



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES I CONDICIONS PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRACTACIÓ D'UNA EMPRESA PER ALS SERVEIS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ TURÍSTICA DE L'AJUNTAMENT DE SITGES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE
2. OBJECTIUS DEL SERVEI D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ TURÍSTICA
3. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS TREBALLS A CONTRACTAR
4. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS
 - 4.1. LLOC DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS
 - 4.2. HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC
 - 4.3. HORES DESTINADES A COBRIR EL SERVEI
 - 4.4. REQUISITS DEL PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI
5. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL SERVEI
6. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS
 - 6.1. DE L'ADJUDICATARI
 - 6.2. DE L'AJUNTAMENT
7. INFORMACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI
8. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL
9. SUPERVISIÓ DEL MANTENIMENT D'ESTÀNDARDS DE QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.

Fixar les condicions que han de regir la contractació d'una empresa per encarregar-se dels serveis d'atenció i informació turística de l'Ajuntament de Sitges d'acord amb l'exigència de serveis qualitat, eficiència i eficàcia i bones pràctiques.

L'Ajuntament de Sitges estableix contractar una empresa externa a fi de gestionar les dues oficines de turisme del municipi; l'Oficina d'Informació Turística i el Centre d'Atenció al Visitant Can Milà, per tal de prestar el servei d'informació, promoció i atenció turística del municipi. L'adjudicatari haurà de gestionar tots els serveis relacionats amb la benvinguda del visitant / turista i atendre les seves necessitats d'informació, de forma àmplia i flexible, amb diferents aptituds i coneixements d'idiomes, segons el tipus de turista que es rep en el decurs de l'any i de conformitat amb les instruccions i directrius que determini l'Ajuntament.

2. OBJECTIUS DEL SERVEI D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ TURÍSTICA

Els serveis descrits en aquests plecs, han de complir els següents objectius:

- Oferir un servei de qualitat, rigorós i actualitzat, de l'oferta turística de Sitges.
- Facilitar a l'usuari la informació de manera segmentada segons els seus interessos, condicions físiques i necessitats, per tal que l'experiència sigui el màxim de positiva.
- Fer extensiva al visitant l'oferta turística del municipi, oferir un servei hospitalari i transmetre una imatge de destinació de qualitat.
- Desenvolupar les funcions sota paràmetres de sostenibilitat i accessibilitat.



3. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS TREBALLS A CONTRACTAR.

Les oficines de turisme ofereixen orientació i suport global als usuaris turístics per a la seva estada i els faciliten informació i prestacions relacionades amb l'allotjament, el transport, els serveis, els espectacles i la resta d'activitats relacionades amb la cultura, l'esport i el lleure.

La missió principal de les oficines de turisme serà la de gestionar i difondre la informació sobre els recursos turístics propis del territori, informació i orientació als usuaris de serveis turístics sota la voluntat de ser un servei personalitzat, eficient, basat en la millora continuada, essent alhora un suport informatiu general de referència municipal.

L'empresa adjudicatària del servei haurà de:

1. Atendre presencialment, telefònicament, per correu ordinari i electrònic al públic local, nacional i internacional de forma personalitzada i de qualitat.
2. Donar resposta a les consultes realitzades, oferint als turistes i visitants, informació de caràcter turístic respecte a la vila de Sitges, de forma segmentada segons el perfil de turista i en l'idioma corresponent.

Els idiomes que s'hauran d'utilitzar com a mínim seran el català, el castellà, l'anglès i el francès.

