



**Consorci per a la Protecció
i la Gestió dels Espais Naturals
del Delta del Llobregat**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE
HAN DE REGIR EL CONTRACTE PER
L'EXECUCIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ
DELS ESPAIS NATURALS DEL DELTA DEL
LLOBREGAT QUE GESTIONA EL CONSORCI
PER A LA PROTECCIÓ I LA GESTIÓ DELS
ESPAIS NATURALS DEL DELTA DEL
LLOBREGAT**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE PER L'EXECUCIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ DELS ESPAIS NATURALS DEL DELTA DEL LLOBREGAT QUE GESTIONA EL CONSORCI PER A LA PROTECCIÓ I LA GESTIÓ DELS ESPAIS NATURALS DEL DELTA DEL LLOBREGAT

1. Objecte del contracte

El present plec té per objecte l'establiment de les condicions tècniques que han de regir la prestació del servei d'informació dels espais naturals del delta del Llobregat que gestiona el Consorci per a la protecció i la gestió dels espais naturals del delta del Llobregat.

2. Objectius del servei objecte de contracte

Garantir que les persones visitants dels espais naturals del delta del Llobregat rebin una informació adequada, general i veraç sobre el significat i característiques dels espais naturals del delta del Llobregat. En aquest sentit es tracta d'informar sobre els valors naturals i els serveis i activitats que ofereixen els espais, al temps que s'indiquen les normes i actituds correctes a observar durant la visita, per tal de fer compatible l'ús social i lúdic amb la conservació de l'entorn.

El servei objecte del contracte té com a objectius específics:

- Disposar d'un servei d'informació i atenció al públic dels espais naturals del delta del Llobregat que gestiona el Consorci.
- Donar a conèixer els valors naturals del delta del Llobregat i concretament de les zones on s'han de desenvolupar les feines que són objecte d'aquest contracte.
- Donar a conèixer les activitats i serveis relacionats amb els espais naturals del delta del Llobregat que organitzi el Consorci.
- Facilitar al Consorci l'obtenció d'informació sistematitzada que permeti millorar la gestió de l'ús públic dels espais naturals del Delta del Llobregat.

3. Obligacions derivades del contracte

L'adjudicatari té les següents obligacions derivades del contracte:

- Tenir una estructura de gestió estable i adequada al tipus de servei d'aquesta concessió.
- Garantir el correcte desenvolupament del servei, per a la qual cosa disposarà a cada punt d'informació d'un telèfon mòbil i d'un ordinador amb connexió a internet. Aquests materials seran subministrats per l'empresa adjudicatària i el seu manteniment i reposició, en cas de desperfecte o robatori, anirà a càrrec de la empresa adjudicatària.
- Garantir que el personal que desenvolupi les tasques contractades disposi de coneixements suficientment amplis del medi natural del delta del Llobregat. En cas de no disposar d'aquest coneixement en el moment de la formalització del contracte, l'empresa assegurarà que el personal rebi la formació adequada, incloent necessàriament els continguts que el Consorci determini, en el termini

més breu possible, i en tot cas dins del primer mes d'execució del contracte. Els costos d'aquesta formació aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

- Garantir el desenvolupament de totes les feines a realitzar amb un cost econòmic que sigui, com a màxim, el que estableix la clàusula corresponent del plec.
- Realitzar l'avaluació de les activitats desenvolupades, mitjançant les enquestes corresponents. Aquestes dades s'hauran d'emprar per elaborar els informes corresponents.
- Tenir capacitat de col·laborar amb la prestació de serveis similars que el Consorci pugui sol·licitar i que no es trobin inclosos en aquest plec.

4. Relació de feines

Les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari derivades del contracte són:

Tasques d'informació:

