

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI DE GESTIÓ I SUPORT OPERATIU PER
GARANTIR EL CORRECTE FUNCIONAMENT DE
L'ESTACIÓ DE MUNTANYA DE VALLTER**

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	Servei de gestió i suport operatiu.	3
4.1.1	Calendari de servei.	4
4.1.2	Altres aspectes.....	4
5.	CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI	5
5.1	Model del servei.....	5
5.2	Personal.....	6
5.2.1	Condicions generals sobre personal.	6
5.2.2	Formació i experiència.....	7
5.2.3	Coneixement d'idiomes.....	7
5.2.4	Uniformitat.	7
5.3	Sostenibilitat mediambiental i de residus.....	7
5.4	Quantificació i liquidació del contracte.	8
5.5	Qualitat i mediambientals.....	9
	ANNEX 1 – CALENDARI GESTIÓ I SUPORT OPERATIU HORES PREVISTES	11
	ANNEX 2 – POLÍTICA D'FGC TURISME.....	13

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir el Servei de gestió i suport operatiu per garantir el correcte funcionament de l'estació de muntanya de Vallter.

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

2. ABAST DEL SERVEI

Vallter és una estació de muntanya oberta al públic a l'hivern i a l'estiu, la més oriental dels Pirineus catalans, i esdevé tot un centre de muntanya per a les activitats que es poden portar a terme a l'entorn únic a més de 2.000 metres d'alçada.

És necessari disposar d'un servei de gestió i suport operatiu per garantir el correcte funcionament de l'estació de muntanya de Vallter.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Els serveis es realitzen a l'estació de muntanya de Vallter, al municipi de Setcases, comarca de Ripollès (Girona).

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Servei de gestió i suport operatiu per garantir el correcte funcionament de l'estació de muntanya de Vallter

El servei consisteix en la prestació de les tasques de gestió i suport operatiu necessàries per contribuir al correcte funcionament de l'estació de muntanya de Vallter durant la temporada d'hivern (desembre a abril) d'acord amb el següent:

- a) Organització/ordenació dels aparcaments que disposa Vallter a les seves instal·lacions, entenen com ordenació disposar de la correcte senyalització del aparcaments durant el període complert en les dates del calendari (Annex 1) i segons consideracions de la direcció de Vallter.
- b) Control d'accés únicament per als clients en venda online.
- c) Senyalització vertical i implantació de "cons o valles" o altre tipus de senyalització segons necessitat i criteris de la direcció de Vallter.
- d) En cas de nevades o condicions meteorològiques adverses cal que les senyalitzacions es guardin en els llocs designats per la direcció de Vallter i un cop estigui restablert la neteja es torni a col·locar. (Cons, balles o altre tipus de senyalització ocasional)

- e) L'organització/ordenació del aparcaments s'ha de realitzar abans de l'obertura al públic i com a màxim a les 08:00 del matí.
En cas de nevades o condicions meteorològiques adverses, el personal adscrit aquest servei es col·locarà a la sortida de Setcases per informar als clients de l'estat de la carretera d'accés a l'estació i en el cas que sigui obligatori la utilització de cadenes, hauran d'informar als clients la seva obligatorietat per poder continuar fins a dalt de l'estació.
- f) Seguiment i control de l'estat diari de la senyalització vertical, verificació de l'estat i ordenació de la senyalització horitzontal (Cons, valles).
- g) Col·laboració activa en tasques diverses que la Direcció de Vallter els hi designi en cas d'emergència.
- h) Suport directe en el rodament de remuntadors dins de l'horari d'explotació quan l'adjudicatari disposi de personal en permanència a les instal·lacions de Vallter.
- i) Suport en cas d'incidència en algun remuntador de l'estació de muntanya de Vallter, en les tasques d'ajuda al rescat i les accions que calguin, ordenades pel Cap d'Explotació de l'estació.
- j) Donar suport al servei de personal de pistes / màquines / instal·lacions o manteniment quan sigui requerit per la Direcció, quan l'adjudicatari disposi de personal en permanència a les instal·lacions de Vallter.
- k) Donar suport a totes les activitats que es desenvolupin a l'estació de muntanya de Vallter, que es puguin dur a terme durant la temporada d'hivern, sempre i quan no afectin l'activitat i en cas del requeriment del Cap d'explotació.
- l) Fer relleus del personal a càrrec de les instal·lacions de l'estació de muntanya de Vallter en cas de necessitat per cas d'emergència o urgència, donant suport al personal de Vallter.
- m) Poden ser requerides altres tasques diverses dins l'estació que designi el responsable de VALLTER designat, dins l'àmbit de l'objecte del contracte.