3. Organització i gestió de l'afluència dels visitants a les oficines.
4. Mantenir actualitzada la informació per a l'òptima prestació del servei.
5. Distribució del material promocional editat pels esdeveniments o actes organitzats. Caldrà tenir al dia l'estoc de material segons els procediments establerts.
6. Gestionar les bases de dades i actualització de la informació rebuda i recopilada en tots els suports de divulgació.
 - De les empreses del sector
 - De l'oferta turística, cultural, històrica, artística...
 - Dels recursos i atractius turístics
 - Dels serveis complementaris
7. Realitzar els informes necessaris respecte al desenvolupament de les activitats que es duuguin a terme en els àmbits d'actuació que li són propis, a més d'una memòria anual de l'activitat de les oficines de turisme, que permeti avaluar els serveis prestats, corregir-los i/o millorar-los, tenint en compte els objectius de la Regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Sitges.
8. Preparació, gestió i anàlisi de les Enquestes de Satisfacció per tal de recopilar la màxima informació possible del perfil dels turistes i visitants. Elaborar els informes estadístics de les persones ateses mensualment. A finals d'any s'haurà de fer un recull anual.
9. Responsabilització i coordinació dels diferents espais de Can Milà, com de la sala de reunions, de la sala d'actes, de la neteja dels espais, del càterring en cas que fos necessari i tasques similars relacionades amb la coordinació dels espais.
10. Actualització de continguts digitals a la web oficial de turisme, d'acord amb les normes d'estil i to facilitades per la Regidoria de Turisme.
11. Executar les tasques de custòdia i conservació de l'espai, del material, del mobiliari i dels béns de l'oficina d'informació turística. Les modificacions en l'organització del mobiliari interior hauran de ser acordades amb el responsable del contracte.



12. En el supòsit que s'hagi de produir la venda de serveis, com la venda d'entrades a museus, etc., l'adjudicatari haurà de portar a terme aquesta tasca, sense percebre comissió per la gestió, a més de dur a terme un control diari de caixa fer l'ingrés mensual al número de compte que indiqui l'Ajuntament, així com traslladar la informació i el detall de la transferència al departament corresponent. Tanmateix, si la venda ho requereix, aquesta haurà de ser notificada al prestador de serveis per la reserva de plaça.
13. Participar, si així se li requereix, en el desenvolupament i aplicació de sistemes de qualitat per a la seva implantació a l'oficina d'informació turística i al centre d'atenció al visitant.
14. Altres tasques a formular per la Regidoria de Turisme, segons necessitats del servei.

En el cas concret del centre del visitant de Can Milà, caldrà afegir-hi les següents funcions:

1. Control d'ús de les sales de l'equipament, mitjançant la gestió de l'agenda (reserves, obertura i tancament de dates, etc.)
2. Control i manteniment de l'estat de l'equipament audiovisual, muntatge i recollida del mateix (apagar pantalles, llums i similars).
3. Coordinació d'actes, com ara les visites a l'equipament, etc.

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

4.1. LLOC DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

La prestació objecte del contracte s'haurà de dur a terme durant tot l'any als següents espais:

1. Oficina d'Informació Turística de Sitges
Plaça Eduard Maristany, núm. 2
08870 Sitges
2. Centre d'Atenció al Visitant Can Milà de Sitges Av. Camí dels Capellans, núm. 108 - 110
08870 Sitges

A l'efecte d'oferir un millor servei d'informació turística, l'adjudicatari haurà d'oferir també un servei d'informadors mòbils, que es desenvoluparan en punts informatius itinerants complementaris dins del terme municipal de Sitges, en períodes de temps i horaris determinats, segons les necessitats i directrius marcades per la Regidoria de Turisme.

4.2. HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Horaris d'atenció al públic:

L'horari d'obertura al públic de les oficines i punts d'informació turística varia depenent de la temporada turística (vegeu relació següent), l'horari diari serà durant cada dia de l'any, laborables i festius.

Hivern (01/01 – 14/06 i 16/10 – 31/12). Dates i horaris aproximats, segons necessitats del servei.

- De dilluns a dissabte de 10.00 h – 14.00 h i de 15.00 h – 18.00 h
- Diumenge: de 10.00 h – 14.00 h

Estiu (15/06 – 15/10). Dates i horaris aproximats, segons necessitats del servei.

- De dilluns a dissabte de 10.00 h – 14.00 h i de 15.00 h – 19.00 h
- Diumenge de 10.00 h – 14.00 h

Es pot plantejar que algunes tardes del primer any, l'oficina de Can Milà, romanguí tancada, i que els informadors realitzin les seves funcions a l'exterior, com a informadors mòbils.

