



Ajuntament de Bagà

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ, DIFUSIÓ I ATENCIÓ TURÍSTICA I DE GUIES DE TURISME, PER PROCEDIMENT OBERT.

Expedient núm.: 296/2021

Plec de Prescripcions Tècniques Particulars

Procediment: Contractació per la prestació del servei de l'Oficina de Turisme de Bagà per 4 anualitats (2021-2025).

Contingut

1.- Objecte del servei.....	2
2.- Descripció.....	2
3.- Activitats Obligatòries.....	4
3.1. Informació Turística.....	4
3.2. Atenció turística.....	6
3.3 Difusió.....	6
3.4. Servei de Promoció.....	7
3.5. Cooperació amb la regidoria de Comerç i Turisme.....	8
3.6. Formació.....	8
3.7. Rutes teatralitzades (Be aquí posar CMS _i C)1.....	8
3.8. Experiències.....	9
3.9. Gestió de reserves d'allotjament.....	10
4.- Activitats.....	10





Ajuntament de Bagà

4.1. Servei de rutes guiades.....	10
4.2. Obertura d'espais patrimonials d'interès turístic.....	11
4.3. Productes de temporada.....	12
4.4. Botiga.....	12
4.5. Punts d'informació addicionals esdeveniment de la Vila.....	13
5.-.Coordinació i Seguiment.....	13
5.1. Comissió de seguiment.....	13
5.2.Reunions periòdiques.....	14
5.3.Pla de treball anual.....	14
5.4.Informe trimestral.....	14
5.5.Memòria anual.....	15
6.-.Personal.....	15
6.1. Plantilla Mínima requerida.....	15
6.2. Obligacions relatives al personal.....	16

1.- Objecte del servei

Aquest contracte té per objecte el servei d'Informació, difusió, atenció turística i el servei de guies de turisme, tenint com a activitats principals la informació, l'atenció i orientació dels visitants i turistes, el guiatge en rutes turístiques i espais patrimonials, la creació, organització i comercialització d'ofertes turístiques i altres productes relacionats a més d'algunes activitats complementàries a les citades abans i que s'especifiquen en aquest plec.

2.- Descripció

Aquesta tasca, segons el tipus de servei serà desenvolupada principalment a l'oficina de turisme situada a Palau, Pujada de Palau número 7, i al punt de d'informació del carrer Raval, número 18, amb la possibilitat d'utilitzar els espais patrimonials disponibles i tot el terme municipal de Bagà principalment.





Ajuntament de Bagà

Quedarà a càrrec de l'Ajuntament:

- a) El local on prestar el servei amb la distribució i els espais necessaris pel compliment de les especificacions de les Oficines de Turisme de 2a categoria, definides en l'article 6.4 del Decret 66/20154 de 13 de maig.
- b) mobiliari mínim i imprescindible necessari per al funcionament de l'oficina de turisme.
- c) La retolació exterior i interior de l'oficina.
- d) Monitors d'autoconsulta interiors o exteriors.
- e) Els aparells de telefonia
- f) Accés a dades internet
- g) L'alta dels serveis i el pagament dels consums d'aigua, llum i electricitat.
- h) La neteja de l'oficina de turisme

Quedarà a càrrec del prestador del servei:

- a) Informació i atenció al visitant, de manera presencial, telefònica, telemàtica i postal sobre els recursos i punt d'interès en l'àmbit local principalment.
- b) Accions de promoció turística.
- c) Venda de marxandatge i articles relacionats, amb la prohibició expressa de vendre cap producte no autoritzat per l'ajuntament.
- d) Difusió de les activitats de l'ajuntament amb format electrònic o suport paper.
- e) Gestió i dinamització de les xarxes socials de turisme i la pàgina web de Bagà Turisme
- f) Participació en la preparació d'esdeveniments turístics amb l'ajuntament com poden ser, "Les festes de la baronia", etc...
- g) Altres accions de promoció que des de l'ajuntament es puguin establir.