Vallter i l'Adjudicatari acordarà un calendari setmanal amb les previsions mínimes de personal i torns de treball en funció de les condicions ambientals previstes, el qual s'anirà actualitzant diàriament amb les necessitats reals que indiqui Vallter, o els requeriments d'explotació.

4.1.1 Calendari de servei.

De forma orientativa a l'Annex 1 s'estableix que seran necessàries 1.680 hores de treball en els mesos de temporada d'hivern, poden aquestes hores canviar la seva distribució segons necessitats de l'explotació.

4.1.2 Altres aspectes

L'Adjudicatari serà igualment responsable de la custòdia, conservació i emmagatzematge de tots els equipaments i materials propis que posi a disposició de l'objecte, així com dels danys,

materials i personals, que en motiu del seu ús, i pels actes o omissions del seu personal i atribucions, pugui ocasionar a tercers, inclòs VALLTER.

L'Adjudicatari haurà de disposar d'un servei localitzable les 24 hores del dia per al cas de necessitat extraordinària.

Tot el personal de l'empresa adjudicatària haurà de portar una armilla o equipament reflectant per tal de que siguin totalment localitzable i tot el material de seguretat necessari.

5. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

5.1 Model del servei

La definició de les directrius de la promoció i comercialització dels productes, activitats i serveis que es gestionin en motiu de la present licitació és responsabilitat de Vallter, sens que l'Adjudicatari pugui definir o aplicar altra actuació que la definida en els presents plecs o les indicades en procediments operatius interns de Vallter.

Per la posició que li confereix l'objecte de la present licitació, l'Adjudicatari no podrà realitzar altre servei en dependències de Vallter, que les estrictament indicades en el present plec o les expressament autoritzats per Vallter, en especial allò que fa referència a iniciatives que confereixin avantatges competitius propis o a tercers (inclosos els clients), sense l'expressa autorització de Vallter o per indicacions d'aquest.

Serà de total incumbència de Vallter 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.

Queda expressament prohibit, sense prèvia autorització de Vallter, relacionar la imatge de l'Adjudicatari amb la de Vallter, 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 de Vallter.

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 Vallter, 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.

Vallter a través de tots els seus canals de venda acceptarà totes les contractacions de serveis que s'efectuïn dins d'aquests horaris i que es puguin encabir en les planificacions de servei de cada temporada

Durant l'execució del contracte, Vallter vetllarà per la igualtat real i efectiva de les persones trans i per la garantia dels drets de les persones LGTBI

5.2 Personal

5.2.1 Condicions generals sobre personal.

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari que les activitats comptin amb el personal capacitat i polivalent suficient (amb un mínim de 4 persones) per fer ús de les instal·lacions, equipaments i materials, així com per a executar els processos de control d'aquestes instal·lacions per l'ús dels clients dels aparcament. L'Adjudicatari es farà única i exclusivament responsable dels incidents que es puguin ocasionar, que es causés a Vallter 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.

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 de Vallter ni crea cap relació d'ocupació de dependència respecte de Vallter. La seva situació i retribució es regiran per la legislació laboral i a càrrec exclusiu de l'Adjudicatari.

L'adjudicatari realitzarà la rotació i els torns de les persones que correspongui per poder atendre el calendari i els horaris de servei, d'acord amb la normativa vigent en matèria laboral.

En cas d'imprevistos l'Adjudicatari haurà de substituir al personal afectat en un màxim de 60 minuts.

Per esmorzar i/o dinar es situaran en un lloc discret de la vista del client, dins les possibilitats de cada dependència, per facilitar el servei als visitants.

