

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DEL SERVEI DE GUIES I INFORMADORS TURÍSTICS

Primera.- Objecte del contracte

El contracte té per objecte la contractació del servei de guies i informadors turístics per a l'Oficina de Turisme i el programa de visites guiades del Servei de Turisme.

Segona.- Termini del contracte

El contracte tindrà una durada de 24 mesos, comptats des de l'endemà de la formalització del contracte, així com una eventual pròrroga de 6 mesos, que fan un total de 30 mesos.

Tercera.- Descripció de treballs mínims i obligacions

El contractista disposarà d'una estructura empresarial adequada i de tots els recursos directius, tècnics, organitzatius i de gestió necessaris per a l'execució dels serveis objecte de contractació.

El contracte es divideix en 2 lots independents:

1. Servei de guies turístics per a les visites i rutes guiades al patrimoni de la ciutat organitzades pel Servei de Turisme.
2. Servei d'informadors turístics per a l'Oficina de Turisme i l'assistència a fires i esdeveniments.

Es requerirà com a mínim, que estiguin adscrites a l'execució del contracte:

- LOT 1: 1 guia turístic de dilluns a divendres i 2 guies turístics tots els caps de setmana (dissabte i diumenge) i festius, en horari i dates concretes a determinar pel servei, per atendre les rutes organitzades pel Servei de Turisme i les visites de grups concertats.
- LOT 2: 1 informador/a turístic/a de dilluns a divendres, i en caps de setmana i festius, en horari i dates concretes a determinar pel servei, per atendre serveis d'informació turística.

El nombre d'informadors/es turístics i guies turístics variarà en funció de les necessitats del servei. Puntualment es preveu que com a màxim es requeriran un total de 4 persones, que hauran de ser cobertes per l'empresa contractista.

Les principals tasques a realitzar seran:

Lot 1: Servei de guia turístic

Descripció del servei i funcions a realitzar:

Els/les guies hauran de donar la benvinguda als components del grup als punts de trobada, fer una breu introducció de la ruta i les explicacions corresponents de la visita de forma veraç, precisa i amena en l'idioma que correspongui, atendre les consultes dels components dels grups i fer el comiat del grup al punt de finalització de la ruta. També han d'ajudar en la gestió a l'hora d'adquirir entrades a les recepcions dels diferents museus.

Hi haurà dues tipologies de serveis:

1. Rutes d'oferta permanent:

Realització del guiatge de les visites per Terrassa de l'oferta permanent del Servei de Turisme. Aquestes hauran de ser conduïdes per personal professional. Les rutes s'ofereixen en català, si hi ha algun canvi puntual respecte a la llengua de l'activitat, es determinarà prèviament pel Servei.

Actualment existeixen 6 rutes específiques, una cada cap de setmana (el Servei de Turisme pot efectuar canvis en les rutes per cada nova temporada):

1. "Terrassa, Essència Modernista" (durada de 1h30', visitant la Casa Alegre de Sagrera i exterior ruta modernista).
2. "Terrassa, un viatge en el temps" (durada de 1h30', visita familiar destinada a públic infantil centrada en els elements patrimonials i paisatgístics del parc de Vallparadís).
3. "Flors i jardins modernistes" (durada de 2 hores, visita centrada en el patrimoni modernista de la ciutat, destacant els jardins i detalls ornamentals).
4. "Lluís Muncunill, un modernisme d'alçada" (durada de 3 hores, visitant aquells edificis més rellevants de l'obra de l'arquitecte Lluís Muncunill).
5. "Tresors de la Terrassa medieval" (durada de 2h30', visita centrada en la Seu d'Ègara i el Castell Cartoixa de Vallparadís).
6. «Torre del Palau. Terracium Castellum, el sentinella de la ciutat» (durada de 45', visita a la Torre del Palau).

El cobrament de les rutes es realitza des del propi Servei de Turisme mitjançant transferència bancària. No obstant això, es pot donar la circumstància que el/la guia hagi

de realitzar el cobrament en efectiu als participants que no hagin efectuat el pagament prèviament. En finalitzar el servei, haurà de lliurar al Servei de Turisme l'import recaptat i la relació dels participants que hagin efectuat el pagament. L'empresa contractista serà responsable de la correcta gestió dels imports recaptats i haurà de respondre de les diferències que es puguin detectar.

