

Barcelona Turisme

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT LICITACIÓ PER
PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL
SERVEI DE COMERCIALITZACIÓ EN DESTÍ DEL
BARCELONA BUS TURÍSTIC MITJANÇANT
CAPTADORS/ES COMERCIALS**

Exp. PO 2020/01

ÍNDIX

ÍNDIX	2
1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2. CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	3
3. CONDICIONS GENERALS DE L'ADJUDICATÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	4
4. SELECCIÓ, CONTRACTACIÓ I GESTIÓ DEL PERSONAL.....	5
5. ESTABLIMENT DE CALENDARIS, HORARIS I TORNS DEL PERSONAL.....	7
6. UNIFORMITAT DEL PERSONAL CAPTADOR	8
7. IDENTIFICACIÓ DEL PERSONAL CAPTADOR.....	9
8. FORMACIÓ	9
9. QUALITAT: INFORMES DE GESTIÓ/CONTROL.....	9
10. RESPONSABILITATS DEL CONTRACTISTA	10
11. RESPONSABILITAT CIVIL	11
12. PREVENCIÓ RISCOS LABORALS	11
13. DOCUMENTACIÓ	11
14. PREGUNTES ALS PLECS	12

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT LICITACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL SERVEI DE COMERCIALIZACIÓ EN DESTÍ DEL BARCELONA BUS TURÍSTIC MITJANÇANT CAPTADORS/ES COMERCIALS

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I OBJECTE DEL CONTRACTE

El Barcelona Bus Turístic (BBT) és un servei amb diferents rutes de transport públic urbà de caràcter regular, creat l'any 1987, que amb els anys s'ha consolidat com un servei de projecció i reconeixement singulars de la ciutat de Barcelona amb un notable prestigi. El servei el gestionen conjuntament Turisme de Barcelona i Transports Metropolitans de Barcelona (d'ara endavant, «l'organització del BBT»).

El BBT ofereix també un servei nocturn, el Barcelona Night Tour (BNT), actualment en servei el divendres, dissabte i diumenge, del juny al setembre, ambdós inclosos, així com serveis de lloguer personalitzat, anomenats serveis especials.

L'empresa contractista haurà de prestar el servei, diferenciat i complementari al dels informadors/dinamitzadors de carrer, de coordinació, comercialització del BBT i BNT, mitjançant informadors captadors/es als punts estratègics de la ciutat i en horari que indiqui l'organització del BBT d'acord amb les necessitats del servei, complimentant en tot moment les normatives de BBT.

2. CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

- Aquest és un servei complementari, però diferenciat del servei central al d'acomodació de passatgers i assistència general realitzat a bord dels busos i a les parades.
- L'objectiu principal és la captació de nous clients del BBT i addicionalment, la comercialització d'activitats socioculturals i visites patrimonials, acordades per l'organització BBT.
- Distribuir material promocional i informar als clients dels avantatges, operativa i funcionament del BBT i BNT, i altres serveis que el BBT pugui establir.
- Venda de bitllets de BBT, BNT i d'altres productes sempre que l'organització del BBT ho cregui necessari.
- Donar suport, en els llocs de gran afluència de visitants, a l'organització de les possibles cues informant i orientant els visitants.
- Garantint en tot moment una bona atenció al client i un servei de qualitat

3. CONDICIONS GENERALS DE L'ADJUDICATÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1 Realització dels treballs

El contractista disposarà d'una estructura empresarial adequada (patrimoni, 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 de promoció del BBT mitjançant captadors/es es realitzarà conforme a les directrius de Turisme de Barcelona, adaptant-se en tot moment a les necessitats del servei i garantint el seu compliment.

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

- Instruments de generació i venda de bitllets:
 - PDAs
 - Impressores
 - Datàfons
 - Bases de connexió (cunes) / armaris
 - Bobines de paper
 - Bitllets pre-tallats
 - Mòduls de canvi
 - Altres eines que consideri necessàries per a la prestació del servei

El contractista serà responsable de tots els materials que l'organització del BBT posi a la seva disposició per a la prestació del servei. Així com els possibles desquadraments de les liquidacions, dels estocs dels bitllets pre-tallats dels informadors, i les pèrdues de maquinària i eines.

