

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE PARC LÚDIC A 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 Parc lúdic.	3
4.1.1	Atenció al client.	4
4.1.2	Calendari i horaris.	4
4.1.3	Temps de resposta i incidències.	5
4.1.4	Descripció i equipaments del parc lúdic.	6
4.1.5	Instal·lacions i material.	6
4.1.6	Ampliació del parc lúdic.	6
4.1.7	Manteniment en general.	7
4.1.8	Innovació.	8
5.	CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI	8
5.1	Model del servei.	8
5.2	Personal.	9
5.2.1	Condicions generals sobre personal.	9
5.2.2	Formació i experiència.	10
5.2.3	Coneixement d'idiomes.	11
5.2.4	Uniformitat.	11
5.3	Seguiment del servei.	12
5.4	Quantificació i liquidació del contracte.	13
5.5	Qualitat i mediambientals.	13
	ANNEX 1 – ACCIONS A REALITZAR INICI I FINAL DEL SERVEI / CHECKLIST	15
	ANNEX 2 – CALENDARI PARC LÚDIC- HORES PREVISTES.	16
	ANNEX 3 – AUTORITZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I PROTECCIÓ DE DADES	18
	ANNEX 5 – CODI DE CONDUCTA.	20

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 del parc lúdic de l'estació de muntanya de Vallter.

En tot allò que 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.

Dins el ventall d'activitats i propostes de l'oferta de Vallter s'inclou una zona lúdica, la qual ofereix la baixada amb trineus. Per tal de garantir el funcionament òptim del parc es fa necessària la contractació d'uns serveis professionals tècnicament especialitzats els quals gestionaran i mantindran en bones condicions el parc i organització de cues.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Els serveis es realitzen al municipi de Setcases, comarca de Ripollès (Girona).

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Servei de Parc lúdic.

El servei consisteix en l'obertura, explotació, manteniment i tancament del Parc lúdic de Vallter, durant l'horari i calendari obertura al públic i d'acord amb els procediments d'obertura, explotació i tancament de la instal·lació del parc en funció del procediment d'hivern descrits a l'Annex 1 del present plec, els quals són informatius i no limitatius. El personal de l'adjudicatari els haurà de conèixer, respectar i fer-los complir.

Així, el personal facilitarà al client l'entrada i sortida i exigir l'equipament adequat per a la pràctica de les activitats de Parc Lúdic que ho requereixin i exigir-li l'ús de les proteccions.

Vallter comunicarà per escrit amb una setmana d'antelació a l'adjudicatari, la data de d'inici de la temporada i es coordinarà de mutu acord el Planning de treball per garantir la posada en funcionament de cada temporada.

A banda de l'explotació del parc lúdic, el personal de l'adjudicatari facilitarà al visitant tota la informació que aquest requereixi, i que estigui vinculada als serveis i instal·lacions de Vallter.

En cap cas, el personal de l'adjudicatari podrà facilitar informació aliena a l'establerta per les directrius de Vallter. L'atenció dels clients al parc lúdic inclou la resolució d'incidències amb clients i atenció de reclamacions en primera instància, d'acord amb els protocols i procediments de Vallter. L'Adjudicatari podrà ser penalitzat en correspondència a la valoració del perjudici ocasionat per a VALLTER en el cas que no es segueixin aquests protocols i procediments en el tractament d'incidències.

S'estableix igualment com a tasques de suport objecte del contracte, serveis tals com la distribució de materials i publicitat al parc lúdic així com la realització d'enquestes de satisfacció entre els clients del parc lúdic. Aquestes funcions podran ser desenvolupades per personal adscrit al parc lúdic, quan les necessitats del servei ho permetin.

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

L'adjudicatari té la responsabilitat i la obligació d'informar al responsable de l'estació per tal de retirar o prohibir l'accés a tot client que incompleixi la normativa o actuï amb negligència o temeràriament en el seu comportament i ús de les instal·lacions. L'adjudicatari ha d'informar però no actuar, aquest darrer serà responsabilitat de l'estació amb el seu propi personal.

4.1.1 Atenció al client.

L'adjudicatari facilitarà al client tota la informació que aquest requereixi, i que estigui vinculada als serveis i instal·lacions de Vallter. En cap cas, l'Adjudicatari podrà facilitar informació aliena a l'establerta per les directrius de Vallter. Entre les tasques s'inclou l'atenció individualitzada, i resolució d'incidències i reclamacions de clients de Vallter amb l'ajuda del personal propi de l'estació. L'Adjudicatari podrà ser penalitzat en correspondència a la valoració del perjudici ocasionat per a VALLTER en el cas que no es segueixin aquests protocols i procediments en el tractament d'incidències.

