament relacionades amb les anteriors i que siguin susceptibles de ser incloses a l'empara del present contracte.

4.- Característiques del personal

El personal contractat de l'adjudicatari haurà d'estar capacitada per desenvolupar les funcions que es requereixin segons el tipus de tasques a realitzar:

a) Informador/a:

- Coneixements de la ciutat, de la seva història i del seu patrimoni arquitectònic i cultural, així com coneixements generals d'actualitat política, econòmica i social.
- Disposar de formació en els àmbits de turisme i/o atenció al públic i/o patrimoni i cultura
- Tenir experiència prèvia en els àmbits de turisme i/o atenció al públic i/o patrimoni i cultura
- Es imprescindible el domini del català i del castellà, i fluïdesa en l'anglès i francès.
- Coneixement d'eines digitals
- Capacitat comunicativa i empatia amb públics diversos
- Els informadors/res han de tenir una experiència professional mínima d'1 any en la posició d'informador/a en activitats d'atenció als visitants similars a l'objecte del contracte i en sistemes de vendes d'entrada, preferiblement Euromús o similar.

b) Coordinador/a:

- El coordinador/a ha de tenir una experiència professional mínima de 2 anys en la posició de coordinador d'activitats, en activitats d'atenció als visitants similars a l'objecte del contracte i en sistemes de vendes d'entrada, preferiblement Euromús o similars.
- El/la coordinador/a haurà de complir, a més dels requisits propis del seu lloc, tots els requisits exigits per al perfil d'informador/a, atès que haurà de desenvolupar també aquestes funcions de manera ordinària.
- Es necessari que tot el personal destinat a les prestacions d'aquest servei tingui coneixements bàsics d'informàtica a nivell d'usuari (Word, Excel, internet) i experiència de tracte amb el públic.
- Es necessari que tinguin coneixements del programa Euromus, amb experiència demostrable en:
 - entorn front office/ punt de venda (venda entrades, ocupació de reserves, etc.)
 - entorn back office/ gestió (activitats, sessions, cicles, manteniment d'agenda, manteniment de reserves, manteniment de bases de dades dels centres, clients, explotació estadística, venda per internet, etc.)

5.- Condicions per a la prestació del servei

5.1.- Organització operativa del servei :

Al marge de les obligacions previstes en el ple de clàusules administratives, l'adjudicatari del servei es compromet a complir les següents condicions inicials per tal de garantir la correcta cobertura del servei, segons les directrius marcades per aquest Plec:

-L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar en funció de les directrius aportades per RP les operatives dels diferents serveis i de cada una de les posicions previstes en aquest concurs. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb el responsable del contracte designat per RP i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti servei a cada un dels espais.

-L'empresa adjudicatària ha de garantir que totes les persones que prestin el servei coneguin amb detall els equipaments gestionats per RP, les activitats, i els serveis que RP ofereix als visitants.

-L'empresa adjudicatària ha de garantir el traspàs d'informació entre els diferents torns, ha de garantir que els diferents efectius de personal del servei tinguin una comunicació clara i fluïda de les incidències i aspectes que s'escaigui entre els diferents torns laborals. En el canvi i finalització de torn caldrà comunicar als/les companys/es que s'incorporen de qualsevol aspecte laboral, bé verbalment, bé per escrit.

-Tots els serveis, a banda dels esmentats, que a petició de RP siguin necessaris per atendre la prestació objecte del present ple o bé tots els reforços necessaris per a actes puntuals, dins o fora de l'horari d'obertura.

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei i el desenvolupament de les tasques objecte d'aquesta adjudicació durant el període de temps que duri l'adjudicació.

- L'empresa adjudicatària preveurà un equip estable actiu i de reserva per tal de garantir el correcte coneixement i funcionament de les instal·lacions i dinàmica interna, per cobrir possibles incidències, necessitat d'ampliació del servei, per cobrir els reforços de caire regular o extraordinari, vacances i/o baixes per malaltia o incidents que es pugin generar.

-En els casos d'absències imprevistes (baixa mèdica, indisposició) el temps màxim per a la cobertura en cas de qualsevol tipus d'absència serà de 3 hores a partir del moment en què es produeixi la incidència.

-En cas de substitució d'alguna persona caldrà comunicar la circumstància per escrit a RP, amb un termini d'anticipació de 48 hores.

- L'empresa adjudicatària disposarà dels recursos suficients per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos, així com per a cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquest cas, i sota les directrius de RP, se sol·licitaran els serveis necessaris amb la suficient anticipació i sempre dins l'establert en el contracte.

- El termini per poder comunicar incidències, substitucions o més personal per part de l'Agència a l'empresa contractista és de 24 hores. Tanmateix, en casos sobrevinguts o extraordinaris la petició urgent de més personal, haurà de ser atesa per l'empresa adjudicatària en el termini màxim de 3 hores.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la continuïtat, qualitat i correcta prestació del servei en tot moment

- Per raons de seguretat, en cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir l'efectiu/s destinat /s al servei, ho comunicarà per escrit a RP, amb la suficient anticipació, notificant nom, data d'incorporació, i garantint que ha rebut la formació adient per la categoria i posició que ocuparà, d'acord amb la operativa de funcionament que correspongui..