En finalitzar i si es requereix es distribuïran enquestes de satisfacció entre els assistents i es lliurarà informació corresponent a les diferents ofertes i promocions complementaries del servei.

En el cas que el Servei de Turisme ho requereixi i així ho consideri, es reduirà i/o ampliarà el nombre de sessions. El Servei de Turisme es reserva el dret d'anul·lar la visita, amb un mínim de 24 hores d'antelació, sense necessitat de retribuir al contractista per les sessions cancel·lades.

En el cas de la no realització del servei per la no presentació del grup en el moment de l'inici de la ruta, el Servei de Turisme abonarà al contractista l'import corresponent a 1 hora de servei.

Així mateix, el Servei de Turisme avisarà amb temps al contractista dels possibles canvis de programació que puguin haver-hi. Especialment de la necessitat de dies festius no previstos, que s'hauran de reservar amb suficient antelació.

2. Rutes d'oferta a demanda:

Realització del guiatge de les visites per Terrassa, conduïdes per personal professional, en idioma català, castellà, anglès i/o francès, de serveis especials per a grups a dies i hores convingudes, segons demanda. El Servei de Turisme avisarà al contractista per aquest tipus de serveis i li farà arribar la proposta de visita pactada amb els clients. Aquestes visites poden consistir en les rutes que formen part de l'oferta estable del Servei de Turisme (ruta industrial i modernista, ruta medieval, etc.) o altres combinacions que seran determinades en cada cas pel Servei.

El cobrament de les rutes es realitza des del propi Servei de Turisme, però es pot donar la circumstància que el /la guia hagi de realitzar el cobrament de la ruta als participants que no ho hagin fet prèviament i en finalitzar passar comptes amb el Servei.

En finalitzar i si es requereix es distribuïran enquestes de satisfacció entre els assistents i es lliurarà informació corresponent a les diferents ofertes i promocions complementaries del servei.

El Servei de Turisme es reserva el dret d'anul·lar la visita, fins a un marge de 24 h prèvies a la realització del servei, sense necessitat de retribuir al contractista per les sessions cancel·lades.

En el cas de la no realització del servei per la no presentació del grup en el moment de l'inici de la ruta, el Servei de Turisme abonarà al contractista l'import corresponent a 1 hora de servei.

Lot 2: Servei d'informador/a turístic/a:

Descripció del servei i funcions a realitzar:

1) Aspectes relacionats amb la recepció de visitants a l'Oficina de Turisme:

- Informar, assessorar i atendre al turista en els idiomes català, castellà, anglès i/o francès (segons tipologia del visitant) promocionant els atractius i l'oferta turística del patrimoni de la ciutat, la seva oferta cultural, de natura, esportiva i gastronòmica així com les possibilitats de visites turístiques al Vallès Occidental.
- Donar resposta a les consultes relacionades amb el seu àmbit d'actuació que es facin, mitjançant telèfon, correu electrònic o altres.
- Es realitzarà l'atenció telefònica d'informació i concertació de visites
- Donar suport a les tasques administratives pròpies del servei d'informació de l'Oficina de Turisme:
 - creació de llistats, arxius i fitxes temàtics (mitjançant les eines del paquet Office)
 - preparació de documentació
 - actualitzacions de bases de dades
- Gestor estadístic
- Enquestes de satisfacció
- Inscripcions rutes i visites guiades

2) Aspectes relacionats amb la botiga de marxandatge:

- venda de productes turístics:
 - productes d'artesanía de la botiga *Terrassa Turisme*
 - publicacions turístiques
 - paquets creats pel servei de turisme
 - rutes turístiques
 - tancament de caixa

Mantenir l'Oficina de Turisme recollida i endreçada.

3) En el cas que el servei d'informació turística es presti en algun equipament patrimonial, vinculat al Museu de Terrassa o a l'oferta turística de la ciutat, el personal haurà d'estar preparat per oferir una explicació general de l'equipament i el seu context, seguint el protocol i continguts establerts pel Servei de Turisme, així com de rebre i atendre els possibles grups que el visitin.