4.1.2 Calendari i horaris.

El servei es realitzarà segons calendari comercial de l'Annex 2 del present plec, orientativament des del desembre fins l'abril. El calendari és orientatiu i s'adaptarà a les necessitats de Vallter, de manera que pot haver canvi de distribució de les hores entre els mesos. La franja presencial es pot veure modificada per necessitats de servei: esdeveniments, competicions esportives, afluència de visitants...

Les hores de servei indicades en el quadre de l'annex 2 corresponen a hores efectives de servei d'acord amb els horaris d'obertura al públic i Vallter abonarà únicament aquestes. En

aquest sentit, el licitador haurà de preveure dins 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.

L'Adjudicatari haurà d'assegurar l'obertura al públic d'acord amb els horaris i calendaris establerts en l'Annex 2 del present Plec. Abans d'iniciar la temporada es passarà el calendari del servei previst. En aquest sentit, l'Adjudicatari haurà d'assegurar en el moment d'obertura al públic, la localització del personal al parc lúdic, amb els programaris operatius, assegurant que disposa de tota la informació diària a comunicar als clients, tals com el comunicat de neu o meteorològic. El personal de l'Adjudicatari haurà d'haver rebut a la obertura del Parc lúdic, totes les comunicacions d'incidències, modificació de tarifes o instruccions varies que Vallter li hagi comunicat prèviament al coordinador de l'Adjudicatari, o puntualment al personal adscrit a la prestació del servei.

L'adjudicatari comunicarà a Vallter qualsevol canvi que vulgui realitzar en els horaris de prestació de servei. Vallter tindrà la possibilitat d'acceptar-ho o denegar-ho, quan el canvi pugui afectar a les reserves formalitzades amb els seus clients.

4.1.3 Temps de resposta i incidències.

VALLTER podrà modificar amb una antelació mínima de 12 h els serveis diaris previstos, ja sigui per l'evolució o previsió d'afluència de clients, estratègies comercials, o qualsevol altra decisió de caràcter intern que convingui a Vallter, així com, l'actualització o modificació puntual del calendari i/o horaris de serveis estàndard de serveis en més o en menys. Aquesta modificació Vallter la pot fer sense que s'origini dret a reclamació o compensació a l'Adjudicatari, restant únicament obligat Vallter a liquidar l'import dels treballs realment executats.

L'Adjudicatari haurà de substituir el personal en el termini de 60 minuts en temporada alta davant de qualsevol indisposició i/o no assistència d'un professional que es registri que, aliena a Vallter, 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.

En el supòsit que per motius meteorològics, d'emergència sanitària, restriccions de mobilitat o altres operatius de Vallter s'haguessin de tancar puntualment les instal·lacions objecte de la present licitació de forma anticipada, Vallter 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.

Vallter 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 Vallter.

4.1.4 Descripció i equipaments del parc lúdic.

El Parc Lúdic és propietat de Vallter. Vallter cedeix a l'adjudicatari tots els materials, instal·lacions, i equipaments que a continuació es detallen per desenvolupar la prestació de servei del Parc Lúdic de Vallter, objecte de la present licitació.

4.1.5 Instal·lacions i material.

Per l'execució del servei de parc lúdic Vallter posa a disposició de l'adjudicatari les dependències i instal·lacions que fan possible l'execució del servei .

Instal·lacions i equipaments:

- 2 Cintes transportadores:
 - Cinta Isard.
 - Cinta Marmota.
- Caseta Parc Lúdic.

L'Adjudicatari es farà responsable del bon ús dels materials i equipaments lliurats per Vallter. L'Adjudicatari haurà de comunicar puntualment qualsevol incidència que es registri al respecte d'instal·lacions i equipaments i no realitzarà cap actuació de manteniment, revisió o manipulació d'equipaments sense l'expressa autorització de Vallter.

Vallter 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.

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

4.1.6 Ampliació del parc lúdic.

Vallter es troba en constant evolució del negoci i infraestructures que gestiona, i a la vegada té objectius molt determinants per oferir el major nombre d'activitats i qualitat de servei als clients.