Ajuntament de Bagà

3.- Activitats Obligatòries

Les Activitats Obligatòries són els serveis d'obligat compliment que seran abonades a través del preu del servei

Aquestes activitats són:

3.1. Informació Turística

El Servei d'Informació Turística és l'activitat d'exposar i posar en coneixement del visitant l'oferta de productes, serveis i recursos turístics existents en el municipi principalment i en la comarca del Berguedà, així com altres espais que puguin resultar d'interès.

El contractista està obligat a actualitzar i bolcar informació turística i d'interès a les persones que s'adrecin al Punt d'Informació i/o Oficina de Turisme a través de tots els canals de comunicació a la seva disposició:

- a) Presencial
- b) Telèfon
- c) Correu electrònic
- d) Correu Postal
- e) Web Municipal
- f) Web de viatges i escapades
- g) Xarxes socials a Internet
- h) Etc.

La llengua principal d'atenció a l'usuari és el català.

El contractista ha de garantir l'atenció al públic en dues llengües estrangeres, a més de les dues cooficials.

El contractista estarà obligat a :

Estar al corrent, reportar i fer directoris dels espais i productes turístics de la vila, les activitats turístiques d'organització pròpia i aliena i altres activitats d'interès turístics i de lleure de la vila i la comarca del Berguedà.





Ajuntament de Bagà

Informar sobre els espais i productes turístics de la vila, les activitats turístiques d'organització pròpia i aliena i altres activitats d'interès turístics i de lleure de la vila i la comarca del Berguedà.

Emprar el Gestor Estadístic del departament competent en matèria de turisme. Establir un sistema de recollida d'informació útil sobre els visitants i les demandes d'informació ateses des de l'oficina.

Prestar el servei amb el següent calendari i horaris:

Horari: quedarà dividit en tres períodes.

- a) Horari d'hivern: Del 1 de novembre fins a Setmana Santa (inici)
 - Dissabte de 10 a 13 i de 17 a 20h
 - Diumenge de 10 a 14h
- b) Horari d'estiu: A partir de Setmana Santa (inici març/abril depenent de l'any), maig, juny, setembre i octubre,
 - Dimarts, dimecres, dijous i divendres de 10 a 13h,
 - Dissabte de 10 a 13h i de 17 a 20h
 - Diumenge de 10 a 14h
- c) Horari d'estiu intensius: juliol i agost
 - Dimarts a dissabte de 10 a 13h i de 17 a 20h
 - Diumenge de 10 a 14h

També hi haurà una bossa de 100h de dedicació addicional per disposar i completar les necessitats del servei, donant compte de l'assignació de dites hores en l'informe mensual.

L'Ajuntament podrà modificar aquesta distribució horària sense que aquest fet suposi un increment de les hores de servei previstes. Aquesta modificació serà obligatòria per el contractista.

El contractista només podrà modificar l'horari si compta amb l'autorització explícita de l'Ajuntament.

Els dies festius seran el 25, 26 de desembre i el 1 i 6 de gener.





Ajuntament de Bagà

3.2. Atenció turística

El Servei d'Atenció Turística és l'activitat de satisfer qualsevol necessitat d'informació, comunicació o servei de caràcter general de la persona visitant, amb consideració especial a les relacionades amb la itinerància, com ara les relatives a l'accés a serveis públics, zones d'interès i aparcaments, seguretat ciutadana, etc. .

Les demandes d'informació dels visitants i turistes s'atendran amb amabilitat, diligència i precisió.

3.3 Difusió

El Servei de Difusió és l'activitat d'interpretar, donar a conèixer i comercialitzar, si escau, els recursos, els productes i els serveis turístics concrets adients a les característiques personals de la persona visitant i de la seva estada.

La comercialització de productes i serveis ha de complir les condicions definides a la normativa vigent en matèria d'intermediació turística.

En aquest sentit, la comercialització de qualsevol producte o servei turístic exclusivament reservat als agents de viatges només es pot dur a terme amb la seva concurrència. En tot cas, s'ha de garantir la igualtat de tracte i la lliure competència per als agents que participen en aquest sector del mercat.