- Obrir i tancar els accessos a les zones controlades, els punts d'informació i els aguait, en els horaris establerts pel Consorci.
- Portar el registre del número de visitants i recollir les dades que des del Consorci es considerin necessàries per poder conèixer el perfil dels usuaris.
- Atendre als visitants i usuaris dels espais naturals, així com a aquelles persones que sol·licitin informació per telèfon relacionada amb els conceptes objecte del contracte.
- Informar al públic visitant dels valors naturals de l'espai en el que es troben, així com dels diferents serveis, itineraris i activitats que es poden realitzar. Informar de manera general dels valors naturals, serveis, itineraris i activitats de la resta d'espais naturals gestionats pel Consorci.
- Informar a les persones visitants de les normes dels espais així com de les actituds correctes a observar durant la visita.
- Oferir o mostrar el material de divulgació que el Consorci consideri necessari i oportú, i que a tal efecte subministrarà al personal que presta el servei.
- Omplir cada dia la fitxa de control d'incidències en versió informàtica i que haurà de ser enviada diàriament a la persona responsable del Consorci. Tot i amb això, es comunicaran per telèfon a la persona responsable del Consorci les incidències que es considerin urgents.
- Oferir al públic visitant la possibilitat d'adquirir els productes que el Consorci decideixi prestar o posar a la venda, com ara binocles o guies de natura, segons el protocol que s'estableixi a l'efecte.
- Realitzar puntualment visites guiades als espais naturals. La direcció tècnica del Consorci serà l'encarregada de definir aquests itineraris i les informacions a traslladar al públic visitant.
- Portar el control de l'accés dels grups d'educació ambiental i dels educadors/es que utilitzin els espais naturals, seguint les indicacions de la direcció tècnica del Consorci.

- Facilitar l'accés i el treball a altres agents, empreses, entitats o persones individuals, que realitzen activitats de gestió, manteniment, investigació, educació, etc., en els espais naturals i que desenvolupen la seva activitat paral·lelament a la prestació del servei objecte d'aquest contracte.
- Recollir els suggeriments i reclamacions de les persones usuàries per tal d'adreçar-les a la persona coordinadora del servei objecte de contracte.
- Assistir a la sessió de formació que anualment realitzarà el Consorci.

Tasques de coordinació:

- Garantir l'obertura i tancament dels espais naturals i dels equipaments corresponents en els horaris establerts pel Consorci.
- Coordinar i supervisar la informació que s'ofereix des dels diferents punts d'informació.
- Garantir l'atenció als visitants i usuaris dels espais naturals.
- Garantir la informació als visitants segons els criteris establerts pel Consorci.
- Adreçar els suggeriments i les reclamacions dels visitants i usuaris a la persona responsable del Consorci.
- Gestionar les dades recollides i elaborar els informes mensuals (abans del dia 10 del mes següent) i anuals (abans del 31 de gener). Aquests informes hauran d'incloure:
 - Nombre de visitants de cada dia, desglossats en escolars i no escolars, amb parcials mensuals i anuals.
 - Recull de les incidències externes i internes (a més de l'enviament diari d'aquestes per via informàtica).
 - Característiques dels visitants (tipologia de públic, procedència, percentatge de primeres visites, mitjans de difusió que han promogut la visita, etc.).
 - Resultats de les enquestes de valoració realitzades.

Aquests informes hauran de presentar-se en format word, i els fulls de càlcul i gràfiques en format excell. La imatge dels informes hauran de seguir els models amb els logotips que indiqui el Consorci.

- Garantir el bon subministrament del material informatiu als visitants i actualitzar el número de publicacions i fullets, segons el mètode acordat amb el Consorci.
- La persona que l'empresa designi com a responsable de l'execució del contracte haurà d'estar localitzable pel personal del Consorci, incloent els dies festius, de manera que es garanteixi el bon funcionament i la resolució dels problemes que puguin originar-se.
- Mantenir reunions periòdiques amb el personal tècnic del Consorci. Com a mínim es farà una reunió mensual de valoració del funcionament del servei i per proposar els canvis que des del Consorci es considerin necessaris per al compliment dels objectius marcats i la millora del servei.
- Garantir que tot el personal que fa les funcions d'informació està puntualment informat de les activitats que es realitzin als espais naturals del delta del Llobregat, de les novetats naturalístiques i de totes aquelles informacions que li faci arribar el personal del Consorci.

- Participar en les reunions i accions destinades a la millora de la qualitat del servei que es derivin de la implementació de certificats de qualitat i el Consorci consideri.

5. Localització

Les tasques d'informació es prestaran en l'àmbit dels espais naturals del delta del Llobregat definits en els Estatuts del Consorci per a la Protecció i la Gestió dels Espais Naturals del Delta del Llobregat i en els termes municipals de les poblacions que integren el Consorci del Delta del Llobregat.

