

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
SERVEI DE VENDA DE FORFETS, ATENCIÓ
AL CLIENT I RECEPTIU A L'ESTACIÓ DE
MUNTANYA DE LA MOLINA**

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 del servei	3
4.1.1 Venda de forfets i activitats a les taquilles de La Molina	3
4.1.2 Atenció al client i recepció de clients i grups provinents de reserves.....	5
4.2 Calendari i horaris	5
4.3 Instal·lacions i material	6
4.4 Manteniment en general	7
4.5 Encaix amb els objectius empresarials	8
5. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI.....	8
5.1 Model de la gestió, comercialització, promoció i explotació	8
5.2 Personal	10
5.3 Altres responsabilitats de l'adjudicatari	11
5.3.1 Uniformitat	12
5.4 Quantificació, liquidació i seguiment del contracte	12
5.4.1 Quantificació i liquidació dels treballs.....	12
5.5 Seguiment del contracte.....	13
5.5.1 Nivell de servei	14
5.6 Consideracions de qualitat i mediambientals.....	15
5.7 Transició del servei	15
Annex 1 – QUADRE DE SERVEIS PREVIST PER AL SERVEI DE VENDA DE FORFETS, ATENCIÓ AL CLIENT I RECEPTIU A L'ESTACIÓ DE MUNTANYA DE LA MOLINA.....	17
Annex 2 – AUTORITZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I INFORMACIÓ PROTECCIÓ DE DADES	21
Annex 3 – POLÍTICA D'FGC TURISME	22

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir per a l'execució del servei de venda de forfets, atenció al client i receptiu de l'estació de muntanya de La Molina.

En tot allò què no s'especifica al present Plec Particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Prescripcions Administratives del present plec, així com en les normatives d'obligat compliment.

2. ABAST DEL SERVEI

Des de l'estació de muntanya de La Molina es vol promoure com a destinació de turisme de qualitat, i per això requereix d'uns serveis d'atenció al client adequats, tant durant la temporada d'hivern com d'estiu.

Concretament les tasques objecte del contracte consisteixen en:

- Venda de forfets i activitats
- Atenció al client i recepció de clients i grups provinents de reserves.
- Distribució de material i publicitat, entre altres tasques de suport relacionades.
- Realització d'enquestes de satisfacció i la seva entrada en els programaris de control.
- Altres activitats de suport que a petició de l'adjudicatari FGC autoritzi desenvolupar relacionades amb l'objecte del contracte.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Els serveis es realitzen a:

- LA MOLINA (LM)
 - 17537 La Molina – Alp, Toses i Bagà, comarques de la Cerdanya, Ripollès i Berguedà (Girona i Barcelona)

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Descripció de les tasques del servei

4.1.1 Venda de forfets i activitats a les taquilles de La Molina

El servei consisteix en l'atenció i venda de forfets i activitats pròpies d'FGC a les taquilles de La Molina, durant tot l'horari d'obertura al públic del servei i segons calendaris comercials de La Molina i d'acord amb les funcions i procediments

establerts per FGC, que s'adjunten com Annex 1, les quals són simplement informatives i no limitatives.

A banda de la venda dels serveis i activitats, el personal de l'adjudicatari facilitarà al visitant tota la informació que aquest requereixi, i que estigui vinculada als serveis i instal·lacions de La Molina.

En cap cas, el personal de l'adjudicatari podrà facilitar informació aliena a l'establerta per les directrius d'FGC. L'atenció dels clients en la venda de forfets inclou la resolució d'incidències amb clients i atenció de reclamacions en primera instància, d'acord amb els protocols i procediments d'FGC.

S'estableix igualment com a tasques de suport objecte del contracte, serveis tals com la distribució de materials i publicitat als punts d'informació de l'estació o entorn, realització d'enquestes de satisfacció entre els clients de La Molina, així com tasques de suport a cues i clients de compra on-line a les màquines autoexpendedoras. Aquestes funcions podran ser desenvolupades per personal adscrit al servei de venda, quan les necessitats del servei ho permetin.

Les dependències i punts de venda són les que s'expressen en el quadre següent:

Ubicació dels punts d'atenció	
Zona Alp 2500 (Taquilla i garita adjacent)	Horaris i punts d'atenció (temporada d'hivern o d'estiu) per cada una de les ubicacions desglossades en l'Annex 1 Calendari de Servei
Zona Font Canaleta	
Zona Pista Llarga	
Zona Roc Blanc	
Zona Pla d'Anyella / Alabau	
Oficines Central – Taulell [1]	
Oficina Central – Receptiu Central de Reserves	
Oficines Central – Atenció al Client	
Reforç/Venda a cues (2)	

[1] Oficines Centrals: A oficines Centrals existeix també La Taquilla Central que estarà gestionada per la persona responsable de servei de taquilles d'FGC, i per tant queda exclosa de la present licitació.

[3] Vendes a cues: venda de forfets preimpresos a les cues de les taquilles en situacions de màxima afluència amb recursos humans específics i complementaris als indicats anteriorment, que podran ser requerits per FGC eventualment en situacions de màxima afluència de clients, així com reforços puntuals en bescanvi de forfets per clients amb accés per tren, entre altres tasques que relacionades amb l'objecte de la licitació es puguin requerir.

La gestió de cues i prioritització estàndard d'atenció al client és responsabilitat d'FGC. L'adjudicatari haurà d'atendre qualsevol indicació al respecte d'FGC, en especials quan es requereixi d'actuacions puntuals de suport quan l'afluència sigui significativa.

4.1.2 Atenció al client i recepció de clients i grups provinents de reserves

L'adjudicatari facilitarà al client tota la informació que aquest requereixi, i que estigui vinculada als serveis i instal·lacions de La Molina, tan en el mostrador d'Oficines Centrals, com en les taquilles o qualsevol altra punt d'informació. La informació a facilitar té dues vessants:

1. Informació general de serveis de l'estació.
2. Informació relativa a paquets de serveis vinculats a la Molina o altres àrees d'FGC.