4) Aspectes relacionats amb l'assistència a les fires turístiques que determini el Servei de Turisme:

- Atenció als estands turístics informant i promocionant en els idiomes català, castellà, anglès i/o francès (segons tipologia del turista) dels atractius i l'oferta turística de la ciutat de Terrassa (oferta patrimonial, cultural, de natura, esportiva i gastronòmica).
- Muntatge i desmuntatge
- Recull estadístic i valoracions
- Venda de productes turístics

Altres tasques de caràcter similar a formular pel Servei de Turisme.

Requisits del personal assignat al servei:

El personal assignat per l'empresa als treballs esmentats haurà de complir amb els requisits següents per tal de garantir un servei satisfactori:

Lot 1: Servei de guia turístic

- 1) Coneixements de la ciutat de Terrassa, de la seva història i del seu patrimoni arquitectònic i cultural, així com coneixements d'actualitat política, econòmica i social.

- Guia turístic/a
 - Com a mínim haurà d'acreditar l'assistència a 2 formacions o jornades, durant els anys 2024, 2025 o 2026, directament relacionada amb la història o el patrimoni de la ciutat.

Les formacions o jornades poden estar vinculades amb cursos realitzats pel Museu de Terrassa, classes d'història de la ciutat, jornades realitzades a la Seu d'Ègara, etc.

- 2) Domini del català i castellà, a més d'algun dels següents idiomes: anglès o francès, amb almenys nivell B2 del MCERL (Marc Comú Europeu de Referència per les Llengües). El coneixement d'un altre idioma a més del català i castellà és un requisit almenys per al mínim de persones adscrites al servei establert en la clàusula tercera.

- 3) En el cas del guia turístic, estar en possessió almenys d'una d'aquestes titulacions universitàries oficials:

- Diplomatura o Grau en Turisme

- Diplomatura o Grau en Humanitats
- Llicenciatura o Grau en Història o en Història de l'Art

Es valorarà la disposició de l'habilitació de Guia de Turisme de Catalunya, d'acord amb el que es determina al Decret 43/2020, de 10 de març, sobre activitat de guia de turisme de Catalunya.

Lot 2: Servei d'informador/a turístic/a:

1) Coneixements de la ciutat de Terrassa, de la seva història i del seu patrimoni arquitectònic i cultural, així com coneixements d'actualitat política, econòmica i social.

- Informador/a turístic/a

Com a mínim haurà d'acreditar l'assistència a 1 formació o jornada, durant els anys 2024, 2025 o 2026, directament relacionada amb la història o el patrimoni de la ciutat.

2) Domini del català i castellà, a més d'algun dels següents idiomes: anglès o francès, amb almenys nivell B2 del MCERL (Marc Comú Europeu de Referència per les Llengües). El coneixement d'un altre idioma a més del català i castellà és un requisit almenys per al mínim de persones adscrites al servei establert en la clàusula tercera.

3) En el cas de l'informador/ turístic/a, estar en possessió almenys d'una d'aquestes titulacions:

- Grau Superior Guia, Informació i assistència turística
- Grau Superior Agències de Viatge i Gestió d'Esdeveniments

Requisits a complir pel contractista:

1) Atès que l'Oficina de Turisme de l'Ajuntament de Terrassa ha apostat per la gestió sostenible com a valor central de la seva activitat i disposa del distintiu de compromís de sostenibilitat Biosphere, es valorarà que el contractista també disposi de la certificació Biosphere Sustainable Lifestyle garantint així la qualitat i la sostenibilitat dels serveis turístics de la nostra destinació.

2) El contractista finançarà cursos de formació continuada relacionats amb el lloc de treball, que garanteixin un bon nivell de qualitat en el desenvolupament de les funcions del personal guia.

- 3) El contractista haurà d'atendre qualsevol incidència que pugui sorgir en relació a la prestació efectiva dels serveis encomanats, i en concret substituir amb caràcter immediat el treballador (guia o informador) que per algun motiu no pugui cobrir el servei encarregat per una altra persona amb els mateixos requisits que s'especifiquen als Plecs.
- 4) El contractista haurà de complir les obligacions legals en matèria de protecció de dades, concretament en la gestió de les inscripcions, llistats dels participants i enquestes de satisfacció, i tractar amb estricta confidencialitat la informació municipal a la qual pugui tenir accés el personal adscrit al contracte.