-Supervisar la prestació del servei durant tota la jornada, disposant a tal fi d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball.

- RP es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar el servei objecte de licitació (horaris, punts de servei) sempre dintre dels marges legals establerts que en qualsevol cas, no afectarà al preu

ofertat per part de l'adjudicatari.

- L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives dels serveis referits en el present plec així com els derivats d'actes no previstos i/o de variacions del servei. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb els responsables de RP i seran d'obligat compliment durant la prestació del servei.

- L'empresa adjudicatària designarà un supervisor que serà l'interlocutor amb la RP a càrrec de l'empresa adjudicatària. Per la gestió del servei haurà d'elaborar, d'acord amb les directrius aportades per RP i en coordinació amb el tècnic responsable del servei, les operatives i protocols de funcionament del servei.

El coordinador/a, que estarà ubicat en plantilla a l'oficina de turisme, serà el interlocutor immediat entre el supervisor de l'empresa adjudicatària i els responsables designats per la RP, per tal de garantir el funcionament idoni i resoldre les incidències derivades de la seva gestió diària. La persona que assumeixi el la posició de coordinador/a, dirigirà i distribuirà al feina al personal de l'empresa adjudicatària, i a través de la qual es canalitzaran les incidències que sorgeixin en el seguiment del contracte, que es donaran a conèixer per escrit al responsable del contracte.

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tots els punts de prestació del servei estiguin coberts en tot moment en el cas d'incidències ordinàries o extraordinàries referit tant als serveis fixes com als serveis variables, sense cap cost addicional.

- Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest o aquell i RP existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

- Prèviament a l'inici de l'execució del contracte, el contractista romandrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social.

-Control de sales, organitzar la circulació dels visitants, gestionar les cues i fer l'acollida dels grups tenint en compte a normativa de RP i informant de qualsevol incidència que pugui sorgir

-Servei d'audioguies. En els centres on hi hagi servei d'audioguies o en aquells que en un futur s'implementi aquest servei, l'adjudicatària es farà càrrec del control, lliurament, recollida, recàrrega i manteniment del bon estat dels aparells, així com del seguiment de les incidències que es puguin produir. A l'inici i al final de la jornada el personal destinat al servei haurà de fer un control i revisió de les unitats, i fer el recompte d'aparells.

- En cas de pèrdua o malbaratament de les audioguies atribuïbles a ineficiències en el servei, l'adjudicatari haurà de restituir-los.

-L'empresa adjudicatària es fa responsable de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament en els béns, objectes i instal·lacions o dependències produïts pels seus treballadors en el desenvolupament de les seves tasques.

-Al respecte de la venda d'entrades, publicacions i articles, aquesta es realitzarà en els punts de venda o recepcions de cada un dels espais conforme a les directrius de RP. De tots els ingressos que es realitzin per aquest concepte o altres als espais de RP, l'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de la corresponent liquidació i ingrés, d'acord a les instruccions que defineixi RP.

-L'adjudicatari haurà de garantir que els seus equips tinguin un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del centre on es realitza el servei, així com bona presència, educació i un aspecte correcte d'higiene personal.

5.2.- Característiques del servei i formació

- L'empresa adjudicatària garantirà la formació adequada i suficient per a la prestació del servei, amb l'objectiu de que el treball es pugui desenvolupar correctament i d'acord amb les recomanacions de RP. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. La formació es pactarà amb RP.

- El servei s'haurà de prestar garantint un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del lloc on es realitza el servei i garantint una imatge correcta i escaient al servei que es presta.

- El personal prestatari del servei haurà de donar una imatge homogènia de l'empresa i vestint amb correcció. En aquest sentit disposarà de roba laboral (que cedirà RP) i que s'utilitzarà únicament dins de l'horari laboral. Aquesta s'ha de tenir sempre en bon estat i incorporarà també elements que permeti definir concretament el nom de l'empresa adjudicatària i el nom de la persona assignada al servei.

- El personal que presti el servei s'ha de poder desplaçar en tots els equipaments, esmentats abans, sota demanada de la coordinació de RP, per atendre necessitats de servei que puguin sorgir.

5.3.- Supervisió, coordinació i seguiment del servei

- L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un numero de telèfon de contacte a disposició de RP per a notificar incidències de qualsevol tipus, amb operativitat durant les 24 hores del dia, 365 dies a l'any.

Aquest servei de 24 hores estarà a càrrec del supervisor de l'empresa adjudicatària, no del personal que realitzarà les tasques de coordinació. Així mateix, l'empresa adjudicatària s'haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic, per canalitzar les comunicacions derivades d'aquest contracte.

- L'empresa adjudicatària es compromet a tenir una persona que supervisi la prestació del servei periòdicament i/o en la temporalitat que determini RP.