En cap cas, l'adjudicatari podrà facilitar informació aliena a l'establerta per les directrius d'FGC. Entre les tasques d'atenció i recepció de clients, s'inclou l'atenció individualitzada, i resolució d'incidències i reclamacions de clients d'FGC, així com el seguiment, recepció i atenció de les reserves per grups i clients particulars, així com la seva facturació, en coordinació amb la Responsable Taquilla Central i Receptiu de La Molina, sigui quin sigui el canal d'entrada i la tipologia de servei, d'acord amb els procediments i protocols interns que s'indiquin per part.

4.2 Calendari i horaris

El servei es realitzarà tots els dies de l'any, excepte el mes de maig i alguns dies entre setmana, segons calendari comercial de l'Annex 1 del present plec. El calendari és orientatiu i s'adaptarà a les necessitats d'FGC, de manera que pot haver canvi de distribució de les hores entre els mesos.

Les hores de servei indicades en el quadre de l'annex 1 corresponen a hores efectives de servei d'acord amb els horaris d'obertura al públic, i FGC n'abonarà únicament aquestes. En aquest sentit, el licitador haurà de preveure dintre la jornada laboral dels agents adscrits al servei, i al seu compte i càrrec el temps previ i posterior al servei que es requereixi per a la preparació de l'inici/finalització de torn.

FGC podrà reduir o ampliar, amb una antelació de mínim 12 hores, els punts de venda i horaris previstos en el quadre de serveis atenent a criteris operatius, evolució o previsió la demanda o condicions de les pistes i instal·lacions, sense que s'origini dret a reclamació o compensació a l'adjudicatari, restant únicament obligat FGC a liquidar l'import dels treballs realment executats.

L'adjudicatari haurà de substituir el personal en el termini màxim de 60 minuts davant qualsevol incidència o imprevist que es registri que, aliena a FGC, impedeixi la presència de l'agent adscrit en les previsions de servei que setmanalment s'actualitzi. Així mateix, haurà de substituir de forma immediata, al seu compte i càrrec, i sense cap mena de dret a compensació, baixes d'agents adscrits al servei per incapacitats temporals per malaltia o accidents laborals. L'adjudicatari disposarà en tot moment de 1 persona de guàrdia (retén) per poder cobrir les possible incidències en els torns del

dia, inclòs més enllà de l'establert com a servei estàndard indicat en l'Annex 1 del present plec.

L'adjudicatari haurà d'assegurar l'obertura al públic d'acord amb els horaris i calendaris establerts en l'Annex 1 del present Plec. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà d'assegurar que en el moment d'obertura al públic, localització del personal al punt de venda amb mitjans de transport propis; i a l'hora d'obertura al públic, amb els programaris operatius, assegurant que disposa de tota la informació diària a comunicar als clients, tals com el comunicat de neu o meteorològic (que s'haurà de col·locar en lloc visible de la taquilla). El personal de l'adjudicatari haurà d'haver rebut a la obertura dels punts de venda, totes les comunicacions d'incidències, modificació de tarifes o instruccions varies que FGC li hagi comunicat prèviament al coordinador de l'adjudicatari, o puntualment al personal adscrit a la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de preveure les necessitats de transport fins al punt de venda del personal adscrit al servei per assegurar els horaris d'obertura al públic, i la seva recollida, així com els recursos i procediments que siguin necessaris per la custòdia i transport de la recaptació diària, i les seves liquidacions. En el cas que FGC pugui oferir aquest servei, ho farà puntualment, i sense cap mena de responsabilitat al respecte de qualsevol incidència que es pugui originar, i en el seu cas, en podrà traspasar els costos associats a l'adjudicatari per al seu abonament.

4.3 Instal·lacions i material

Per l'execució del servei de venda de forfets i activitats de La Molina, FGC posa a disposició del contractista les dependències, instal·lacions, maquinari i programari i material d'oficina que fan possible l'execució del servei d'acord amb les instruccions de venda que es lliuraran a l'adjudicatari durant el procés de formació previst en el present plec.

L'adjudicatari es farà responsable del bon ús dels materials i equipaments lliurats per FGC. A l'inici del servei, FGC i l'adjudicatari realitzaran un inventari dels equipaments i material cedit propietat d'FGC, el qual s'annexarà i formarà part del corresponent contracte. Un cop finalitzada la temporada (la d'hivern i la d'estiu) i a la finalització del servei, aquest inventari serà revisat conjuntament, fent-se responsable l'adjudicatari dels costos de reposició pel material (exclòs el fungible d'oficina) o equipaments que no hi figurin, i que els siguin reclamats per FGC.

L'adjudicatari haurà de comunicar puntualment qualsevol incidència que es registri al respecte d'instal·lacions, equipaments, programari o altres a FGC, i no realitzarà cap actuació de manteniment, revisió o manipulació d'equipaments sense l'expressa autorització d'FGC.

Si bé la posada en funcionament i el manteniment preventiu i/o correctiu de les instal·lacions i equipaments propietat d'FGC emprats per l'adjudicatari en motiu de l'objecte de la present licitació són responsabilitat d'FGC. Aquest podrà repercutir els

costos del manteniment correctiu o reposició d'equipaments o materials a l'adjudicatari quan les incidències registrades hagin estat causades per un mal ús o negligència d'aquest.

FGC facilitarà igualment tot el material fungible que es requereixi per a l'execució del servei.

Tots els costos de subministraments associats a l'objecte de la present licitació seran assumits per FGC.

L'adjudicatari disposarà d'accés, i en farà el seguiment, als correus electrònics genèrics de La Molina per cada un dels serveis que desenvoluparà. L'accés a aquesta informació és regirà d'acord amb la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, i en especial en garantirà la total confidencialitat. L'adjudicatari podrà ser penalitzat en correspondència a la valoració del perjudici ocasionat per a FGC en incompliment de l'anterior.

