



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE
REGIR L'ADJUDICACIÓ D'UN SERVEI D'INFORMACIÓ
TURÍSTICA AL PUNT D'INFORMACIÓ DEL CONSORCI
DE TURISME DE BARCELONA SITUAT A L'ESTACIÓ
DEL NORD**

Exp. PO 2023/02

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR L'ADJUDICACIÓ D'UN SERVEI D'INFORMACIÓ TURÍSTICA AL PUNT D'INFORMACIÓ DEL CONSORCI DE TURISME DE BARCELONA SITUAT A L'ESTACIÓ DEL NORD (PO 2023/02)

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Turisme de Barcelona té com a objectiu principal la promoció, posicionament i dinamització de l'oferta turística i comercial de la destinació Barcelona.

En la seva missió Turisme de Barcelona (en endavant TB) orienta al públic nacional i internacional per aprofitar al màxim la seva estada a la destinació. Ajuda, com a agent facilitador, a fer créixer els negocis tot reforçant la marca Barcelona.

Amb la finalitat d'acollir al visitant TB disposa d'una xarxa d'oficines i punts d'informació repartides per la ciutat. Per tal d'orientar i oferir productes i serveis turístics que ajudaran al visitant a descobrir Barcelona.

1.1. Objecte del contracte

L'empresa contractista haurà de prestar el servei d'informació al punt d'informació turística de TB a l'Estació del Nord, complimentant en tot moment l'horari i les normatives que indiqui TB.

1.2. Característiques de la prestació del servei

- L'objectiu principal és l'atenció al visitant garantint en tot moment un servei de qualitat.
- Venda de productes i serveis turístics per tal de rendabilitzar al màxim l'estada del client a la ciutat.
- Distribuir material promocional i informar als clients dels seus avantatges.

2. FUNCIONS I RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

2.1 Realització dels treballs

El contractista disposarà d'una estructura empresarial adequada (patrimoni, personal, instruments, maquinària i organització estables) per a la prestació del servei objecte de la contractació, i de tots els recursos directius, tècnics, formatius, organitzatius i de gestió necessaris per a executar-lo.

L'organització del servei d'informació turística es realitzarà conforme a les directrius de TB, adaptant-se en tot moment a les necessitats del servei i garantint el seu compliment.

Per a la prestació del servei objecte del contracte, TB posa a disposició de l'empresa contractista les següents instal·lacions i materials:

a) Un espai adequat a les necessitats, ubicat al vestíbul de l'Estació del Nord de Barcelona.

b) Instruments de consulta, generació i venda :

- Ordinador
- Marketplaces propis i de tercers
- Impressora multifunció
- Impressora de tickets
- Datàfon
- Telèfon
- Material de venda
- Mòduls de canvi
- Altres eines que consideri necessàries per a la prestació del servei

El contractista serà responsable del correcte ús i tindrà cura de tots els materials que TB posi a la seva disposició per a la prestació del servei. Així mateix, serà responsable dels possibles desquadraments de les liquidacions, dels estocs dels bitllets i les pèrdues de maquinària i eines.

2.2 Funcions

- Direcció de personal, reclutament, selecció, formació (inicial i contínua) i contractació del personal adient per a l'organització del servei.
- Disseny, organització i planificació dels torns de treball dels informadors per tal de complir amb l'objectiu del servei (confecció dels horaris de treball, control dels canvis de torns i vacances, gestió de suplències i emergències).
- Detecció de necessitats i propostes en l'organització dels cursos de formació específica del servei.
- Formació bàsica i reciclatges sobre el funcionament del servei.
- Control de qualitat, avaluació del personal i elaboració d'informes quan TB en demani.
- Resolució d'incidències i comunicació amb TB.
- Garantia de la correcta imatge del personal mitjançant els uniformes de servei i desenvolupament de pautes de protocol d'imatge.

2.3 Selecció, contractació, formació, control i valoració del personal

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part del Consorci de Turisme de

Barcelona del compliment d'aquest requisits.

L'empresa contractista garanteix la realització del servei amb persones de la seva plantilla, degudament formades i amb la preparació, experiència i qualificació suficients, comproment-se a disposar sempre de l'equip humà necessari, aportant al seu càrrec els mitjans humans i materials adequats i suficients. Per aquest servei es requereix, com a mínim, d'una persona per torn, a més de tenir una altra persona més ja formada, per poder suplir les incidències (baixes, absentismes, etc.).