De manera habitual les tasques d'informació es prestaran als següents punts d'informació:

- Punt d'informació dels Espais Naturals del Riu Llobregat
- Punt d'informació de l'Espai Natural del Remolar – Filipines
- Punt d'informació de les basses de can Dimoni

Per a més informació es pot consultar el lloc web dels espais naturals: <http://www.deltallobregat.cat/?url=itineraris>

6. Període de realització del servei

El termini de vigència del contracte serà d'1 any a comptar des de l'inici de la prestació del servei, que haurà de començar com a màxim en el termini de **15 dies** des de la data de signatura del contracte. El contracte es podrà prorrogar, de forma expressa, per 1 any més, sense que la duració total del contracte, inclosa la possible pròrroga, pugui excedir de dos anys.

7. Horari de prestació del servei

El servei es prestarà d'acord amb el calendari i horaris que estableixi el Consorci, tal i com s'especifica a continuació. Aquest servei garantirà de manera general la presència d'1 informador/a en tots els horaris.

Espai natural de les Basses de Can Dimoni:

1 informador/a els diumenges i festius de tot l'any excepte els mesos de juliol, agost i setembre.

Els dies 1 i 6 de gener i 25 i 26 de desembre no hi haurà servei encara que sigui diumenge.

Horari: de 10 a 14 hores.

El servei inclou fer una visita guiada als visitants que vinguin amb carro des del municipi de Sant Boi de L.

Total hores: 172

Espai Natural del Remolar Filipines:

1 informador/a tots els dies de l'any excepte els dilluns no festius.

En cap cas hi haurà servei d'informació els dies 1 i 6 de gener i 25 i 26 de desembre.

Horari de 9 a 14 hores.

Un segon informador/a farà reforç 21 diumenges a l'any, inicialment als mesos de març, abril, maig, octubre i novembre.

Horari de 11 a 14 hores.

Total hores: 1.613

Espais Naturals del Riu:

1 informador/a tots els dies de l'any excepte els dilluns no festius.

En cap cas hi haurà servei d'informació els dies 1 i 6 de gener i 25 i 26 de desembre.

Horari de 9 a 14 hores.

Un segon informador farà reforç 21 diumenges a l'any, inicialment als mesos de març, abril, maig, octubre i novembre.

Horari de 11 a 14 hores.

Total hores: 1.613

Aquest servei representa un total aproximat de 3.398 hores a l'any.

Els espais naturals romandran tancats, i per tant, no hi haurà servei d'informació els dies 1 i 6 de gener i els dies 25 i 26 de desembre.

L'horari i el calendari establert podrà ser modificat per motius d'organització, de temporada, de demanda i/o de gestió per part del Consorci. Els canvis es comunicaran a l'empresa adjudicatària amb un mínim de 15 dies d'antelació.

Els punts d'informació no poden estar mai tancats dins dels horaris establerts d'atenció al públic, llevat de causa de força major, justificada per escrit.

8. Condicions de prestació del servei

El servei es prestarà principalment des dels punts d'informació habilitats pel Consorci a cadascú dels espais naturals objecte d'aquest contracte. Excepcionalment, a requeriment del Consorci i justificat per raons logístiques o de màxima afluència de públic, el servei es podrà prestar des d'altres punts, per tal d'atendre millor el públic visitant.

L'empresa adjudicatària és responsable de mantenir en condicions idònies els punts d'informació, així com de tenir cura dels materials, eines i electrodomèstics que hi pugui haver. L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de comunicar al Consorci qualsevol anomalia o defecte de l'equipament.

La neteja dels punts d'informació anirà a càrrec del Consorci.

Per a la prestació del servei l'empresa adjudicatària facilitarà al seu personal:

- Telèfon mòbil amb el directori bàsic que determini el Consorci, per a cadascun dels llocs que treballa.
- Ordinador portàtil o similar amb connexió a internet.
- Bicicleta per a desplaçar-se dins dels espais naturals.
- Tenint en compte que les persones que realitzin les tasques d'informador/a dels espais naturals del delta del Llobregat són la seva imatge pública, el Consorci indicarà l'ús de determinats elements de vestuari amb el logotip dels espais naturals del delta del Llobregat i del Consorci i/o targeta identificativa. Aquest material serà subministrat per l'empresa adjudicatària i podrà incorporar el logotip de la mateixa, sempre amb el vist-i-plau del Consorci.