El contractista estarà obligat a :

- Crear les bases de dades necessàries per a la difusió de l'oferta i dels productes turístics de la vila, als mercats intermediaris i prescriptors (agents turístics públics o privats) i als públics i clients destinataris finals (particulars, entitats, associacions).
- Fer operacions de difusió massives (amb el consens de l'Ajuntament) en períodes clau de l'activitat turística de la vila, com la Festa de l'arròs (segon diumenge de febrer), setmana medieval (juliol), temporada d'estiu (juny, juliol, agost, setembre), Festa Major (agost) temporada d'esquí (novembre-febrer); adjuntant-hi les ofertes, promocions o altres incentius que es creguin pertinents.
- Fer els contactes necessaris per arribar a acords de cooperació amb agents turístics públics o privats (agències de viatges, touroperadors, etc.).
- Fer operacions més orientades a segments de mercat determinats,





Ajuntament de Bagà

adjuntant-hi les ofertes, promocions o altres incentius que es creguin pertinents.

- Establir un sistema de recollida d'informació sobre les operacions realitzades i els resultats obtinguts. Servei de Promoció

3.4. Servei de Promoció

El servei de promoció és l'activitat que consisteix en el manteniment, actualització i distribució de materials informatius turístic com la promoció d'activitats o festes que es realitzin ja sigui en suport paper, en forma de díptics, tríptics, fulletons, cartells, que es penjaran als llocs ja habilitats, etc.. o digital, tals com poden ser:

- Mapes turístics de la vila
- Fulletó Turístic de la Vila
- Fulletons de rutes autoguiades
- Fulletons de rutes guiades
- Fulletons d'espais patrimonials
- Creació d'un banc d'imatges
- Cartells publicitaris
- Bossa de paper promocional
- Fulletons d'experiències
- Textos i fotografies per al web municipal
- Banners, intersitials i altres materials gràfics per a web i xarxes socials
- Vídeos senzills
- Anuncis en premsa paper o digital

L'Ajuntament estarà obligat a:

- Assumir el cost de la impressió dels material.





Ajuntament de Bagà

- La producció materials promocionals per al condicionament dels estands de les fires.
- L'assumpció de les despeses de lloguer d'espais i de transport de materials per a la participació en fires, mercats o altres actes de rellevància turística.

3.5. Cooperació amb la regidoria de Comerç i Turisme

El contractista cooperarà amb la regidoria de Comerç i Turisme en les funcions de dinamització econòmica i turística per tal de promoure i executar, en cooperació amb altres agents socials i econòmics del municipi i del territori, programes i mesures que afavoreixin l'impuls de l'activitat turística de la vila de Bagà.

El contractista estarà obligat a:

- Participar en les reunions de coordinació tècnica juntament amb els el/s Tècnics Municipals sempre que sigui requerit.
- Participar en les reunions de coordinació amb les entitats que agrupen el comerç, la restauració i altres activitats sectorials, sempre que se li requereixi.

3.6. Formació

Per a la prestació del servei serà necessari una diplomatura o grau en turisme. És responsabilitat del contractista que els seus professionals estiguin formats per a la realització del servei, així com oferir cursos de formació al personal que presta el servei.

L'Ajuntament estarà obligat a:

- Facilitar l'espai (aula, sala, etc.) i els mitjans tècnics (àudio, vídeo, dades) per celebrar els cursos en les millors condicions possibles.

3.7. Visites guiades i Centre Medieval i dels Càtars.

Amb la coordinació amb l'Ajuntament es seguiran oferint les visites guiades i al Centre Medieval i dels Càtars, per iniciativa pròpia o amb col·laboració amb altres entitats així com d'altres iniciatives que puguin resultar d'interès promocional o turístic.





Ajuntament de Bagà

3.8. Experiències

El contractista haurà de crear experiències o accions promocionals amb entitats del teixit associatiu de la vila de Bagà, amb empreses turístiques de Bagà o comarca i amb altres entitats de naturalesa pública amb les quals ja es col·labora i/o es realitzen diferents tipus d'experiències, i amb les quals és desitjable seguir col·laborant per a la promoció de la vila, tot partint sempre de la iniciativa per part de l'Oficina de Turisme.