5.2.2 Formació i experiència

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 Vallter en el cas que no s'adeqüi a l'estàndard demanat per Vallter.

L'Adjudicatari haurà d'assegurar que el personal disposa dels coneixements i polivalència necessaris per realitzar les tasques de suport quan l'afluència de visitants ho requereixi.

5.2.3 Coneixement d'idiomes.

El personal a contractar per l'Adjudicatari haurà de ser amable amb el públic, expressar-se fàcilment en català i en castellà.

5.2.4 Uniformitat.

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari uniformar al seu personal d'acord amb el tipus de servei a desenvolupar, atenent a criteris de seguretat, facilitant els EPI i exigir-li l'ús del mateix així com donar les correctes indicacions de funcionament per a la pràctica de les activitats.

El personal destinat hauran de disposar d'uniformitat adequada i homogènia per a desenvolupar les tasques que té encomanades (com a mínim de Botes, Pantalons, Forro i Jaqueta). Vallter 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 Vallter, i en qualsevol cas, l'ús de marques o logotips de Vallter hauran d'ésser expressament autoritzats per aquest. Vallter no acceptarà que aparegui en la uniformitat d'altres marques comercials o empresarials que les pròpies de l'Adjudicatari.

Durant la jornada laboral s'ha de portar la uniformitat en la seva totalitat, no podent utilitzar aquesta uniformitat fora de la jornada laboral.

El personal haurà d'anar degudament identificat amb plaques identificatives amb el nom.

5.3 Sostenibilitat mediambiental i de residus

S'estableix que existirà com a mínim una persona responsable de contracte o Coordinador de servei per part de Vallter i una persona coordinadora per part de l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari disposarà d'un correu electrònic que serà accessible pel personal que realitzi el servei.

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

Vallter estableix pel seguiment de l'activitat i control en l'execució del servei els següent responsables com a interlocutors del contracte:

- Responsable administració Vallter: seguiment administratiu del contracte.
- 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 en cas de necessitat, el responsable interlocutor del contracte de Vallter 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, així com tractar propostes de millora, avaluar les tasques realitzades i establir els mecanismes de millora, correcció i optimització de servei necessaris, així com per recollir les incidències esdevingudes de la inspecció sobre els treballs realitzats.

De cada reunió efectuada es formalitzarà acta dels continguts tractats, la qual serà signada per tots els integrants.

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

El full diari de servei servirà com a base per realitzar propostes de millora, avaluar les tasques realitzades i establir els mecanismes de millora, correcció i optimització de servei necessaris, així com per recollir les incidències esdevingudes de la inspecció sobre els treballs realitzats per l'empresa.

5.4 Quantificació i liquidació del contracte.

Vallter recepcionarà la prestació del servei mensualment, una vegada efectuat el servei i havent presentat els albarans mensuals de servei prestats als responsables de Vallter.

L'empresa presentarà a Vallter un albarà valorat econòmicament indicant el nombre d'hores de servei efectuat per cadascun dels agents posats en servei, indicant el valor unitari del Preu / Hora i la totalitat que representa, tanmateix presentarà un calendari mensual indicant el nombre d'hores de servei realment efectuat, per cadascun dels agents que hagi prestat el servei. El nombre d'hores totals entre el calendari i l'albarà haurà de ser el mateix, i serà validat pel Responsable de contracte de Vallter.

Vallter liquidarà de prestació de servei per les hores efectives de prestació de servei, i es reserva el dret de modificar i escurçar el calendari de prestació de servei inicialment previst

en la licitació, de manera que l'adjudicatari ajustarà els ítems de facturació als períodes que realment s'hagi prestat el servei.

No s'admetran reclamacions derivades de les dificultats resultants dels desconeixement de les circumstàncies descrites.

5.5 Qualitat i mediambientals.

L'adjudicatari haurà d'acomplir inexcusablement amb totes les normatives legals vigents que afectin a l'objecte de contracte i l'obtenció dels permisos i/o llicències administratives i altres, en tota mena de registres que exigeixi en cada moment la legislació que les reglementi, i l'autorització prèvia de Vallter.