Els dies festius anuals tindran consideració de diumenges a efectes d'horaris

4.3. HORES DESTINADES A COBRIR EL SERVEI

Les activitats es realitzen tenint en compte les següents característiques:

Un màxim de 9.501 hores el primer any i 10.501 hores cada un dels següents anys del contracte i de les possibles pròrrogues, distribuïdes segons indicacions del Cap de la Regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Sitges durant el període de duració del contracte, serveixi com a exemple aquesta distribució.

MES	HORES/ANY 1er any	
	Centre d'Atenció al Visitant Can Milà	Oficina d'informació Turística
GENER	379	240
FEBRER	370	282
MARÇ	410	303
ABRIL	374	299
MAIG	441	326
JUNY	425	505
JULIOL	475	598
AGOST	492	596
SETEMBRE	440	452
OCTUBRE	411	395
NOVEMBRE	365	299
DESEMBRE	345	279
SUBTOTAL	4.927	4.574

TOTAL	9.501 h
-------	---------

MES	HORES/ANY 2on any	
	Centre d'Atenció al Visitant Can Milà	Oficina d'informació Turística
GENER	379	240
FEBRER	370	282
MARC	410	303



ABRIL	374	299
MAIG	441	326
JUNY	425	505
JULIOL	475	598
AGOST	492	596
SETEMBRE	440	452
OCTUBRE	411	395
NOVEMBRE	365	299
DESEMBRE	345	279
SUBTOTAL	4.927	4.574
INFORMADOR MÒBIL	1.000	
TOTAL	10.501 h	

4.4. PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

Els licitadors hauran de tenir en compte en les seves ofertes els requisits mínims amb relació al nombre de persones d'atenció a l'usuari i la qualificació professional.

L'adjudicatari haurà de disposar del següent personal:

Oficina	temporada	dilluns a divendres		dissabte		diumenge
		matí 10 - 14 h	tarda 15 - 18 h	matí 10 - 14 h	tarda 15- 18 h	matí 10 - 14 h
O T	hivern	2	2	2	2	2
Can Milà	hivern	1	2	2	2	2
Oficina	temporada	matí 10 - 14 h	tarda 15 - 19 h	matí 10 - 14 h	tarda 15 - 19 h	matí 10 - 14 h
O T	estiu	2	2	3	2	3
Can Milà	estiu	1	2	3	2	3

Algunes tardes i caps de setmana per motius d'esdeveniments/actes que tenen lloc a la vila de Sitges s'estableix la necessitat de disposar d'1 informador/a turístic adicional.

Donat el cas, que es tanquessin algunes de les tardes del primer any a l'oficina de Can Milà, el seu personal (2) realitzaran les funcions d'informadors mòbils.

Pel segon any i següents anys de pròrroga del contracte, s'incorporaran 1.000 hores anuals, per tal de poder mantenir obertes les tardes de l'oficina de Can Milà i disposar de 2 informadors mòbils.

Aquests horaris són indicatius, i podran ser modificats en funció dels requeriments del servei de turisme, en funció de la demanda turística.

A més d'aquests informadors que es requereixen, l'Ajuntament posarà a disposició del servei una persona del seu personal, amb horari de dilluns a divendres de 9 h a 14 h i les seves tasques són assignades per la Regidoria de Turisme.

4.4.1. QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

El personal assignat per l'empresa als treballs esmentats haurà de tenir coneixements de la vila de Sitges, de la seva història i del seu patrimoni arquitectònic i cultural, així com coneixements de l'actualitat política, econòmica i social.

Els treballadors adscrits al servei, com a mínim, hauran d'estar en possessió d'un Cicle Formatiu de Grau Mig de la branca de Turisme en l'especialitat de guia, informació, assistències turístiques, o bé el grau en Turisme o equivalents.

Així mateix, com a mínim, les persones que prestaran el servei han de posseir el certificat de nivell de suficiència de català i castellà (C1), a més de posseir la titulació B2 del MCERL (Marc Comú Europeu de Referència per les Llengües) o equivalent d'anglès i/o francès, creant un equilibri entre el personal i que les oficines sempre quedin cobertes amb personal que parli tant anglès com francès.