4.4 Manteniment en general

L'adjudicatari haurà d'usar de forma correcta els edificis, les instal·lacions, equips, elements, recursos i maquinària, que es posi al seu servei, i haurà de tenir cura del mateix responsabilitzant-se plenament de la seva conservació en condicions normals, així com de la seva adequada i permanent neteja, ordre i higiene.

FGC tindrà dret a revisar l'edifici, les seves instal·lacions i la maquinària, en qualsevol moment, i podrà disposar tot el que cregui convenient, al seu càrrec, per la millora de les instal·lacions, sempre que aquestes actuacions no perjudiquin la idònia prestació dels serveis i activitats.

El manteniment bàsic de les instal·lacions és responsabilitat de l'adjudicatari, i aquest haurà d'atendre en tot moment les millores o instruccions que li siguin requerides per FGC en aquest sentit.

L'adjudicatari comunicarà per escrit les necessitats de manteniment que requereixin la intervenció d'FGC.

Totes les instal·lacions hauran d'estar en tot moment en perfecte estat de neteja i ordre, i haurà de realitzar, doncs, tots els treballs de neteja que siguin necessaris per aquesta finalitat, en tot l'espai de servei.

FGC podrà, si cal, efectuar obres de reparació, conservació o modificació dels espais que ocupi l'adjudicatari, a la qual cosa ell dona conformitat sense que pugui exigir cap mena d'indemnització.

En cas de necessitat de fer obres, es procurarà fer les obres i remodelacions de manera que no perjudiqui l'activitat de l'adjudicatari o que aquest perjudici sigui el mínim, i això no comportarà cap classe de compensació econòmica per a l'adjudicatari.

L'adjudicatari no podrà fer obres ni senyalitzacions de cap mena als espais objecte d'aquest document sense haver-ne obtingut abans el permís escrit d'FGC.

4.5 Encaix amb els objectius empresarials

Els estatuts d'FGC estableixen en el seu article 31 que "FGC haurà d'assegurar que les instal·lacions ferroviàries i el material mòbil i motor confiat a la seva custòdia i explotació siguin construïts, conservats i renovats d'acord amb les necessitats del tràfic i el progrés de la tècnica.", i en el seu article 37 "FGC realitzarà la inspecció general dels seus propis serveis per tal d'assegurar l'eficàcia de la seva prestació, i especialment: a) La seguretat, regularitat i salubritat de les instal·lacions i del material, i de l'acompliment dels reglaments corresponents. b) La qualitat dels subministraments i obres que FGC rebí. c) La seguretat del servei i el respecte dels drets dels usuaris".

Al Pla d'actuació 2022-2026 del Grup de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya s'inclou dins els següents apartats:

- Punt 5.2.6 FGC Turisme i Muntanya (pàgina 85), dins les actuacions que "*Per al compromís de servei, es consideren aquelles actuacions que són necessàries per obrir cada explotació en condicions de normativa, servei, seguretat, oferta, reposicions estratègiques, , sostenibilitat i personal adients.*" Així com dins de cada estació "*Dins del compromís de servei s'inclouen les inversions en reposició i manteniment dels actius actuals, per tal d'operar l'estació en condicions de normativa i seguretat adient.*".

5. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

5.1 Model de la gestió, comercialització, promoció i explotació

La definició de les directrius de la promoció i comercialització dels productes, activitats i serveis que es gestioni en motiu de la present licitació és responsabilitat d'FGC, sens que l'adjudicatari pugui definir o aplicar altra actuació que la definida en els presents plecs o les indicades en procediments operatius interns d'FGC. Qualsevol iniciativa que emprengui l'adjudicatari a partir de les funcions que se li confereixen, més enllà de l'establert en aquest plec, o que estableixi FGC en un futur segons la seva conveniència, podrà suposar la penalització de l'adjudicatari en correspondència al perjudici ocasionat.

Per la posició que li confereix l'objecte de la present licitació, l'adjudicatari no podrà realitzar altre servei en dependències d'FGC, que les estrictament indicades en el present plec o les expressament autoritzats per FGC, en especial allò que fa referència a iniciatives que confereixin avantatges competitiu propis o a tercers (inclosos els clients), sense l'expressa autorització d'FGC o per indicacions d'aquest. L'incompliment d'aquesta prescripció podrà suposar la rescissió automàtica del contracte, sens perjudici de les accions per danys i perjudicis que pugui endegar FGC.

Serà de total incumbència d'FGC exercir d'una forma contínua, la supervisió del seguiment de les directrius i procediments operatius interns establerts en motiu de l'objecte del contracte, sense perjudici que pugui confiar aquestes funcions d'una forma complementària a qualsevol adjudicatari especialitzada.

FGC podrà modificar les directrius i procediments interns operatius i de control inicialment descrites en el present plec tècnic, annexes o altres que es puguin lliurar en el desenvolupament de l'objecte del contracte, per adequar-los a les necessitats tècniques i operatives, simplement comunicant-ho a l'adjudicatari amb una antelació de 24 hores.

L'adjudicatari haurà de garantir i acreditar l'aplicació de les tarifes que corresponguin d'acord amb la tipologia de client, i les instruccions d'FGC. L'incompliment d'aquest supòsit comportarà l'aplicació de penalitzacions en correspondència al perjudici per FGC.

FGC controlarà les vendes i la recaptació en temps real. L'adjudicatari haurà de respondre i liquidar a FGC les diferències en els quadres de recaptació de caixes/ingressos diaris que s'hagin registrat, i que una vegada revisades per la Intervenció del Departament d'Administració de La Molina, no hagin estat identificades motius i resoltes.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari acreditar el quadre diari de les operacions comercials i emissions de títols de transport o bonus d'activitats o serveis, realitzades pel seu personal en els llocs de treball d'atenció i recepció de clients.

FGC podrà oferir a l'adjudicatari el servei de caixes de canvi amb els imports que es convinguin, i la reposició periòdica d'aquestes, en els horaris que FGC estableixi. Serà responsabilitat de l'adjudicatari el control i custòdia dels efectius que es lliuri al seu personal.