- L'empresa adjudicatària, si s'escau, comunicarà les incidències en cadascun dels diferents torns del servei amb el full d'incidències facilitat per la pròpia empresa i/o en els impresos que RP faciliti.

- Els servei s'haurà de prestar, per espai, amb la dotació, per part de l'empresa adjudicatària, de tots els recursos materials i tecnològics necessaris següents per a cada persona de l'empresa que presti el servei per a garantir la correcta coordinació i funcionament per mitjans electrònics. Concretament

- 1 telèfon mòbil, per persona i espai, durant tot l'horari de prestació, per facilitar la comunicació amb el centre i l'empresa que inclogui trucades il·limitades i tarifa de dades d'almenys 10GB mensuals per tal de compartir les dades per poder accedir a internet amb el

portàtil, consultar el correu electrònic de l'empresa o accedir altres eines i recursos que consideri l'empresa per l'efectiva prestació del servei. En el cas del personal de l'oficina de turisme serà de 2 telèfons

- 1 correu electrònic per totes les persones amb domini propi de l'empresa

- 1 ordinador portàtil (de característiques iguals o superiors a les següents) i5 13gen, pantalla 15' FHD, W11, 16GB RAM, 512GB SSD, bossa de transport i ratolí òptic per poder accedir al correu electrònic entre el servei, l'empresa i el centre i permetre l'accés als sistemes d'informació necessaris per prestar i gestionar el servei.

- Durant la durada del contracte el portàtil haurà de disposar d'antivirus amb actualitzacions i suport constant així com actualitzacions constants de Windows i de tot el programari instal·lat per assegurar que el dispositiu està protegit. Es configurarà amb bitlocker per encriptar i protegir les dades en cas de pèrdua, disposar de garantia i suport informàtic en cas d'incidència i disposar d'un usuari amb contrasenya robusta personal i intransferible per accedir a l'equip i als sistemes de l'empresa. L'empresa tindrà contractat un servei de manteniment informàtic que garanteix el correcte funcionament d'aquest equipament.

- Per a cada persona se li donarà un codi d'accés personal i intransferible per accedir als sistemes municipals necessaris per la prestació del servei i l'empresa haurà de seguir les instruccions, procediments i polítiques de seguretat municipals en tot moment.

- L'empresa adjudicatària haurà d'assignar una persona que coordini els serveis. Aquest coordinador s'entén com una part intrínseca als serveis objecte del contracte, independent del dispositiu requerit a cada espai, amb les funcions següents:

- Serà la interlocutora vàlida amb la persona responsable d'espai assignat per l'organització.

- Realitzar els seguiments en la qualitat de la prestació del servei amb la regularitat acordada.

- Vetllar per la bona coordinació i homogeneïtat en la prestació del servei.

- Observar, analitzar i detectar possibles errades i /o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació detectats en el servei.

- L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un interlocutor/supervisor per fer el seguiment del contracte, comunicant-ho per escrit a RP. D'altra banda, RP nomenarà un interlocutor propi per tal de garantir la coordinació i seguiment dels serveis amb l'empresa.

- L'empresa adjudicatària serà responsable de la realització d'estudis i estadístiques sobre el públic a petició del centre.

- L'empresa adjudicatària presentarà un informe/memòria anual sobre els serveis prestats.

- RP en el seu moment detallarà els criteris a seguir tant per la realització d'estudis i estadístiques, com per l'informe/memòria anual.

- L'empresa adjudicatària serà responsable de utilitzar diners en efectiu per canvi (fins a un màxim de 200 euros), i tota la caixa que es produeixi en el marc del servei sense cap mena d'excepció, hauran de ser registrades pel sistema informàtic de vendes que proporcionarà IRP (EUROMUS). Els registres informàtics seran la base del càlcul de les caixes diàries de les quals l'empresa adjudicatària se n'haurà de fer responsable.

6.- Confidencialitat

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de la corporació municipal, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a RP degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.

Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial.

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

7.- Protecció de dades i seguretat TIC

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a ARP, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del

contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.

L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

L'empresa haurà d'acreditar en la documentació que presenti, el compliment de la normativa actual en matèria de protecció de dades d'acord al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant, el "RGPD") i de la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, la "LOPDGDD").

8.- Direcció i inspecció de l'execució del contracte

L'RP comunicarà a l'adjudicatari la previsió concreta d'hores de servei que es realitzarà al mes següent, abans del dia 15 del mes anterior a la seva prestació, i l'empresa adjudicatària farà el retorn una setmana abans del mes en qüestió per poder revisar i fer modificacions si s'escau.

Correspon a RP la direcció i inspecció de la correcta execució del contracte, de manera que podrà realitzar les comprovacions i dictar les instruccions a l'adjudicatari que estimi oportunes per tal de garantir la correcta prestació del servei.

Diligència: Per tal de fer constar que aquest plec de prescripcions tècniques va ser aprovat per acord del Consell General de l'Agència adoptat el 24 d'abril de 2026.