3.2 Funcions de l'empresa contractista

- Direcció de personal, reclutament, selecció, formació (inicial i contínua) i contractació del personal adient per a l'organització del servei.
- Designació d'un equip de coordinació d'oficines i de carrer.
- Disseny, organització i planificació dels torns de treball dels captadors/es amb el propòsit de complir amb l'objectiu del servei (confecció dels horaris de treball, control dels canvis de torns i vacances, gestió de suplències i emergències).
- Control i repartiment, a l'inici del contracte, i recollida, al final, d'uniformes, mòdul de canvi,

bitllets pre-tallats, bobines i qualsevol altre material.

- Detecció de necessitats i propostes en l'organització dels cursos de formació específica del servei BBT i del BNT amb la col·laboració de Turisme de Barcelona.
- Formació bàsica i reciclatges sobre el funcionament del servei i els procediments de control i venda i de validació de bitllets.
- Control de qualitat, avaluació del personal i elaboració d'informes setmanals sobre el funcionament del servei i del personal i l'atenció al client, amb la posterior proposta de millora recollida.
- Resolució d'incidències i comunicació a la direcció de BBT o als canals que es descriguin com a necessaris.
- Garantia de la correcta imatge del personal mitjançant els uniformes de servei i desenvolupament de pautes de protocol d'imatge.

4. SELECCIÓ, CONTRACTACIÓ I GESTIÓ DEL PERSONAL

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits en el present document, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de Turisme de Barcelona del compliment d'aquest requisits.

L'empresa contractista garanteix la realització del servei amb personal de la seva plantilla, degudament format 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.

Tal i com es determina al Plec de Clàusules Administratives i al Quadre de Característiques del contracte, per a la correcta gestió del personal, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb tots els requisits i determinacions establertes a les condicions especials d'execució, procedint-se a la rescissió del contracte de manera automàtica en cas d'incomplir-se alguna d'aquestes premisses.

Especialment sensible és el compliment i la millora de les condicions salarials dels captadors, per sobre dels mínims determinats per via de conveni col·lectiu. En aquest sentit, com es pot comprovar a l'**apartat H** del quadre de característiques, la millora del salari dels professionals adscrits és un criteri de valoració quantificable automàticament.

La selecció es basarà en els requisits determinats per Turisme de Barcelona i inclourà, com a mínim, els següents perfils professionals:

4.1 Coordinador

El contractista designarà com a mínim, una persona que coordini (oficina i carrer) el servei, necessari per garantir el bon funcionament d'aquest. La coordinació del servei haurà de cobrir tot l'horari de treball dels captadors/es. Serà principalment, la persona de contacte amb Turisme de Barcelona.

Requisits de la coordinació:

- *Coneixement en gestió de persones*
- *Coneixement de l'oferta turística de la ciutat*
- *Experiència d'activitats comercials en el món turístic.*

Funcions de la coordinació:

- Confecció dels horaris de treball del personal.
- Control dels canvis de torns i vacances del personal.
- Gestió de les suplències per qualsevol motiu.
- Proveïment d'informació actualitzada, notes informatives sobre incidències, i material turístic i informatiu per a tots els captadors/es en servei, en coordinació amb Turisme de Barcelona. Aquesta informació és imprescindible per al bon desenvolupament de les funcions de promotor/ra.
- Control i repartiment, a l'inici del contracte, i recollida, al final, d'uniformes i identificadors. Amb garantia de la correcta imatge del personal.
- Control i repartiment, a l'inici del contracte, i recollida al final, de qualsevol material i eines de treball.
- Formació sobre el funcionament del servei.
- Control de qualitat, avaluació del personal, i realització d'informes mensuals sobre el funcionament del servei i del personal.
- Resolució d'incidències.

Caldrà elaborar també informes de tipologia de clients, percepció de canvis de clients, problemes registrats, etc., i fer propostes de millores.

4.2 Captadors

El captador és la persona encarregada d'informar a potencials clients i tractar de captar-los en l'entorn de les parades del BBT i altres punts estratègics de la ciutat.

El número de persones necessàries pel desenvolupament del servei fluctua en el decurs del l'any, en funció del fluxe turístic de la ciutat. En temporada baixa, la mitja de personal necessari és de 6 captadors, mentre que en temporada alta es preveu la necessitat de disposar de 15

persones pel desenvolupament d'aquesta funció.

Requisits:

- 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.

El contractista, un cop seleccionat i contractat el personal, formarà un grup de captadors superior a la demanda inicial de personal destinat al servei.