L'adjudicatari és el responsable de la custòdia dels cabdals i caixes de canvi, així com de la execució del servei de transport dels cabdals i recaptació diària que s'origini en motiu de l'objecte de la present licitació fins la recepció per part d'FGC, essent recomanable, i en el seu defecte a risc de l'adjudicatari, que aquest contracti una pòlissa d'assegurança que doni cobertura a qualsevol incidència al respecte de sostraccions, robatoris, pèrdua, diferències en recaptació o altres, relacionades amb la recaptació en efectiu generada als punts de venda del personal de l'adjudicatari, fins la recepció d'FGC.

Queda expressament prohibit, sense prèvia autorització d'FGC, relacionar la imatge de l'adjudicatari amb la d'FGC o l'estació de muntanya de La Molina, així com fer ús de logotips propis de l'adjudicatari o de tercers amb finalitats publicitàries. Igualment queda prohibit fer ús dels punts de venda o de la posició que li confereix a l'adjudicatari l'execució de l'objecte de la present licitació per a finalitats o en benefici propi, o de

tercers, o dels negocis complementaris que com a empresa pugui gestionar, sense l'expressa autorització d'FGC.

L'adjudicatari presentarà un model de servei que contindrà, com a mínim, totes les especificacions reflectides en els punts que es tracten en el present apartat, i servirà com a patró per a l'avaluació de la qualitat del servei.

Les desviacions del model, d'acord amb l'exigit en el present plec, o pel presentat per l'adjudicatari sempre que en millori els requeriments mínims establert per FGC, en quan representin minva de la qualitat, seran considerades com a faltes de desenvolupament incomplet o defectuós de l'activitat, i per tant susceptibles de penalització, o en funció del seu abast, de rescissió de contracte.

La posició contractual de l'adjudicatari és intransferible i no pot ésser cedida en qualitat d'arrendament a tercers, cosa que podria donaria lloc a la rescissió automàtica del contracte sense tenir dret a cap tipus d'indemnització, si així ho notifiqués FGC.

5.2 Personal

L'adjudicatari posarà a disposició del servei el personal que sigui requerit per FGC per necessitats d'explotació assegurant-se com a mínim la presència i disposició de personal adscrit.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari que les activitats comptin amb el personal capacitat suficient per fer ús de les instal·lacions, equipaments i materials, això com per a executar els processos de control d'aquestes instal·lacions per l'ús dels clients de La Molina. L'adjudicatari es farà única i exclusivament responsable dels incidents que es puguin ocasionar, que es causés a FGC o a tercers, com a conseqüència dels seus actes, omissions o deficiències en l'aplicació dels protocols, processos i requeriments operatius i/o normatius que s'exigeixin per al desenvolupament de les activitats objecte de la present licitació.

FGC no facilitarà un local per tal que el personal es pugui canviar de roba, de manera que serà l'adjudicatari qui aportarà els mitjans per obtenir-lo, si ho considera necessari. En qualsevol cas, la cura i custòdia correspondrà a l'adjudicatari, quedant exonerat FGC de responsabilitat per pèrdua, deteriorament o sostracció dels béns dipositats.

La contractació del personal es regirà per la normativa vigent i d'acord amb la modalitat que aquesta estableixi. La contractació per part de l'adjudicatari del personal necessari per a l'exercici i desenvolupament del servei objecte d'aquest document no confereix a aquests treballadors la condició de personal d'FGC ni crea cap relació d'ocupació de dependència respecte d'FGC. La seva situació i retribució es regiran per la legislació laboral i a càrrec exclusiu de l'adjudicatari.

El personal de servei de l'empresa adjudicatària informarà i orientarà al client en tot allò que sigui necessari. Ha de ser doncs, una persona coneixedora d'aquesta disciplina

i es valorarà l'experiència en el sector. El tracte al client ha de ser exemplar, sempre amb correcció i educació.

L'adjudicatari està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria de treball, de seguretat social, obligacions fiscals, de prevenció de riscos laborals genèriques, i en especial a tot allò que, en matèria de disposicions mínimes de seguretat i salut en obres o serveis que es preveuen en l'objecte de la present licitació.

Aquest personal dependrà única i exclusivament de l'adjudicatari, sense tenir cap relació ni lligam laboral de cap mena amb FGC, i amb absoluta indemnitat per a FGC. La contractació per part de l'adjudicatari del personal necessari per a l'exercici i desenvolupament de l'activitat objecte d'aquest document, no confereix a aquests treballadors la condició de personal d'FGC ni crea cap relació d'ocupació de dependència respecte d'FGC. La seva situació i retribució es regiran per la legislació laboral i a càrrec exclusiu de l'adjudicatari.

Un cop adjudicat el contracte, i a requeriment d'FGC, l'adjudicatari haurà d'aportar certificat del Registre Central de Delinqüents Sexuals de cadascuna de les persones de la seva plantilla que hagin de prestar els serveis objecte d'aquesta licitació, de conformitat amb la normativa vigent. Aquesta presentació s'haurà de complimentar amb una periodicitat semestral, abans de l'inici de cada temporada d'hivern i d'estiu, o cada vegada que FGC ho requereixi.

A aquests efectes, s'acompanya com a Annex 2, l'autorització de cessió de dades personals i el deure d'informació de l'article 14.5 del RGPD per tal que l'empresa adjudicatària recavi el consentiment exprés de cadascuna de les persones de la seva plantilla.

5.3 Altres responsabilitats de l'adjudicatari

El personal disposarà de les titulacions, coneixements tècnics i formació adequada i conforme a la normativa que els és aplicable segons la naturalesa dels serveis. El licitador presentarà una memòria que, entre altres, identificarà tot el personal destinat a activitats, amb les corresponents acreditacions de capacitació per al desenvolupament dels serveis.