L'empresa adjudicatària podrà proposar i, en cas d'aprovació per part del Consorci, executar, millores en les infraestructures dels punts d'informació. El cost d'aquestes millores anirà a càrrec de la empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el desplaçament del personal fins a l'espai natural on s'hagi de realitzar la feina d'informació, o als llocs on s'iniciï i finalitzi la jornada laboral.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec, també, de les despeses relacionades amb el personal que es puguin derivar de la prestació del servei i que no s'han definit en el present plec de condicions tècniques.

9. Perfil del personal

Les persones que facin les tasques d'informador/a hauran de tenir formació reglada mínima de batxillerat o cicle formatiu de grau mitjà o equivalent, coneixements com a mínim de nivell B de català, i coneixements de francès o anglès parlat.

Es demana igualment que es puguin desplaçar a peu i en bicicleta, així com bones aptituds de comunicació i relacions públiques.

10. Formació

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la formació del seu personal, garantint que disposa del coneixement suficientment ampli del patrimoni natural, cultural i social del territori dels espais naturals del delta del Llobregat. No obstant això, el Consorci realitzarà una sessió de formació específica per a les persones encarregades de desenvolupar les tasques objecte del contracte.

11. Materials de difusió a subministrar per part del Consorci

El Consorci lliurarà el material gràfic de difusió necessari per a la prestació del servei. Els/les informadors/es només podran repartir els materials que prèviament hagi autoritzat el Consorci.

12. Import del contracte

El pressupost màxim de licitació, sense incloure l'IVA, és de **SEIXANTA-QUATRE MIL CINC-CENTS SEIXANTA-DOS EUROS (64.562,00 €)** IVA (18 %) no inclòs.

13. Direcció i supervisió del contracte per part del Consorci

El contracte haurà de complir-se sota les directrius tècniques i d'organització del Consorci, que a tal efecte designarà una persona com a director/a tècnic/a del contracte.

En tot moment la persona designada com a director/a tècnic/a del contracte podrà fer les seves observacions i proposar les modificacions que consideri adients per tal de millorar els resultats, sempre d'acord amb el que s'especifica en aquest plec de condicions.

Les instruccions sobre l'execució precisa del present servei que pugui efectuar la persona responsable designada pel Consorci seran d'obligat compliment per a l'empresa adjudicatària sempre i quan no modifiquin les prescripcions tècniques ni administratives del contracte.

L'empresa adjudicatària designarà una sola persona que serà la interlocutora amb el/la director/a del contracte.

El/La directora/a tècnic/a del contracte podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària la substitució de les persones que prestin el servei si considera que no desenvolupen correctament les tasques encomanades.

El/la director/a tècnic/a del contracte estarà present i intervindrà en els processos de selecció de personal

14. Funcions del/de la director/a del contracte

- Exigir de l'empresa adjudicatària el compliment dels continguts específics del contracte i dels seus objectius, així com les tasques a desenvolupar.
- Interpretar i fer complir les prescripcions tècniques establertes en el contracte.
- Aportar la informació bàsica per promoure la formació dels/ de les informadors/es que garanteixi un bon compliment dels objectius.
- Organitzar sessions de formació per als/a les informadors/es, especialment a l'inici del contracte, si s'escau.
- Vetllar per la correcta prestació del servei.
- Revisar les factures que presenti l'empresa adjudicatària en funció del servei prestat.
- Avaluar el desenvolupament del contracte.

15. Facultats del Consorci

La titularitat del servei és del Consorci per a la Protecció i la Gestió dels Espais Naturals del Delta del Llobregat i el contractista haurà de realitzar les tasques contemplades en el present plec ajustant-se a les directrius i prescripcions contemplades en ell i facilitades per la direcció tècnica del contracte, de manera que no podrà realitzar per compte propi cap activitat ni servei relacionat amb l'objecte d'aquest contracte en l'àmbit de gestió del Consorci.



Néstor Urios i Torromé
Tònic d'Úo Públic i Educació Ambiental

Vist - i - plau



Maria José Albaladejo Albaladejo
Gerent

El Prat de Llobregat, 27 de juny de 2011.