Funcions del captador:

- Promoció i venda de bitllets, així com bescanvi de vals i vouchers, del BBT i del BNT.
- Distribució de material promocional del BBT i BNT.
- Acollida i atenció al client, i resolució de dubtes.
- Captació de clients.
- Incentivació de la compra anticipada del bitllet de BBT i BNT.
- Gestió de la recaptació: liquidació diària.
- Comunicació i coordinació d'afectacions per alteracions de trànsit, esdeveniments de la ciutat, etc.
- Estar assabentat de totes les novetats del servei de BBT, BNT i altres productes i de la ciutat, a través, entre d'altres, de les comunicacions periòdiques que Turisme de Barcelona enviarà al contractista.
- Qualsevol altra tasca que indiqui direcció del BBT pel bé del servei.

5. ESTABLIMENT DE CALENDARIS, HORARIS I TORNS DEL PERSONAL

El contractista elaborarà els horaris i torns de feina dels captadors d'acord amb les instruccions de 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 captadors/es durant la totalitat d'horari que s'estableixi.

Així, es compromet a substituir els treballadors en cas de baixa, malaltia, absència o retard, o bé en cas que el promotor/a no compleixi adequadament les seves funcions.

5.1 Procés de confecció dels calendaris i torns diaris

El contractista comunicarà a Turisme de Barcelona els horaris dels captadors/es, així com el de l'equip de coordinació amb periodicitat mensual.

El servei del BBT té establertes aquestes dues temporades:

a) *Temporada alta*: Des de Setmana Santa fins al 31 d'octubre.

Horari: aproximadament, de les 8 a les 18h.

b) *Temporada baixa*: la resta de l'any.

Horari: aproximadament, de les 8 a les 15h.

Els captadors/es es desplaçaran 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 captador/a.

En relació a la jornada, descansos i vacances, l'empresa haurà de supeditar-se al que determina el conveni col·lectiu d'aplicació.

6. UNIFORMITAT DEL PERSONAL CAPTADOR

Tot el personal que presta servei d'informador al BBT ha d'anar uniformat segons els criteris determinats pel contractista, d'acord amb Turisme de Barcelona, i identificat amb la marca BBT.

El contractista es farà càrrec de comprar i subministrar al personal informador i dinamitzador els uniformes necessaris per a desenvolupar llurs tasques, amb els criteris i disseny establerts per la organització del BBT. Els uniformes s'hauran de renovar cada dos anys, i les peces en contacte directe amb el cos s'hauran de renovar cada any. En cas d'haver-hi un canvi de disseny aprovat per la organització del BBT, els uniformes també es podran renovar cada any.

Segons les especificacions de la direcció del BBT, els uniformes han de preveure les següents peces per al treballador:

- 4 samarretes d'estiu i 3 de màniga llarga
- 2 gorres per cada dinamitzador de parada
- 1 parca
- 1 jaqueta Softshell
- 1 motxilla
- 1 ronyonera
- Protecció per la pluja
- Protecció pel sol

El personal no podrà portar accessoris excepte els pactats.

7. IDENTIFICACIÓ DEL PERSONAL CAPTADOR

Tot el personal de servei de captadors del BBT ha de dur una placa identificativa amb el logo de BBT, 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.

8. FORMACIÓ

Tot el personal contractat per al servei de promoció del BBT i BNT, haurà de rebre un curs de formació específic sobre aquest servei, impartit pel contractista.

S'haurà de detallar el pla de formació a desenvolupar, detallant el cronograma i continguts del projecte formatiu, el sistema docent, el personal formador, les hores lectives, el contingut dels cursos i el sistema d'avaluació de coneixements dels treballadors als quals se'ls proporcioni la citada formació.

9. QUALITAT: INFORMES DE GESTIÓ/CONTROL

El contractista presentarà els següents informes:

- Informe setmanal de les possibles incidències durant el servei, sobre horaris i cobertura del servei.
- Valoració mensual dels captadors/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.
- Proactivitat en les propostes de direcció de personal.
- En cas de ser requerit per Turisme de Barcelona, el contractista lliurarà la documentació laboral sol·licitada referida al personal que presti el servei.

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

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

10. 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.

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.

L'empresa contractista haurà de designar, almenys, un coordinador tècnic o responsable del contracte, integrat a la plantilla, que tindrà, entre les seves obligacions, les següents:

- a. Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista enfront de Turisme de Barcelona canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda, i Turisme de Barcelona, de l'altra, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- b. Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte i donar a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- c. Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball, i la correcte imatge.
- d. Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte; amb aquesta finalitat, han coordinar-se adequadament l'empresa contractista i Turisme de Barcelona, a fi i efecte de no alterar el bon funcionament del servei.
- e. Informar Turisme de Barcelona de les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.
- f. Resolució d'incidències en les eines de treball en primera instància.