La selecció es basarà en els requisits determinats per Turisme de Barcelona. Els perfils a contractar per a l'execució del servei hauran de complir amb les següents característiques mínimes:

Perfil d'Informador/a (2 persones)

Requisits i habilitats

- Grau superior o Grau universitari en Turisme, o acreditar un mínim de 6 mesos com a informador turístic.
- Coneixements de la ciutat i la seva oferta turística.
- Bon nivell de català, castellà i anglès, més un altre idioma.
- Actitud positiva i proactiva, respectuosa i amable; temperament dinàmic, empatia i capacitat comunicativa.
- Capacitats de resolució i organització, i habilitats comercials.
- Experiència de cara al públic.

Funcions

- Acol·lida, atenció al client i resolució de dubtes.
- Promoció i venda de productes i serveis turístics.
- Distribució de material promocional del BBT i BNT.
- Recollida i bescanvi de vouchers
- Gestió de la recaptació: liquidació diària.
- Estar assabentat de totes les novetats a través de les comunicacions periòdiques que TB enviarà a l'informador/a.

2.4 Formació

El contractista serà responsable de la formació del personal contractat per a l'execució del servei, essent necessària la formació de una persona més per assegurar l'òptima cobertura dels serveis en cas d'incidències imprevistes. Per tant, serà necessari que l'empresa formi de manera completa a dues persones.

Les formacions hauran de consistir en temes d'interès per a l'objecte del contracte, com ara, comercialització, atenció al públic, coneixement de la ciutat, idiomes, etc.

Serà objecte de valoració subjectiva el pla de formació presentat per les ofertes en el que es determini el sistema de gestió i les temàtiques formatives, tal com es determina a l'apartat H del QC del contracte. Aquesta documentació s'haurà d'incloure al sobre B. Així mateix, serà necessari el detall del número de cursos oferts que serà avaluat de manera automàtica al sobre C, obtenint més puntuació la proposta que ofereixi més cursos i la resta correlativament.

La persona contractada per al servei d'informador, i en el seu cas, la persona contractada per suplir-la en cas d'incidència, hauran de rebre un curs de formació específic sobre aquest servei, impartit per TB.

De totes les incidències recollides i les valoracions de les supervisions del personal, simulacions de compra i necessitats detectades, l'empresa farà una proposta de formació per a garantir la qualitat d'atenció al client.

Turisme de Barcelona, d'acord amb el contractista, podrà introduir les modificacions en els perfils i les tasques per tal de millorar el servei.

2.5. Responsabilitats del contractista

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir d'una manera real, efectiva i contínua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari, sense que en cap cas es pugui considerar que Turisme de Barcelona tingui vinculació laboral amb el personal adscrit al contracte.

En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en cas de baixes o absències, les obligacions legals en matèria de seguretat social, incloent-hi l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions quan escaigui, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com tots els drets i les obligacions derivades de la relació contractual entre treballador i ocupador.

L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte a l'activitat delimitada en els plecs objecte del contracte.

Així mateix haurà de garantir la cobertura de totes les necessitats del servei i la proactivitat en el desenvolupament, com també la proposta de millores en la gestió del personal.

3. Establiment de calendaris, horaris i torns del personal

El contractista elaborarà els horaris i torns de feina dels informadors d'acord amb el calendari que li facilitarà Turisme de Barcelona. D'acord amb aquestes necessitats, el contractista establirà els torns necessaris per a garantir la correcta cobertura i necessitats del servei.

I garantirà la presència de l'informador durant la totalitat d'horari que s'estableixi.

Així mateix, el contractista es compromet a substituir els treballadors en cas de baixa, malaltia, absència o retard, o bé en cas que l'informador no compleixi adequadament les seves funcions. Assumint, en aquest darrer cas, els drets sancionadors en matèria laboral d'acord amb les seves funcions, drets i obligacions que li corresponen com a empresari.

3.1. Procés de confecció dels calendaris i torns diaris

El contractista comunicarà a Turisme de Barcelona els horaris dels informadors/res.

L'horari habitual serà de 6 hores i estarà comprès entre les 8h i les 17h.

L'informador/a es desplaçarà al seu lloc de treball utilitzant els seus propis mitjans. La jornada laboral no inclou el temps de desplaçament al lloc de treball.

El compliment dels horaris serà supervisat diàriament pel contractista, amb l'objectiu de dur a terme un control dels seus treballadors. En tot moment s'ha de cobrir el servei amb un informador.

Jornada, descansos i vacances.

Seràn els que determini el conveni d'Oficines i Despatxos de la província de Barcelona.

4. UNIFORMITAT DEL PERSONAL INFORMADOR

Tot el personal que presta servei d'informador ha d'anar uniformat segons els criteris que Turisme de Barcelona detalli al contractista. Turisme de Barcelona facilitarà el material a l'empresa, essent responsabilitat de la mercantil entregar al treballador tots els elements, gestionant l'estoc i sol·licitant a TB la reposició d'aquest material en cas de ser necessari.