En aquest sentit, en cas que durant l'execució del contracte el recinte del Parc Lúdic incrementés la seva dimensió en espai per activitats o domini perimetral del parc, i es requerís una redimensionament dels recursos i hores de prestació previstes per l'execució

del servei, Vallter modificaria l'actual volum d'hores previstes, dins dels termes legals que permet la llei de contractació pública per contractes de servei.

4.1.7 Manteniment en general.

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

Vallter 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 Vallter en aquest sentit. Així, l'adjudicatari està obligat a realitzar la neteja de tota la zona ocupada per la caseta l'espai delimitat com a Parc Lúdic i del material necessari per la realització de l'objecte del contracte durant el temps de la seva vigència tenint cura del compliment de les mesures de sanitat, salubritat i seguretat en la realització de l'activitat.

L'Adjudicatari comunicarà per escrit les necessitats de manteniment que requereixin la intervenció de Vallter.

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.

Vallter 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 de Vallter.

4.1.8 Innovació.

La present licitació té com a objectiu, que l'adjudicatari aportí un grau d'especialització en activitats d'oci similars a les descrites, i que aportí les millores que cregui convenientes per tal de millorar la capacitat de generació d'ingressos del Parc Lúdic.

En aquest sentit, és d'interès per Vallter que aportí nous projectes i idees d'innovació en matèria d'espais lúdics en entorns naturals similars, i que Vallter en pugui estudiar la seva viabilitat per si és d'interès poder-les executar.

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. 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 Vallter 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 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. L'incompliment d'aquesta prescripció podrà suposar la rescissió automàtica del contracte, sens perjudici de les accions per danys i perjudicis que pugui endegar Vallter.

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

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 Vallter.

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 2 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 del Parc Lúdic. 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.

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.

Està totalment prohibit fumar dins del Parc Lúdic així com demés dependències de treball de Vallter i addicionalment aquelles establertes per la normativa vigent.

Un cop adjudicat el contracte, i a requeriment de Vallter, 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 al Parc Lúdic cada vegada que Vallter ho requereixi.

A aquests efectes, s'acompanya com a Annex 3, 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.

L'empresa adjudicatària haurà d'adherir-se al codi de conducta de protecció davant la violència sexual contra la infància i l'adolescència d'FGC i entitats participades, així com a la resta d'obligacions establertes en l'apartat 8 (veure Annex 5).

- ✓ Tot el personal extern amb presència a activitats amb menors ha d'adherir-se per escrit a aquest Codi abans d'iniciar qualsevol tasca.
- ✓ L'empresa o entitat subcontractada és responsable de garantir aquesta adhesió i custodiar-ne els registres.

5.2.2 Formació i experiència

L'adjudicatari haurà de garantir el següent equip mínim professional adscrit a l'execució del servei:

- Un/a (1) responsable del servei amb un mínim de 2 experiències en serveis d'igual o similar naturalesa de l'objecte del contracte durant els darrers 2 anys i alguna de les següents formacions expedida per la Generalitat de Catalunya o equivalent homologat a l'Estat espanyol:
 - ✓ Monitors/es d'activitats de lleure infantil i juvenil o superior (diplomes regulats per la Secretaria General de Joventut, pel Decret 213/1987, de 9 de juny, sobre reconeixement d'Escoles d'Educadors en el Lleure Infantil i Juvenil, i per l'Ordre de 3 de juliol de 1995, per la qual s'estableixen les etapes dels cursos de formació de monitors i de directors d'activitats de lleure infantil i juvenil), amb una acreditació mínima de 60 hores de formació específica en l'activitat corresponent.

- ✓ Tècnic o tècnica superior en ensenyament i animació socio esportiva (títol regulat pel Reial decret 653/2017, de 23 de juny) amb una acreditació mínima de 60 hores de formació específica en l'activitat corresponent.
- Un/a (1) professional que haurà d'acreditar:
 - ✓ 1 experiència en activitats físic-esportives (segons ORDRE PRE/361/2004, de 6 d'octubre, per la qual es modifica el catàleg d'activitats físic-esportives en el medi natural i actualitzacions futures) o de monitor d'educació en el lleure durant els darrers 3 anys.
 - ✓ La següent formació expedida per la Generalitat de Catalunya o equivalent homologat a l'Estat espanyol:
 - Monitors/es d'activitats de lleure infantil i juvenil o superior (diplomes regulats per la Secretaria General de Joventut, pel *Decret 213/1987, de 9 de juny, sobre reconeixement d'Escoles d'Educadors en el Lleure Infantil i Juvenil, i per l'Ordre de 3 de juliol de 1995, per la qual s'estableixen les etapes dels cursos de formació de monitors i de directors d'activitats de lleure infantil i juvenil*), amb una acreditació mínima de 60 hores de formació específica en l'activitat corresponent

Vallter en valorarà la capacitat i experiència del personal destinat als serveis objecte de la present licitació,.