En aquest sentit, haurà de realitzar una acció a l'any, com a mínim, aquí hi podem incloure concerts, recitals, concursos, etc. Si fos una activitat el format o la dificultat de la qual requerís dotació econòmica addicional, s'haurà de presentar una memòria i pressupost per a ser valorat per la regidoria de turisme.

Aquestes experiències poden ser o formar part de les rutes guiades, obertura d'espais patrimonials o experiències de temporada o experiències lligades a esdeveniments de vila.

Les relacions entre l'Oficina de Turisme i del teixit associatiu de la vila que poden tenir les següents característiques:

1. Packs Turístics. Unió d'un servei de l'Oficina de Turisme i un altre de l'entitat, administració o empresa per crear una activitat adreçada a residents, visitants, turistes o centres educatius. Per exemple: combinació de ruta turística i allotjament o dinar.
2. Concursos i sorteigs. Unió d'un servei de l'Oficina de Turisme amb una activitat, producte o servei de l'entitat, administració o empresa per organitzar activitats promocionals en forma de sorteigs i concursos amb premis materials (no monetaris). Per exemple: concursos a xarxes socials d'internet.
3. Col·laboracions promocionals. Unió d'un servei de l'Oficina de Turisme amb una activitat, producte o servei de l'entitat, administració o empresa per participar en accions promocionals: fires, jornades, formació, taules rodones, grups de treball, etc. Per exemple: participació conjunta en fires turístiques.
4. Col·laboració logística. Unió d'un servei de l'Oficina de Turisme amb una activitat, producte o servei de l'entitat, administració o empresa per facilitar l'organització o la comunicació d'una activitat promoguda per aquestes. Per exemple: venda d'entrades, inscripcions, etc.





Ajuntament de Bagà

3.9. Gestió de reserves d'allotjament

El servei de gestió de reserves d'allotjament és l'activitat de facilitar la cerca i la reserva d'allotjament als visitants i turistes de la Vila sense cost per al client.

4.-Activitats

S'oferirà el servei de rutes guiades així con la venda de productes turístics merxandadge, llibres, etc.. El preu dels serveis i productes en venda que es vulguin oferir hauran de ser autoritzats per l'Ajuntament, prèvia proposta del contractista.

4.1. Servei de rutes guiades

El Servei de rutes guiades és l'activitat que consisteix en organitzar i realitzar les rutes turístiques existents així com de crear-ne de noves i altres activitats similars.

Les rutes turístiques que com a mínim s'hauran d'oferir, hauran de ser les següents:

Les rutes guiades i experiències que actualment s'ofereixen des de l'oficina de turisme municipal:

1. Casc antic
2. Centre medieval i dels càtars
3. Palau i pintures
4. Exposició 1440
5. Exposicions itinerants

La periodicitat i/o aglutinació de més d'una ruta en un sol paquet quedarà a criteri del contractista, que farà una proposta a la regidoria de turisme per la seva validació, potenciant les contractacions amb cita prèvia i amb un mínim de participants.

Les relacionades amb els espais patrimonials. Com pot ser, Església de Sant Esteve, la Plaça Porxada, etc podran incloure's el la ruta 1.



Ajuntament de Bagà

L'Ajuntament de Bagà es reserva el dret d'ampliar aquesta llista d'espais patrimonials d'interès turístic durant la durada del servei. També es podran fer rutes o visites puntuals relacionades amb productes agrícoles locals i/o la gastronomia local, cultura popular local, etc.

El contractista estarà obligat a :

- Mantenir i/o crear rutes turístiques guiades, amb o sense el suport d'empreses o entitats especialitzades, amb la col·laboració i amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament de Bagà.
- Proposar les condicions i preus de les rutes i altres productes turístics dissenyats per la seva aprovació per part de l'Ajuntament i , si s'escau, la seva aprovació coma preus públics per part de l'òrgan municipal competent.
- Gestionar el servei de rutes turístiques guiades: promoció, venda de tiquets, contractació i pagaments a proveïdors, etc.
- Realitzar el servei de guia de turisme per a les visites promocionals.
- Realitzar el servei de guia de turisme per a les Visites institucionals de personalitats i altres convidats de l'Ajuntament.
- Realitzar el servei de guia de turisme per a les visites de Centres Educatius Públics, Privats i Concertats que l'Ajuntament autoritzi, o per altres col·lectius.