L'adjudicatari rebrà la formació de personal especialitzat d'FGC al respecte del manual de vendes, programaris, procediments i processos interns per cada un dels llocs de treball. FGC lliurarà a l'adjudicatari el manual de vendes i altra documentació procedimental la qual s'entendrà formarà part del corresponent contracte.

FGC realitzarà la formació que sigui necessària per el bon desenvolupament de lloc de treball. La formació serà impartida per professionals a càrrec d'FGC. Els costos hores de formació del personal a càrrec de l'adjudicatari. La formació s'haurà d'haver realitzat a tot el personal, amb les hores lectives que s'acordi, abans que el personal estigui en actiu.

El personal que contracti l'empresa tindrà el perfil adequat al lloc de treball. L'adjudicatari podrà ser penalitzat en correspondència a la valoració del perjudici ocasionat per a FGC en el cas que no s'adeqüi a l'estàndard demanat per FGC.

L'adjudicatari haurà d'assegurar que el personal d'atenció al client, i per descomptat el personal destinat a la recepció de clients, disposaran dels coneixements i polivalència necessaris per la venda de forfets o altres activitats, per realitzar les tasques de suport quan l'afluència de visitants ho requereixi

FGC en valorarà la capacitat i experiència del personal destinat als serveis objecte de la present licitació, així com el coneixement de l'entorn on es realitzarà el servei.

El personal destinat al servei haurà de complir els requisits següents:

- Formació i capacitat adequada a les funcions de venda i atenció al públic.
- Coneixement operatiu dels procediments i productes comercials.
- Habilitats d'atenció al client en català, castellà i mínim un idioma estranger.
- Ús correcte d'equips de protecció individual quan sigui necessari.
- El personal serà sempre responsabilitat exclusiva de l'empresa adjudicatària.

5.3.1 Uniformitat

Serà responsabilitat de l'adjudicatari uniformar al seu personal d'acord amb el tipus de servei a desenvolupar, atenent a criteris de seguretat, i facilitant els EPI en els casos que es requereixi.

El personal destinat a taquilles hauran de disposar d'uniformitat adequada i homogènia per a desenvolupar les tasques que té encomanades. FGC es reserva el dret de plantejar-ne la modificació en el cas que la imatge que se'n deriva no és adequada. L'adjudicatari evitarà en la mesura del possible, la presència de logotips o marques pròpies que puguin confondre al client de La Molina, i en qualsevol cas, l'ús de marques o logotips d'FGC hauran d'ésser expressament autoritzats per aquest. FGC no acceptarà que aparegui en la uniformitat d'altres marques comercials o empresarials que les pròpies de l'adjudicatari.

El personal haurà de portar identificació amb el nom.

5.4 Quantificació, liquidació i seguiment del contracte

5.4.1 Quantificació i liquidació dels treballs

L'import del contracte a liquidar per part d'FGC resultarà de l'aplicació del resultat del preu/hora efectiva de treball en funció del quadre de serveis real regularitzat mensualment. Aquest preu/hora efectiva a liquidar per l'objecte del contracte resultarà de la relació que s'estableixi entre l'import global de l'oferta presentada pel licitador en relació a les hores efectives de treball previstes, segons Annex 1.

Aquest import unitari a partir del qual es calcularà la liquidació de l'import en funció de les hores efectives de treball inclourà tota la resta de costos i despeses a les què pugui o hagi d'incórrer l'adjudicatari en motiu de l'objecte de la present licitació.

L'import del contracte es revisarà en funció del quadre de serveis real regularitzat a la finalització de la temporada d'hivern o d'estiu, i liquidat amb els terminis què es convingui entre les parts. D'acord amb la normativa vigent aplicable en matèria de contractació, FGC podria ampliar, per necessitats d'explotació el termini d'execució dels serveis objecte del present contracte durant altres períodes.

L'adjudicatari i el Departament d'Administració de La Molina d'FGC es posaran d'acord per la forma com regularitzar la prestació econòmica dels treballs efectuats d'acord amb els serveis reals efectuats (hores efectives), aquesta serà a mes vençut.

5.5 Seguiment del contracte

S'estableix que existirà com a mínim una persona responsable de contracte o Coordinador de servei per part d'FGC i una persona coordinadora per part de l'empresa adjudicatària.

S'estableix també, que ambdues empreses tindran un responsable de torn diari per supervisar i coordinar el servei i gestionar totes les incidències que es produeixin d'acord amb els protocols establerts per FGC.

- La persona d'interrelació per part d'FGC per aquest servei serà la Responsable de la Taquilla Central i Receptiu, o Cap Comercial pels aspectes operatius, i el Responsable d'Administració per aspectes d'intervenció, control i gestió de les vendes i taquilles.
- La persona responsable de supervisió i coordinació del servei per part de l'adjudicatari podrà ser l'interlocutor del contracte, o una de les persones del torn de dia a qui li hauran encomanat expressament les funcions.

Amb la periodicitat que s'estableixi de mutu acord, i com a mínim 1 vegada al mes, el responsable interlocutor del contracte d'FGC i el de l'adjudicatari del servei, realitzaran una reunió per tal de fer un seguiment de la prestació del servei i analitzaran les incidències que els hi hagin reportat els responsables diaris de torn i establiran les mesures correctores necessàries per minimitzar les incidències que hagin sortit en el dia a dia.

FGC podrà modificar les tasques i procediments operatius i de control inicialment descrites segons li sigui convenient amb la seva comunicació.

L'adjudicatari haurà d'assegurar l'obertura al públic d'acord amb els horaris i calendaris establerts i haurà d'assegurar que en el moment d'obertura al públic, el seu personal disposa de tota la informació diària a comunicar als clients, tals com el comunicat d'activitats, així com haver comunicat qualsevol incidència o modificació que pugui afectar el desenvolupament de l'activitat.