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 de Parc Lúdic que ho requereixin.

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 Seguiment del servei

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. El personal de Parc Lúdic serà l'encarregat de la posada en marxa i adequació de les instal·lacions, les quals hauran d'estar en perfecte estat abans i després de l'activitat.

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 Vallter 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 reglamenti, 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 d'FGC Turisme (Annex 4), 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 Vallter 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 al 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	70,00 €
	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 €
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 – ACCIONS A REALITZAR INICI I FINAL DEL SERVEI / CHECKLIST

 CHECKLIST DIARI PARC LUDIC				
DIA:				
RESPONSABLE:				
NUM.	CONCEPTE			OBSERVACIONS
Inici del servei				
1	ACCESSOS PRINCIPALS. COMPROVACIÓ I NETEJA (comprovació gomes, brutícia, caseta, rampa, etc...)	Revisió General		
2	XARXES I PROTECCIONS. TANCAMENT I REVISIÓ	Perímetre pista		
		Perímetre cinta		
3	CINTA TRANSPORTADORA REVISIÓ, NETEJA I POSADA EN FUNCIONAMENT	L'Isard		
	<i>En cas d'averia avisar a manteniment. Anotar en observacions. Obertura funcionament cinta a les 10:00 h.</i>			
3	CINTA TRANSPORTADORA REVISIÓ, NETEJA I POSADA EN FUNCIONAMENT	Mamota		
	<i>En cas d'averia avisar a manteniment. Anotar en observacions. Obertura funcionament cinta a les 10:00 h.</i>			
4	INSTAL·LACIONS VÀRIES. REVISIÓ.			
	<i>En cas de petita anomalia s'ha d'arreglar in situ. Si la anomalia té importància informar a Jordi Claret</i>			
5	ATENCIÓ / SERVEI AL CLIENT <i>10:00 h Obertura del parc amb avis a control</i>	Incidències		
Final del servei				
6	XARXES I PROTECCIONS.	Desmuntatge general		
7	CINTES TRANSPORTADORES	Tancament i revisió		
8	MATERIAL RECOLLIDA DE	Recollida i comprovació stock		
9	COMUNICACIÓ TANCAMENT A CONTROL	Comunicació		
10	TANCAMENT ACCÉS PARC LÚDIC	Tancament		

ANNEX 2 – CALENDARI PARC LÚDIC- HORES PREVISTES

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.

L'Adjudicatari disposarà de les instal·lacions cedides per Vallter, les quals han d'estar prèviament revisades i llestes per a la seva obertura .

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 PARC LÚDIC

Parc Lúdic

		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:		2	2	2	2	2	2	2	2							2	2						2	2	2		2	2	2	2	2	2
hores:		14	14	14	14	14	14	14	14							14	14						14	14	14		14	14	14	14	14	14

TOTAL	
57	Dies
798	Hores

20	Dies
280	Hores

Parc Lúdic

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:	2	2	2	2	2	2					2	2					2	2							2	2					
hores:	14	14	14	14	14	14					14	14					14	14							14	14					

12	Dies
168	Hores

Parc Lúdic

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:		2	2					2	2						2	2						2	2								
hores:		14	14					14	14						14	14						14	14								

8	Dies
112	Hores

Parc Lúdic

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:		2	2					2	2						2	2						2	2						2	2	
hores:		14	14					14	14						14	14						14	14						14	14	

10	Dies
140	Hores

Parc Lúdic

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:	2	2	2	2	2	2	2																								
hores:	14	14	14	14	14	14	14																								

7	Dies
98	Hores

Horari de 09h a 13h i de 14h a 17h(7h)

ANNEX 3 – AUTORITZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I 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 **AUTORITZO la CESSIÓ** per part de l'EMPRESAa **Vallter, SA** 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	Vallter, SA Pla de Morens, s/n 17869 Setcases (Girona), CIF: A17015165
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 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor.
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 5 – CODI DE CONDUCTA