L'Ajuntament estarà obligat a:

- Autoritzar la posada en el mercat dels nous productes turístics creats pel contractista.
- Facilitar la creació de nous productes turístics.

La recaptació econòmica derivada de la prestació d'aquest servei es comunicarà mensualment en l'informe de seguiment, tal i com es recull en l'apartat "Coordinació".

4.2. Obertura d'espais patrimonials d'interès turístic

El servei d'obertura d'espais patrimonials és l'activitat consistent en l'organització de visites en edificis històrics i altres espais d'interès turístic de titularitat municipal o subjectes a un conveni a tal efecte.





Ajuntament de Bagà

El contractista presentarà les propostes d'obertura d'espais patrimonials amb l'anticipació suficient, fixant les condicions d'accés al servei i la seva naturalesa, durada i preu.

El contractista també podrà disposar dels espais patrimonials d'interès turístic per a l'organització de visites per a grups de turistes, sempre que sigui compatible amb els usos religiosos, socials, educatius lúdics o festius d'aquests espais.

La recaptació econòmica derivada de la prestació d'aquest servei es comunicarà mensualment en l'informe de seguiment, tal i com es recull en l'apartat "Coordinació".

4.3. Productes de temporada

El servei de productes de temporada és l'activitat de creació, organització i comercialització d'experiències de temporada o d'experiències lligades o integrades en els programes de festes i d'esdeveniments de vila (Festa de l'Arròs, Mercat Medieval, etc.).

Aquests productes de temporada poden ser originals o bé ser adaptacions de la cartera de productes i serveis ja existent: rutes guiades, rutes teatralitzades, obertura d'espais patrimonials, etc. Amb unes condicions d'accés i de prestació, i de preu, diferents.

El contractista presentarà a l'ajuntament de Bagà les propostes de productes de temporada amb l'anticipació suficient, fixant les condicions d'accés al servei i la seva naturalesa, durada i preu, perquè aquest les aprovi.

La recaptació econòmica derivada de la prestació d'aquest servei es comunicarà mensualment en l'informe de seguiment, tal i com es recull en l'apartat "Coordinació".

4.4. Botiga

El servei de botiga és l'activitat de venda de marxandatge i productes turístics relacionats amb el patrimoni, la cultura i la història de la vila de Bagà. El contractista haurà d'habilitar un espai de l'oficina de Turisme per a exposició i venda de productes amb formes, lemes i/o motius relacionats amb el patrimoni, la cultura i la història de la vila de Bagà.

El contractista presentarà a l'ajuntament de Bagà les propostes de productes per posar a la venda amb l'anticipació suficient, fixant les





Ajuntament de Bagà

característiques de cada productes i el seu preu, perquè aquest n'aprovi la idoneïtat.

La recaptació econòmica derivada de la prestació d'aquest servei es comunicarà mensualment en l'informe de seguiment, tal i com es recull en l'apartat "Coordinació".

4.5. Punts d'informació addicionals durant els esdeveniment de la Vila

El servei de punts d'Informació addicionals és l'activitat d'instal·lar estands d'informació i atenció al carrer, especialment en els dies de màxima afluència de públic a la vila, coincidint amb grans esdeveniments de vila, com per exemple la Festa Major, Festa de l'arròs, la Fira de Tots Sants, Mercat Medieval, etc.

El contractista podrà instal·lar aquests punts d'informació addicional per iniciativa pròpia o ser requerit per l'Ajuntament per tal de fer-ho.

La recaptació econòmica derivada de la prestació d'aquest servei es comunicarà mensualment en l'informe de seguiment, tal i com es recull en l'apartat "Coordinació".

5.-Coordinació i Seguiment

5.1. Comissió de seguiment

Es constituirà una comissió de seguiment formada per persones designades per part de l'Ajuntament de Bagà i els responsables de la prestació del servei.

L'Ajuntament de Bagà designarà tres persones per al Comitè de seguiment: el/la regidor/a amb competències en matèria de turisme, l'alcalde o en qui aquest delegui i un representant del contractista. Quan així ho requereixin les circumstàncies es podran convidar tècnics o persones d'interès.