FGC podrà modificar amb una antelació mínima de 12h els serveis diaris previstos, ja sigui per l'evolució o previsió d'afluència de clients, estratègies comercials, o qualsevol altra decisió de caràcter intern d'FGC, que convingui l'actualització o modificació puntual del calendari i/o horaris de serveis estàndard de serveis en més o en menys. Es valorarà positivament la possibilitat que ofereixi el licitador en la seva oferta per la modificació (a l'alça o a la baixa) i flexibilitat dels horaris/jornades efectius de treball establerts amb una antelació inferior a la indicada anteriorment.

En el supòsit que per motius meteorològics, d'emergència sanitària, restriccions de mobilitat o altres operatius d'FGC s'haguessin de tancar puntualment les instal·lacions objecte de la present licitació de forma anticipada, FGC podrà donar per finalitzada la jornada del personal de l'adjudicatari, sense que hagi de mitjançar comunicació amb antelació prèvia, i descomptant-se les hores o jornades de treball de la liquidació mensual del quadre de servei.

FGC només acceptarà increments de servei quan aquests hagin estat autoritzats prèviament per aquest. L'allargament de jornades més enllà de l'horari previst haurà d'esser expressament autoritzat per FGC.

5.5.1 Nivell de servei

L'adjudicatari durant la vigència del contracte disposarà d'un servei d'atenció a les instal·lacions disponible tan en dies festiu com en feiners, cobrint els horaris d'exploació anuals, des del qual atindrà als requeriments d'FGC.

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per FGC en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, FGC estableix un mecanisme per a valorar la importància de determinats aspectes del servei, establint alhora quina ha de ser la repercussió econòmica i de correcció de cada un d'ells per part de l'adjudicatari si no s'acompleixin algun d'aquest requisits mínims, **sempre i quan les causes siguin imputables a l'adjudicatari.**

L'avaluació d'aquest requisits mínims d'acompliment s'efectuarà amb periodicitat mensual, de forma conjunta, i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'adjudicatari, el qual haurà d'emetre, si es el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

Àmbit	Requisit	Nivell	Deducció econòmica
Dates de realització dels treballs	Inici/final de tasques en una estació segons calendari marcat amb FGC amb retard inferior o igual a 1 dia	BAIX	70,00 €
	Inici/final de tasques en una estació segons calendari marcat amb FGC amb retard superior a 1 dia però inferior o igual a 3 dies	MIG	140,00 €
	Inici/final de tasques en una estació segons calendari marcat amb FGC amb retard superior a 3 dies però inferior o igual a 5 dies	ALT	210,00 €
	Inici/final de tasques en una estació segons calendari marcat amb FGC amb retard superior a 5 dies però inferior o igual a 7 dies	MOLT ALT	280,00 €
	Dia de retard addicional de l'inici/final de tasques en una estació segons calendari marcat amb FGC a partir dels 7 dies	EXTREM	100,00 €
Recollida de residus	Realitzar la recollida parcial de residus generats durant el servei	MIG	20,00 € / dia de retard
	No realitzar la recollida de residus generats durant el servei passats 3 dies de la finalització dels treballs del servei.	ALT	100,00 € / incidència

Les deduccions econòmiques indicades anteriorment s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar pels serveis no realitzats.

La no compareixença de l'empresa a efectuar un manteniment correctiu permetrà a FGC emprendre les mesures necessàries per resoldre la incidència.

En cas d'acumulació d'incompliments dels Nivells de servei, siguin del tipus que siguin, s'aplicaran les següents deduccions:

- L'incompliment de 2 a 3 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,25 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 4 a 6 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,5 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 7 a 9 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'0,75 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 10 o més nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'1,00 % de l'import del contracte.

5.6 Consideracions de qualitat i mediambientals

L'adjudicatari acceptarà i aplicarà les polítiques de qualitat i gestió mediambiental d'FGC Turisme (Annex 3), així com altres sistemes de qualitat i gestió que disposi l'estació de muntanya de La Molina, entre ells la ISO 14001.

Així, es farà responsable de la gestió dels residus generats pel servei seguint les polítiques indicades al paràgraf anterior.

5.7 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 al

servei que sigui necessària perquè, en el cas que es faci l'adjudicació a un contractista diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei:

- Històric de serveis realitzats.
- Llibre d'exploració.
- Altra documentació generada en el transcurs del servei.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual el contractista estarà a disposició dels serveis tècnics de l'exploració corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

ANNEX 1 – QUADRE DE SERVEIS PREVIST PER AL SERVEI DE VENDA DE FORFETS, ATENCIÓ AL CLIENT I RECEPTIU A L'ESTACIÓ DE MUNTANYA DE LA MOLINA

De forma orientativa, i podent-se variar en qualsevol moment si així ho estableix FGC amb una antelació mínima de 12 hores per canvis de torn, i de 1 hora en el cas de modificació d'horaris en el mateix dia de servei, s'estableix com a calendari i horaris de serveis.

FGC disposarà de les instal·lacions cedides per FGC revisades i llestes per a la seva obertura un cap de setmana abans d'aquesta previsió.

Durant tot el calendari de servei i horaris d'atenció al públic establerts, l'adjudicatari assegurarà la presència física del personal que escaigui de forma ininterrompuda.

HORARIS

	Calendari	Obertura al Públic	Tancament
Atenció al Client	Tota la temporada d'hivern	08:00	18:00
Receptiu	Tota la temporada d'hivern	08:00	17:00
Taquilla taulell / Oficines	Tota la temporada d'hivern	08:00	17:00
Pista Llarga	Tota la temporada d'hivern	08:00	17:00
ALP2500 (Taquilla)	Caps de setmana i festius amb obertures puntuals, en feiners en funció de l'afluència de clients	08:15	14:15
ALP2500 (Garita adjacent)	Caps de setmana i festius amb obertures puntuals, en feiners en funció de l'afluència de clients	08:15	14:15
Font Canaleta	Caps de setmana i festius amb obertures puntuals en feiners en funció de l'afluència de clients	08:15	14:15
Roc Blanc	Caps de setmana i festius amb obertures puntuals en feiners en funció de l'afluència de clients	08:15	14:15
Pla d'Anyella / Alabaus	Tota la temporada d'hivern	08:15	14:15

- El personal disposarà del temps de descans corresponent segons horari de treball, i l'adjudicatari s'assegurarà i la prestació del servei amb personal complementari i suficient en funció de la demanada.