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.

11. RESPONSABILITAT CIVIL

L'adjudicatari estarà obligat a indemnitzar al Consorci de Turisme de Barcelona, al personal d'aquest, usuaris o tercers per tots i cadascun dels perjudicis o danys personals, material o conseqüència que pugin causar per actuacions els seus empleats dins dels serveis contractats.

Turisme de Barcelona podrà descomptar la compensació econòmica corresponent de les factures que l'adjudicatari presenti.

No obstant a l'anterior, l'adjudicatari haurà de disposar d'una pòlissa de responsabilitat civil de com a mínim 300.000 €, que haurà de presentar a la signatura del contracte.

12. PREVENCIÓ RISCOS LABORALS

L'empresa adjudicatària garantirà a tots els treballadors (propis i subcontractats) tots els mitjans de seguretat necessaris, obligant a complir tota la legislació vigent en matèria de salut laboral i en particular la normativa de Prevenció de Riscos Laborals (Llei 31/1995 i normativa de desenvolupament), essent el seu incompliment motiu de resolució del contracte, en virtut del que es contempla en el punt 3 de l'article 24 de la llei esmentada.

En compliment de l'especificat en l'article 24 de la Llei 31/1995 de Coordinació d'Activitats Empresariales caldrà fer seguiment al procediment intern que Turisme de Barcelona té establert.

Respecte els plans d'emergència dels centres de Turisme de Barcelona, l'empresa adjudicatària haurà d'implicar i participar en la mesura que indiqui el pla corresponent, per garantir la pròpia seguretat i la de les altres persones que puguin romandre en els centres del CTB; així com preservar la integritat dels béns i patrimoni dels centres.

En un termini de 3 mesos des de l'inici del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar el seu Pla de Prevenció de Riscos Laborals, propi de l'activitat a desenvolupar per l'empresa, on es recollirà l'avaluació dels riscos i la planificació de l'acció preventiva, essent el seu incompliment motiu de resolució del contracte.

En el cas de que al CTB se l'imposés alguna sanció per part de l'autoritat competent, com a conseqüència de l'incompliment de mesures preventives per part del personal de l'empresa adjudicatària, Turisme de Barcelona repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagin d'abonar a l'empresa.

13. DOCUMENTACIÓ

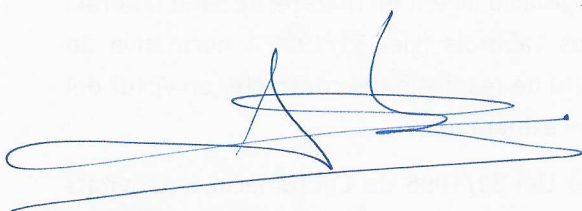
La proposta tècnica a incloure en el sobre B de les ofertes, haurà de contenir els aspectes que s'enumeren a l'**apartat J** del quadre de característiques del contracte. Per tal de facilitar l'avaluació i valoració per part dels tècnics de Turisme de Barcelona, les ofertes s'han de presentar tal i com allà es determina i tenint present el seu desenvolupament d'acord amb els criteris a avaluar determinats a l'**apartat H** del quadre de característiques.

En el sobre C d'oferta s'inclourà el model establert a l'annex 2 del Plec de Clàusules Administratives del Contracte, relatiu a l'oferta econòmica, degudament emplenat i signat per persona apoderada de l'empresa.

14. PREGUNTES ALS PLECS

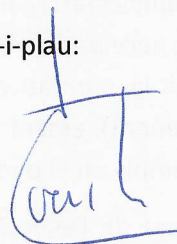
Els licitadors podran realitzar tantes consultes com estimin necessàries per poder elaborar la seva millor proposta, mitjançant l'enviament de correu electrònic a l'adreça contractacio@barcelonaturisme.com.

Les respostes a les consultes seran publicades al Perfil del Contractant per tal que totes les empreses interessades es trobin en igualtat de condicions.



Abel Pérez Freijo
Cap d'Administració, Organització
i RRHH

Vist-i-plau:



Joan Torrella Reñé
Òrgan de Contractació

Barcelona a 16 de gener de 2020