5. IDENTIFICACIÓ DEL PERSONAL INFORMADOR

Tot el personal de servei ha de dur una placa identificativa amb el logo de Turisme de Barcelona més el de l'empresa adjudicatària, en què hi hagi el nom i els cognoms del treballador, així com els idiomes que parla, a fi i efecte de facilitar la seva comunicació amb el client.

6. INFORMES DE GESTIÓ/CONTROL

El contractista presentarà els següents informes:

- Informe de les possibles incidències durant el servei, sobre horaris i cobertura del servei.
- Valoració dels informadors/es: actituds front el client, relacions interpersonals amb els membres que componen el servei, desenvolupament de les funcions que corresponen

al seu lloc de treball, etc.

- Proposta de millores en el servei.

7. SUBROGACIÓ

a) El contractista es compromet a subrogar els treballadors que estiguin prestant servei a data de l'adjudicació d'aquest contracte i a respectar-ne l'antiguitat. Com a títol orientatiu, el nombre màxim previst de treballadors a subrogar és de 2 informadors/es.

b) S'adjunta la relació personal que cal subrogar (annex 1).

c) Durant la vigència del contracte per a la prestació del servei d'informadors, el contractista es compromet a mantenir les categories i retribucions especificades en el punt 2 amb les actualitzacions salarials reglamentàries, i a aplicar-les a les futures contractacions.

El quadre següent es detallen les diferents retribucions fixes i variables. En el cas de les variables, s'informa del cost brut anual de l'exercici 2022.

Personal, de l'empresa actual, a subrogar pel concurs Servei Informació Estació del Nord							
PAX	LLOC DE TREBALL	GRUP. PROF.	ANTIGUITAT	FI CTR TEMPORAL	TIPUS CTR	% JONADA	SOU BRUT MENSUAL
PAX 1	INFORMADOR	G5N2	16/11/2022		502	48,13%	768,08 €
PAX 2	INFORMADOR	G5N2	01/02/2023		502	48,10%	768,08 €

8. PRESSUPOST

En el quadre següent es detalla la retribució del treballador en funció dels dies de treball (laborable i festiu).

Categoria	Sou mínim brut/hora (laborables)	Sou mínim brut/hora (caps de setmana i festius)
Informador	11,00	14,00

Màxim hores anuals: 2.180 per informador

Pressupost màxim anual (IVA no inclòs): 45.000,00€

9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI I SERVEIS INCLOSOS A LA TARIFA

Formalitzar el contracte amb els treballadors/es, d'acord amb el conveni i les condicions acordades amb TB

- Abonar les nomines a final de cada mes.

- Incloure a la tarifa mensual o per hores els conceptes següents:

- Retribució bruta mensual
- Prorratg de festius
- Prorratg de vacances
- Prorratg de pagues extraordinàries
- Seguretat social patronal
- Indemnització per final de contracte
- Servei de Mutua Patronal

- Servei de Prevenció de Riscos Laborals
- Vigilància de la Salut
- Gestió administrativa laboral
- Informació i formació en PRL

10. VIGILANCIA DE LA SALUT

Abans de la signatura del contracte, l'empresa de treball temporal s'ocuparà de:

- Informar dels riscos específics de cadascun dels llocs de treball a les persones que l'hauran de desenvolupar.
- La vigilància mèdica de tot el personal escollit, que inclou la proposta d'un reconeixement mèdic.

11. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- Document Europeu de Contractació Unificat (DEUC – Sobre digital A)
- Annexes PCA incorporats al sobre digital A.
- Projecte d'execució del servei d'acord amb les característiques determinades en el present document. (Sobre digital B)
- Pla de formació dels treballadors adscrits al contracte (sobre digital B)
- Pla de gestió d'incidències (sobre B)
- Propostes de millora en la comercialització (sobre B)
- Oferta tècnica objectiva i oferta econòmica (segons model sobre C)

Els documents hauran de tenir una llargada màxima de 5 pàgines cadascun amb la finalitat d'agilitzar el procés de valoració per part de les tècniques de referència.

12. DUBTES I PREGUNTES A LA DOCUMENTACIÓ

Davant qualsevol dubte o necessitat d'aclariment, preguem ens el feu arribar mitjançant l'apartat "enviar pregunta" dins de l'espai de licitació corresponent de la Plataforma de Contractació del Sector Públic a fi i efecte de proporcionar resposta pública, accessible a la resta d'empreses interessades.

Sra. Mònica Serra
Coordinadora de productes turístics

A Barcelona, segons data de signatura digital

Aquest document ha estat aprovat per Comitè Executiu de l'entitat en data 28 de març de 2023 segons certificat d'aprovació d'expedient publicat a l'espai de licitació d'aquest procediment, dins del Perfil del Contractant.