En funció de l'afluència de visitants i període de la temporada, els horaris d'atenció al públic es podria reduir parcialment, a criteri d'FGC, especialment en aquelles ubicacions que el servei disposi de més d'una persona.

CALENDARI DE SERVEI PREVIST

NOVEMBRE	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	HORES						
RECEPTIU 1																										8	8	8	8								40
RECEPTIU 2																																					-
ATENCIÓ CLIENT																						8	8				8	8	8	8	8						56
TAULELL 1														8	8	8	8	8	8			8	8					8	8	8	8					88	
TAULELL 2																						8	8				8	8								40	
PISTA LLARGA 1																						8	8													24	
PISTA LLARGA 2																																					-
PISTA LLARGA 3																																					-
PISTA LLARGA 4																																					-
PISTA LLARGA 5																																					-
ALP 2500 1																																		6		6	
ALP 2500 2																																		6		6	
ALP 2500 3																																					-
ALP 2500 4																																					-
FONT CANALETA																																			6		6
ROC BLANC																																			6		6
ALABAUS																																			6		6
REFORÇ	8	8																				8	8													96	
																																					374

DESEMBRE	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	HORES					
RECEPTIU 1		8										8	8	8	8												8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	168
RECEPTIU 2																																					184
ATENCIÓ CLIENT	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	248	
TAULELL 1	8																																			184	
TAULELL 2	8	8	8																																	200	
PISTA LLARGA 1	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	248	
PISTA LLARGA 2	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	248	
PISTA LLARGA 3	6					6	6	6	6					6	6						6	6						6	6	6	6	6	6	6	6	90	
PISTA LLARGA 4	6					6	6	6	6					6	6						6	6						6	6	6	6	6	6	6	6	90	
PISTA LLARGA 5	6					6	6	6	6					6	6						6	6						6	6	6	6	6	6	6	6	90	
ALP 2500 1	6					6	6	6	6					6	6						6	6						6	6	6	6	6	6	6	6	90	
ALP 2500 2	6					6	6	6	6					6	6						6	6						6	6	6	6	6	6	6	6	90	
ALP 2500 3	6					6	6	6	6					6	6						6	6						6	6	6	6	6	6	6	6	90	
ALP 2500 4	6					6	6	6	6					6	6						6	6						6	6	6	6	6	6	6	6	90	
FONT CANALETA	6					6	6	6	6					6	6						6	6						6	6	6	6	6	6	6	6	90	
ROC BLANC	8					8	8	8	8					8	8						8	8						8	8	8	8	8	8	8	8	120	
ALABAUS	8	6	6	6	6	8	8	8	8	6	6	6	8	8			6	6	6	8	8	6	6	6	6	6	6	8	8	8	8	8	8	8	8	204	
REFORÇ	6					6	6	6	6					6	6	6	6				6	6						6	6	6	6	6	6	6	6	102	
																																					2.626

GENER	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	HORES					
RECEPTIU 1	8	8	8	8	8																															184	
RECEPTIU 2	8	8	8	8	8																																184
ATENCIÓ CLIENT	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	216	
TAULELL 1	8	8	8	8	8																																184
TAULELL 2	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	184	
PISTA LLARGA 1	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	248
PISTA LLARGA 2	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	248
PISTA LLARGA 3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	186	
PISTA LLARGA 4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	126	
PISTA LLARGA 5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	126	
PISTA LLARGA 6	6	6	6	6	6																																66
ALP 2500 1	6	6	6	6	6																															66	
ALP 2500 2	6	6	6	6	6																															66	
FONT CANALETA	6	6	6	6	6																															66	
FONT CANALETA 2	6	6	6	6	6																															66	
ROC BLANC	8	8	8	8	8																															88	
ALABAUS	8	8	8	8	8																															96	
REFORÇ	6	6	6	6	6																															90	
																																					2.490

FEBRER		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	HORES	
RECEPTIU 1		8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8				8	8	8	160	
RECEPTIU 2		8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	160	
ATENCIÓ CLIENT		8	8	8	8	8		8	8	8	8	8	8		8	8	8	8	8			8	8	8	8	8	8		8	192	
TAULELL 1		8	8			8	8	8	8				8	8	8	8						8	8	8	8			8	8	160	
TAULELL 2		8	8	8	8			8	8	8	8				8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	160	
PISTA LLARGA 1		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	224	
PISTA LLARGA 2		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	224	
PISTA LLARGA 3		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	168	
PISTA LLARGA 4		6	6					6	6							6	6						6	6						48	
PISTA LLARGA 5		6	6					6	6							6	6						6	6						48	
ALP 2500 1		6	6					6	6							6	6						6	6						48	
ALP 2500 2		6	6					6	6							6	6						6	6						48	
ALP 2500 3		6	6					6	6							6	6						6	6						48	
ALP 2500 4		6	6					6	6							6	6						6	6						48	
FONT CANALETA		6	6					6	6							6	6						6	6						48	
ROC BLANC		8	8					8	8							8	8						8	8						64	
ALABAUS		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	224	
REFORÇ		6	6					6	6	6					6	6	6						6	6	6				6	72	
																															2.144