L'adjudicatari haurà d'acreditar la certificació de la competència del personal en l'esmentat nivell. En el cas de diplomes equivalents, s'haurà de presentar document veraç que acrediti l'homologació. No es tindran en compte diplomes o certificats d'idiomes de nivell inferior al descrit ni aquells l'equivalència dels quals no quedi clarament acreditada.

Tanmateix, hauran de disposar del certificat d'antecedents penals i d'antecedents de delictes sexuals.

S'haurà de garantir que el personal disposa del coneixement d'eines ofimàtiques tals com Word, Excel, Access, PowerPoint, Internet, correu electrònic, etc.

Per a tot el personal que cobreixi aquests serveis serà requisit imprescindible tenir una actitud positiva i proactiva amb voluntat de servei a l'usuari.

Tant el personal que presta el servei a l'usuari, com la mateixa empresa adjudicatària han de tenir present que amb el seu servei està brindant imatge de la destinació al turista i al seu torn, realitza representació del Consistori.

5. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una prestació del servei d'alta qualitat.

Funcions específiques del personal adscrit:

- Tasques a dur a terme pels **informadors**:
- Atendre presencialment, telefònicament, per correu ordinari i electrònic al públic local i internacional de forma personalitzada i de qualitat.



- Gestionar l'estoc del material promocional editat necessari i organització del magatzem.
 - Gestionar les bases de dades i actualització de la informació
 - Gestió i anàlisi de les enquestes de satisfacció
 - Coordinació dels diferents espais i actes de Can Milà
 - Actualització de continguts digitals a la web oficial de turisme
 - Venda de serveis com ara entrades a museus, etc.
 - Altres tasques a formular per la Regidoria de Turisme, segons necessitats del servei.
- Tasques a realitzar pel **coordinador**:
- Exercir d'interlocutor amb la Regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Sitges. Aquest serà el responsable d'assegurar el correcte desenvolupament del servei, durà a terme l'organització i planificació dels torns de treball amb el propòsit de complir l'objectiu del servei i un seguiment de la qualitat del servei ofert.
 - Actuar com a interlocutor de l'empresa adjudicatària davant l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, d'una banda, i l'Ajuntament, de l'altra, en tot allò que faci referència a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
 - Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació dels serveis contractats.
 - Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista amb l'Ajuntament, per tal de no alterar el bon funcionament dels serveis.
 - Es farà càrrec de la formació específica en coneixements i competències necessaris per al correcte desenvolupament de les diferents funcions i serveis de tot el seu personal, així com en matèria de riscos laborals.
 - Realitzar els següents informes de gestió / control:
 - Un informe mensual, amb la relació d'hores treballades
 - Informes estadístics de les persones ateses mensualment.
 - Informe final d'any, per tal d'avaluar els serveis prestats, corregir-los i/o millorar-los, atenent els objectius de l'àrea de turisme de Sitges.
 - Realitzar i mantenir còpies de seguretat diàries de les dades registrades de tal manera que pugui recuperar-se, en qualsevol moment, l'estat de les vendes, clients i articles, si fos el cas, així com de les dades necessàries per al control estadístic, en el cas de fallada de l'equipament.
 - Informar a l'Ajuntament sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.
 - Vetllar perquè tot el personal conegui i compleixi amb les directrius del "Manual de Benvinguda", un document intern de la Regidoria de Turisme al qual se'ls donarà accés

6. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS



6.1 DE L'ADJUDICATARI

Obligacions del contractista:

- Garantir el servei d'atenció al públic de l'oficina de turisme, el centre d'atenció al visitant Can Milà i si s'escau, en moments puntuals, en algun punt mòbil d'informació turística que determini aquest Ajuntament, com a mínim en català, castellà i anglès.
- Realitzar el servei amb estricta subjecció a les disposicions d'aquest plec de prescripcions tècniques i a les instruccions que li efectui les persones responsables de la Regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Sitges.
- Seguir les indicacions facilitades per la Regidoria de Turisme quant a la prohibició d'exposició de material promocional d'empreses privades. Davant de dubtes consultar-ho amb la regidoria.
- Subministrar i fer-se càrrec del cost dels uniformes del personal per garantir la unitat de la imatge de Turisme i la correcta indumentària i manteniment del personal. El personal comptarà amb uniformes per a la temporada d'estiu i la temporada d'hivern.
- Identificar a les persones treballadores amb una placa identificativa amb la imatge corporativa que designi l'Ajuntament i el nom del treballador/a.
- Responsabilitzar-se de la formació, actualització i reciclatge dels continguts que ha de saber el personal adscrit a l'execució del contracte.
- Cobrir en tot moment les faltes de treball que es produeixin en períodes de vacances, baixes laborals, etc., del seu personal, notificant per correu electrònic al responsable designat per part de l'ajuntament, quan en tingui coneixement. En aquest, sentit l'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal de reserva per a la seva adscripció immediata, ja sigui tant per cobrir els pics de la demanda, com per a realitzar substitucions, previstes o imprevistes, degudes a malalties, permisos, absències, formació, etc.
- Respondre als criteris generals següents:
 - Procurar el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte.
 - Preveure cobrir les baixes i els imprevistos, així com els reforços de caràcter regular o extraordinari. En els casos d'absències imprevistes es procedirà a la substitució sense demora.
 - Garantir que els seus equips tinguin un tracte educat i respectuós amb el públic i presentar un aspecte correcte de vestir i d'higiene personal.
 - Evitar l'ús de llenguatge sexista.
- Garantir la qualitat dels serveis adjudicats.
- Posar a disposició del departament de Turisme de l'Ajuntament un telèfon pel cas que hi hagi una emergència.
- Designar un domicili a efectes de pràctica de notificacions i comunicacions administratives derivades del present contracte
- Nomenar una persona que actuarà com a coordinador i farà d'interlocutor amb l'ajuntament i especialment amb qui aquest designi com a responsable del contracte. Aquest podrà formar part de la plantilla d'informadors turístics.
- Respondre i prevenir la realització de conductes deslleials o de tracte incorrecte a l'usuari per part dels seus treballadors, així com prevenir reincidències.
- Signar un document acreditatiu de l'inventari de tots els béns que es posin a la seva disposició.



Responsabilitat

- L'empresari assumirà la responsabilitat civil i/o patrimonial, i les obligacions fiscals que es deriven del deficitari compliment o incompliment contractual.
- El contractista té l'obligació de complir la normativa vigent en l'àmbit laboral; assumirà la negociació i el pagament dels salaris d'acord amb el conveni col·lectiu, la concessió de permisos, vacances, substitucions i les obligacions legals en matèria de riscos laborals, de la Seguretat Social, incloses les cotitzacions i el pagament de les prestacions, així com els drets i obligacions que es deriven de la relació contractual entre empresa i treballador.
- El contractista serà responsable, durant l'execució del contracte, de tots els danys i perjudicis directes o indirectes que es puguin ocasionar a qualsevol persona, propietat o servei, públic o privat, a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal a càrrec seu, o d'una deficient organització del servei.

L'incompliment d'aquests deures no repercutirà en cap responsabilitat per a l'administració contractant.

Drets

- Percebre de l'Ajuntament de Sitges, Regidoria 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.
- Que li sigui facilitada la prestació dels serveis contractats, així com la informació o directrius que resultin necessàries o convenientes per assegurar l'eficàcia prestació d'aquests.
- Fer ús de les infraestructures, els materials i l'equipament posat a disposició per part de l'ajuntament, necessari per al correcte desenvolupament del servei, el qual quedarà reflectit mitjançant un inventari a signar per ambdues parts a l'inici de la prestació del servei.

6.2. DE L'AJUNTAMENT

Obligacions de l'Ajuntament:

- Designar un tècnic municipal per actuar a com interlocutor amb l'empresa adjudicatària.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària la informació necessària per a desenvolupar correctament les tasques encomanades en aquests plecs.
- Proporcionar les infraestructures on desenvolupar les tasques requerides en el contracte.
- Assumir les despeses derivades del consum d'electricitat, aigua, evacuació de residus sòlids i líquids, alarmes, telèfons, línies de dades i comunicació (Internet) o altres similars que corresponguin a les instal·lacions de les oficines i punts d'informació turística objecte del contracte.
- Assumir la prestació del servei de neteja de tots els locals, tant els interiors, com els accessos i l'espai exterior immediat al seu perímetre.
- Dotar de l'equipament informàtic (ordinador, impressora, escàner ...) i/o ofimàtica (fotocopiadora, fax, etc.) que resulti necessari i adequat per a la correcta prestació dels serveis.
- Proporcionar els programes informàtics per al desenvolupament dels serveis i el seu manteniment i reparació, així com del manteniment i reparació de



maquinari i programari de l'equipament i, en aquells casos en què les possibles incidències comportessin que l'equip informàtic d'una oficina d'informació turística quedés fora de servei, haurà de substituir l'equip defectuós per un altre mentre es realitza la reparació.

- Proporcionar el material fungible necessari per al correcte desenvolupament de les funcions
- Facilitar a l'empresa adjudicatària tant la formació necessària com l'accés al Back office de la web, per tal que aquesta la pugui actualitzar, mitjançant la pujada de continguts de qualitat, així com, també, una adreça de correu electrònic a partir de la qual es realitzaran totes les comunicacions necessàries.
- Proporcionar a l'adjudicatari el material informatiu (mapes, guies, o altres fullets per poder dur a terme el servei d'informació turística.)

Drets:

- Controlar de forma permanent el desenvolupament dels serveis, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Exigir en qualsevol moment que l'adjudicatari acrediti estar al corrent de les obligacions salarials i de la seguretat social del seu personal. La circumstància de no atendre accions a temps serà en el seu cas considerat com greu incompliment del contracte.
- Exigir en finalitzar el contracte, la reposició d'aquells elements faltant o malmesos durant l'execució del contracte i que figuren a l'inventari inicial.

7. INFORMACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa concessionària haurà d'entregar dos exemplars en català i en format Word, Excel i PDF de la següent informació als tècnics responsables de l'Ajuntament de Sitges sempre imprès i en suport informàtic:

- El quadrant mensual amb les persones que duren a terme els serveis del present plec.
- Les estadístiques setmanals o mensuals d'usuaris de les oficines o centres d'informació turística, així com la informació relativa a la comptabilitat econòmica derivada de la venda d'entrades o altres serveis, si s'escau.
- Les memòries dins dels terminis que s'estableixen en la següent taula amb l'objectiu de fer un seguiment i una valoració dels serveis efectuats:

MEMÒRIA	PERÍODE	TERMINI
Memòria de les estadístiques dels usuaris del servei d'atenció turística	Mensual	Abans del dia 3 del mes següent
Memòria completa de serveis i estudi dels usuaris del servei. Amb la valoració i justificació dels resultats obtinguts respecte als objectius anuals. I proposta de canvis i millores.	Anual	Abans del 20 de gener de l'any següent



8. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Totes les dades originades pels serveis que s'esmenten en aquest plec s'hauran de poder consultar i han d'estar a disposició de la Regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Sitges en les condicions que s'estipulin.

L'adjudicatari ha de complir amb la normativa legal vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal per tal de garantir i protegir les corresponents als usuaris del servei.

9. SUPERVISIÓ DEL MANTENIMENT D'ESTÀNDARDS DE QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament de Sitges es reserva el dret a realitzar les comprovacions de qualitat dels serveis objecte del contracte.

El contractista haurà de mantenir els estàndards de qualitat i oferir les prestacions equivalents als criteris econòmics que van servir de base per a l'adjudicació del contracte. El personal que adscriuï a la prestació del servei haurà d'observar els nivells òptims de comportament i les regles de decòrum adients a la prestació contractada. Quan alguna de les persones no observi aquests nivells i regles, Turisme informará el contractista, que haurà de substituir aquestes persones en el termini més breu possible. Per part de Turisme de Sitges s'argumentaran els motius de manera objectiva per tal de consensuar-ho adequadament amb l'empresa contractant i prendre la decisió en conseqüència.

El contractista haurà de disposar de personal suplent amb la formació i l'experiència suficients per poder substituir les persones que prestin els serveis objecte del contracte en supòsits de vacances, absències i/o malalties.

Sitges a data de la signatura electrònica.

Sira Puig i Carreró
Cap de Turisme