



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.

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 en base a l'exigència de serveis qualitat, eficiència i eficàcia i bones pràctiques.

L'Ajuntament de Sitges estableix contractar una empresa externa a fi de gestionar, informar, assessorar l'atenció d'informació turística de l'Oficina d'Informació Turística de Sitges per atendre al visitant/turista de forma molt més àmplia i flexible, amb diferents aptituds i coneixements d'idiomes segons el tipus de turista que es rep en el decurs de l'any.

2.- DESCRIPCIÓ GENERAL DELS TREBALLS A CONTRACTAR.

1. Atendre presencialment, telefònicament, per correu ordinari i electrònic al públic local i internacional. Respondre les consultes que siguin realitzades. Oferir als turistes i visitants informació de caire turístic respecte a la vila de Sitges.

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

2. Tramitar i distribuir material promocional pels esdeveniments o actes organitzats. Tenir al dia l'estoc de material segons els procediments establerts.
3. Gestionar les bases de dades i actualització de la informació rebuda i recopilada en tots els suports de divulgació.
4. Desenvolupar tasques d'informació i de promoció de la vila de Sitges.
5. Realitzar els informes necessaris respecte al desenvolupament de les activitats que es duuguin a terme en els àmbits d'actuació que li són propis.
6. 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.
7. Altres tasques a formular pel departament de Turisme, segons necessitats del servei.

Ubicació prestació dels serveis:

Oficina d'Informació Turística de Sitges
Plaça Eduard Maristany, n ° 2
08870 Sitges



També es podrà desenvolupar en altres punts informatius que es puguin obrir dins del terme municipal de Sitges.

3.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A CONTRACTAR

Les activitats es realitzen tenint en compte les següents característiques:

3.740 hores distribuïdes segons indicacions del Cap del departament de Turisme de l'Ajuntament de Sitges durant el període de duració del contracte, distribuïdes de la següent manera:

MES	HORES/ANY
GENER	192
FEBRER	177
MARÇ	207
ABRIL	226
MAIG	251
JUNY	407
JULIOL	505
AGOST	458
SETEMBRE	455
OCTUBRE	323
NOVEMBRE	280
DESEMBRE	259
TOTAL	3740

Horaris d'atenció al públic:

Hivern (01/01 – 14/06 & 16/10 – 31/12). Dates aproximades, segons necessitat del servei.

- De dilluns a divendres de 10.00 h. – 14.00 h. i de 16.00 h. – 18.30 h.
- Dissabte de 10.00 h. – 14.00 h. i de 16.00 h. – 19.00 h.
- Diumenge: de 10.00 h. – 14.00 h.

Estiu (15/06 – 15/10). Dates aproximades, segons necessitat del servei.

- De Dilluns a Divendres de 10.00 h. – 14.00 h. i de 16.00 h. – 20.00 h.
- Dissabte: de 10.00 h. – 14.00 h. i de 16.00 h. – 20.00 h
- Diumenge de 10.00 h. – 14.00 h.



Els dies Festius anuals tindran consideració de Diumenges a efectes d' horaris

Horaris a cobrir i distribució

De dilluns a diumenge, amb horari segons es determini pel Cap del departament de Turisme de l' Ajuntament de Sitges, matins o tardes indistintament i tots els caps de setmana de l'any i festius.

Distribució:

Hivern:

- De dilluns a divendres: 1 informador/a 5 matins + 1 informador/es 3 tardes + 1 informador/es 5 tardes
- Dissabtes: 2 informadors/es matí i tarda
- Diumenge: 2 informadors/es matí

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 addicional.

Estiu:

- De dilluns a divendres: 1 informador/a matí i 2 informadors/es tarda
- Dissabtes: 3 informadors/es matí i 2 informadors/es tarda
- Diumenge: 3 informadors/es matí

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 turística addicional.

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

Aquestes necessitats es veuran modificades en períodes de vacances de les informadores de personal propi de l'Ajuntament.



4.- ALTRES OBLIGACIONS.

Obligacions del contractista

- 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.
- El contractista ha de 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 del departament de Turisme de l'Ajuntament de Sitges.
- El contractista subministrarà i es farà 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.
- El contractista s'ha de responsabilitzar de la formació, actualització i reciclatge dels continguts que ha de saber el persona adscrit a l'execució del contracte.
- El contractista haurà de garantir sempre la cobertura del servei de forma ininterrompuda , per a la qual cosa haurà de comptar amb recursos humans suficients amb el personal de suplències que calgui.
- El contractista haurà de garantir la qualitat dels serveis adjudicats. .
- El contractista posarà a disposició del departament de Turisme de l'Ajuntament un telèfon pel cas que hi hagi una emergència.

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.
- L'incompliment no repercutirà en cap responsabilitat per a l'administració contractant.
- 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, com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec, o d'una deficient organització del servei.

Drets

- Percebre de l'Ajuntament de Sitges, departament 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.

5.- SUPERVISIÓ DE TURISME DEL MANTENIMENT D'ESTÀNDARDS DE QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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 adscriu 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 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 6 d'agost de 2019.

Sira Puig i Carreró
Cap de Turisme