Les activitats es desenvoluparan a les proximitats del Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser. Caldrà garantir la màxima protecció de l'entorn de la zona dels treballs per evitar malmetre'l i reduir les afectacions a la dinàmica de les activitats i instal·lacions de l'entorn.

L'adjudicatari acceptarà i aplicarà les polítiques de qualitat i gestió mediambiental de Turisme (Annex 2), així com altres sistemes de qualitat i gestió que disposi l'estació de muntanya de Vallter indicats a la pàgina web <https://www.turismefgc.cat/medi-ambient-i-qualitat/> o aquelles altres indicacions que FGC o altre organisme estableixi. El no compliment dels requisits que s'estableixin podran ésser considerades com a faltes molt greus i motiu de rescissió de contracte.

L'Adjudicatari atindrà i complirà les millores de qualitat en prestació de servei que li indiqui Vallter.

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

Vallter podrà demanar a l'adjudicatari la informació o resultats que tinguin d'algun sistema de control, reducció i mitigació de les seves emissions de CO², per tal d'avaluar l'impacte ambiental de tota la cadena de valor vinculada el contracte.

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per Vallter en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, Vallter 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 unitària
Inici del servei	Inici del servei amb retard inferior o igual a 30 min	BAIX	100,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 30 min però inferior o igual a 45 min	MIG	140,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 45 min però inferior o igual a 60 min	ALT	210,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 60 min	MOLT ALT	280,00 €
	No inici del servei durant la jornada	EXTREM	840,00 €
Substitució dels personal	Substitució de personal amb retard inferior o igual a 10 min	BAIX	50,00 €
	Substitució de personal amb retard superior a 10 min però inferior o igual a 20 min	MIG	100,00 €
	Substitució de personal amb retard superior a 20 min però inferior o igual a 40 min	ALT	150,00 €
	Substitució de personal amb retard superior a 40 min però inferior o igual a 60 min	MOLT ALT	200,00 €
	No substitució de personal durant la jornada	EXTREM	600,00 €
Reforç del servei	Reforç del servei amb retard inferior o igual a 30 min	BAIX	70,00 €
	Reforç del servei amb retard superior a 30 min però inferior o igual a 45 min	MIG	140,00 €
	Reforç del servei amb retard superior a 45 min però inferior o igual a 60 min	ALT	210,00 €
	Reforç del servei amb retard superior a 60 min	MOLT ALT	280,00 €
	No inici del servei durant la jornada	EXTREM	840,00 €
Neteja	Inici del servei amb els espais sense netejar	ALT	75,00 €

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

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.

ANNEX 1 – CALENDARI DE LA GESTIÓ I SUPORT OPERATIU PER GARANTIR EL CORRECTE FUNCIONAMENT

De forma orientativa, i podent-se variar en qualsevol moment si així ho estableix Vallter 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.

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.

Les jornades efectives de treball següents són orientatives, a fi de planificar els recursos humans suficients per acomplir amb els horaris de servei establerts. L'import d'adjudicació del contracte resultarà de l'aplicació del número total d'hores de treball efectiu indicades en el quadre anterior.

HORARI SERVEI GESTIÓ I SUPORT OPERATIU PER GARANTIR EL CORRECTE FUNCIONAMENT																																	TOTAL		
																																	60	Dies	
																																	1.680	Hores	
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			
Agent:		4	4	4	4	4	4	4	4							4	4						4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	Dies	
hores:		28	28	28	28	28	28	28	28	0	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	588	Hores
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			
Agent:		4	4	4	4	4							4	4					4	4							4	4					12	Dies	
hores:		28	28	28	28	28	0	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	336	Hores
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						
Agent:			4	4						4	4						4	4							4	4							8	Dies	
hores:		0	28	28	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	0	0	0	224	Hores
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			
Agent:			4	4						4	4						4	4							4	4						4	4	10	Dies
hores:		0	28	28	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	0	28	28	280	Hores
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				
Agent:			4	4	4	4	4	4	4	4	4																						9	Dies	
hores:		0	28	28	28	28	28	28	28	28	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	252	Hores

Horari de 07h a 14h (7h)

ANNEX 2 – POLÍTICA D'FGC TURISME