MARÇ		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	HORES
RECEPTIU 1		8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	176		
RECEPTIU 2		8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	184	
ATENCIÓ CLIENT		8	8	8	8	8		8	8	8	8	8	8		8	8	8	8	8			8	8	8	8	8	8		8	8	8	216	
TAULELL 1		8	8			8	8	8	8				8	8	8	8						8	8	8	8			8	8	8	176		
TAULELL 2		8	8	8	8			8	8	8	8				8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	184	
PISTA LLARGA 1		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	248	
PISTA LLARGA 2		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	248	
PISTA LLARGA 3		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6						6	6						6	120		
PISTA LLARGA 4		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6						6	6						6	120		
PISTA LLARGA 5		6	6					6	6							6	6						6	6							36		
ALP 2500 1		6	6					6	6							6	6						6	6						6	60		
ALP 2500 2		6	6					6	6							6	6						6	6						6	60		
ALP 2500 3		6	6					6	6							6	6						6	6						6	60		
ALP 2500 4		6	6					6	6							6	6						6	6						6	60		
FONT CANALETA		6	6					6	6							6	6						6	6						6	60		
ROC BLANC		8	8					8	8							8	8						8	8						8	80		
ALABAUS		8	8	6	6	6	6	6	8	8	6	6	6	6	6	8	8	6	6	6	6	6	8	8	6	6	6	6	6	8	206		
REFORÇ		6	6					6	6	6					6	6	6						6	6	6						66		
																																2.360	

ABRIL		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	HORES
RECEPTIU 1		8	8	8	8	8		8	8	8	8	8	8		8	8	8	8			8	8	8			8	8				168	
RECEPTIU 2		8	8			8	8	8																							40	
ATENCIÓ CLIENT		8		8	8	8	8	8	8		8	8	8	8	8	8			8	8	8	8	8								144	
TAULELL 1			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8				8	8	8	8	8									128	
TAULELL 2																															-	
PISTA LLARGA 1		8	8	8	8	8	8																								48	
PISTA LLARGA 2					8	8																									16	
PISTA LLARGA 3																															-	
PISTA LLARGA 4																															-	
PISTA LLARGA 5																															-	
ALP 2500 1																															-	
ALP 2500 2																															-	
ALP 2500 3																															-	
ALP 2500 4																															-	
FONT CANALETA					6																										6	
ROC BLANC					6																										6	
ALABAUS					6																										6	
REFORÇ																															-	
																																562

JUNY		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	HORES
RECEPTIU/AT.CLIENT		8	8			8	8	8	8			8	8	8						8	8	8	8	8			8	8	8	8	144	
TAULELL 1					8	8	8						8	8								8	8	8			8	8	8	8	104	
TAULELL 2					6	6	6						6	6								6	6	6			6	6			60	
																																308

JULIOL		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	HORES
RECEPTIU/AT.CLIENT		8	8			8	8	8	8			8	8	8	8	8				8	8	8	8	8			8	8	8	8	176		
TAULELL 1			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8				8	8	8	8	8				8	8	8	8	8	176		
TAULELL 2					6	6							6	6					6	6	6	6	6			6	6	6	6	6	84		
																																436	



FGC TURISME

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
 Servei de venda de forfets, atenció al client i
 receptiu a l'estació de muntanya de La Molina

AGOST																																
	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	HORES
RECEPTIU/AT.CLIENT	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8				8	8	8	8	8			8	8	8	8	8		176
TAULELL 1		8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8	8			8	8	8	8			8	8	176
TAULELL 2			6	6	6	6	6			6	6	6	6	6		6	6	6	6	6	6	6			6	6	6	6	6			126
																															478	
SETEMBRE																																
	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		HORES
RECEPTIU/AT.CLIENT	8	8			8	8	8	8	8			8	8						8	8						8	8					104
TAULELL 1		8	8	8						8	8									8	8					8	8					72
TAULELL 2				6	6							6	6						6		6					6	6					48
																															224	
OCTUBRE																																
	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	HORES
RECEPTIU/AT.CLIENT					8	8						8	8																			32
TAULELL 1					8	8						8	8																			32
TAULELL 2					6	6						6	6																			24
																															88	
																														TOTAL HORES PREVISTES	12.090	

ANNEX 2 – AUTORIZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I INFORMACIÓ PROTECCIÓ DE DADES**AUTORIZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I INFORMACIÓ PROTECCIÓ DE DADES**

El/La Sr./a.,

amb DNI/NIE número, actuant en nom i per compte propi / en nom i representació de

amb DNI/NIE número, mitjançant el present **AUTORIZO la CESSIÓ** per part de l'EMPRESA {NOM DE L'EMPRESA EMPLEADORA} a **FGC** del meu **Certificat de delictes de naturalesa sexual**.

Ahora, de conformitat amb el previst en l'article 14.5 del Reglament General de Protecció de Dades, manifesto que he estat informat del següent:

Responsable del tractament	FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA Vergós 44 08017 Barcelona
Delegat/da de protecció de dades	dpd@fgc.cat
Finalitat del tractament	Verificar que el certificat de delictes de naturalesa sexual sigui negatiu, donant compliment a l'obligació legal derivada de l'article 47 de la Llei Orgànica 8/2021, /1996, de 4 juny, de Protecció Integral a la infància i l'adolescència enfront a la violència.
Legitimació del tractament	El vostre consentiment exprés per tractar les vostres dades personals, a banda del compliment d'una obligació legal.
Destinatari de cessions	Les vostres dades podran ser cedides en casos de compliment d'obligacions legals.
Conservació de les dades	Les dades recavades seran conservades durant el període de temps necessari per a la seva finalitat.
Transferències internacionals	No està prevista cap transferència internacional de dades per aquest tractament.
Drets de les persones interessades	Les persones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals, sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si s'escau, sol·licitar-ne la supressió quan, entre d'altres motius, ja no siguin necessàries per a la finalitat per a la que van ser recollides. En determinades circumstàncies, les persones interessades poden sol·licitar l'oposició i la limitació del tractament de les seves dades, cas en el qual només es conservaran per a l'exercici o la defensa de reclamacions. Podran dirigir-se a: dpd@fgc.cat .
Reclamació	Es podrà presentar una reclamació adreçada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCat) mitjançant la seva seu electrònica (https://seu.apd.cat) o per mitjans no electrònics.

I per a que així consti, signo el present a (lloc), (data).

Signatura persona sol·licitant o representant legal



ANNEX 3 – POLÍTICA D'FGC TURISME