Quarta.- Direcció del treball

La direcció del treball estarà encarregada a la direcció del Servei de Turisme, que podrà delegar en la Cap de Secció de Promoció Turística i en la responsable de l'Oficina de Turisme.

Cinquena.- Drets i obligacions

A més dels drets i obligacions que es contemplen en aquest Plec, l'adjudicatari estarà obligat a:

- a) Complir els reglaments, normes, ordres i instruccions relatives al funcionament del Servei de Turisme.
- b) En cas que la demanda requereixi la realització de més d'un grup simultàniament i, per tant, requereixi més d'un guia per a la mateixa sessió, etc., el contractista haurà de tenir capacitat per posar a disposició del servei, de manera immediata, més guies si és necessària l'ampliació de visites.
- c) Corregir immediatament les deficiències en el funcionament del servei.
- d) Presentar un balanç setmanal sobre el desenvolupament de les visites guiades, del servei d'informació i promoció i de les possibles incidències.
- e) Garantir la qualitat dels serveis adjudicats.
- f) Complir puntualment les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de Seguretat i Prevenció de Riscos Laborals, referides al personal propi al seu càrrec.
- g) El contractista comptarà amb els recursos humans propis i els mitjans tècnics adequats i necessaris per a l'execució del servei objecte de contractació.
- h) L'organització de les visites guiades, així com el nombre de serveis, les hores de sortida, les rutes, la periodicitat i els idiomes es realitzaran conforme a les directrius de Terrassa Turisme, adaptant-se el contractista en tot moment a les necessitats del servei i garantint el seu compliment.
- i) El contractista designarà un coordinador dels guies que informarà a Terrassa Turisme del desenvolupament del servei, realitzarà una organització i planificació

dels torns de treball amb el propòsit de complir l'objectiu del servei i un seguiment de la qualitat del servei.

- j) També posarà a disposició de Terrassa Turisme un telèfon pel cas que hi hagi una emergència.
- k) Tot el personal, tant el que presti servei com a informador com el servei de guia a les visites organitzades per Terrassa Turisme, haurà de dur una placa identificativa en la que apareguin el nom de l'empresa i el seu nom i cognom, a fi i efecte de facilitar la comunicació entre el personal i els clients.

Drets:

- Percebre de l'Ajuntament de Terrassa, Servei de Turisme, el cost dels serveis realitzats, prèvia presentació de les factures corresponents.
- Ser indemnitzat en el cas de resolució anticipada del contracte per causes no imputables al contractista
- El Servei de Turisme facilitarà l'accés als espais i edificis on s'han de desenvolupar els serveis previstos pel contracte.
- El Servei de Turisme facilitarà al contractista un calendari específic amb els horaris corresponents als serveis a realitzar, que actualment s'emmarquen dins de les següents franges horàries:

Informador/a turístic/a a l'Oficina de Turisme:

Dins de la franja horària de dilluns de 9 a 14 h, de dimarts a divendres de 9 h a 14 h i de 16,30 a 18,30 h, dissabtes, diumenges i festius de 10 h a 14 h. Durant el mes d'agost la franja horària serà de 9 h a 14 h.

Informador/a turístic/a a estands i fires de turisme:

El Servei de Turisme determinarà el calendari i horaris a realitzar.

Guia turístic:

El Servei de Turisme determinarà l'horari a realitzar en funció de la programació establerta i de la demanda.

Sisena.- Subrogació del personal

Segons el que preveu l'article 130.2 de la LCSP, el personal de l'empresa actualment adjudicatària del servei (Tourism, Events & Cultural Outsourcing, SL) té dret a subrogació, ja que així ho preveu el Conveni col·lectiu del marc català de l'oci educatiu i animació sociocultural, publicat al DOGC núm. 6910 de 10 de juliol de 2015 (amb les corresponents revisions de taules salarials publicades al l'Acord parcial del Conveni col·lectiu del sector

del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya per als anys 2025, 2026, 2027 i 2028 (DOGC núm. 9350 , de 13 de febrer de 2025), que és el que regula la seva activitat.

Amb aquest efecte, i per tal de poder procedir a la subrogació del personal actualment assignat als serveis objecte del contracte, s'adjunta la taula de subrogació presentada per l'empresa i validada pels respectius serveis municipals.

Jordi Garreta Clusella

Cap del Servei de Turisme i Promoció Exterior