La comissió de seguiment es reunirà com a mínim dos cops l'any. Al mes de desembre per avaluar l'any (informe o memòria anual) i fixar les prioritats, estratègies i accions (pla de treball) per l'any següent; i al juliol per avaluar l'avenç de les accions establertes anteriorment i, si s'escau, introduir els canvis necessaris per assolir els resultats previstos (revisió del pla de treball, lectura de l'informe o memòria anual provisional-6 mesos).





Ajuntament de Bagà

5.2.Reunions periòdiques

Independentment de la comissió de seguiment, els prestadors del servei i el/la regidor/a municipal amb competències en turisme, mantindran reunions de coordinació periòdiques per tal de fer un seguiment d'implementació del pla de treball, cooperar en la seva execució i concertar treball i recursos. En el marc de les reunions, els prestadors dels serveis i el/la regidor/a municipal amb competències en turisme faran un seguiment de les activitats obligatòries, i determinaran la conveniència o no de les propostes dels prestadors del servei i el funcionament de les activitats de risc i complementàries.

5.3.Pla de treball anual

El prestador del servei presentarà un pla de treball amb una programació en el temps de les accions seguint les estratègies i les prioritats marcades per l'Ajuntament de Bagà a través del Pla Estratègic de Turisme i /o altres instruments de planificació o programació de l'activitat turística.

El prestador del servei i els responsables de l'Ajuntament de Bagà acordaran i fixaran les prioritats, estratègies i accions dins del marc definit pel Pla de turisme.

5.4.Informe trimestral

El contractista haurà d'elaborar i lliurar un informe al final de cada trimestre amb els següents indicadors i dades, com a mínim:

- Número de persones ateses, dades sociodemogràfiques, informació facilitada, canal, origen, llengua.
- Número de rutes organitzades, tipus de ruta, nombre de persones, origen, llengua, recaptació.
- Número d'obertures d'espais patrimonials nombre de persones, origen, llengua, recaptació.
- Numero d'experiències organitzades nombre de persones, origen, llengua, recaptació.
- Valoració i balanç de resultats de les rutes, obertures i experiències realitzades i suggeriments de millora.





Ajuntament de Bagà

5.5.Memòria anual

El contractista haurà d'elaborar i lliurar un informe a 31 de desembre amb els següents indicadors i dades:

- Número de persones ateses, informació facilitada, origen, llengua.
- Número de rutes organitzades, tipus de ruta, nombre de persones, origen, llengua, recaptació.
- Número d'obertures d'espais patrimonials nombre de persones, origen, llengua, recaptació.
- Numero d'experiències organitzades nombre de persones, origen, llengua, recaptació.
- Valoració i balanç dels resultats de les rutes, obertures i experiències realitzades i suggeriments de millora.
- Número d'operacions realitzades per a la difusió de l'oferta i dels productes turístics de la vila i resultats obtinguts.
- Comparatives per mesos i trimestres.
- Comparatives amb períodes anteriors (mesos, trimestres i anys)
- Valoració i justificació dels resultats obtinguts.
- Balanç Anual Ingressos i despeses.
- Propostes de Canvis i de Millores.

6.-.Personal

6.1. Plantilla Mínima requerida

El contractista prestarà el servei comptant amb la plantilla necessària per al compliment de les obligacions que aquest comporta:

Una persona atenent al públic, que podrà ser substituïda amb motiu de vacances, baixes, permisos i llicències. En qualsevol cas, l'atenció al públic requerirà capacitat d'informar en un mínim de dues llengües estrangeres, a més de les dues cooficials.





Ajuntament de Bagà

6.2. Obligacions relatives al personal

El personal adscrit al servei objecte del contracte treballarà per compte del contractista i haurà d'estar afiliat al règim general de la Seguretat Social.

El contractista, en la seva condició d'empresari, serà l'únic responsable davant del personal adscrit al servei objecte del contracte, del compliment de la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de riscos laborals i també el conveni col·lectiu que correspongui.

L'Ajuntament es reserva el dret de revisar en qualsevol moment la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions fiscals i socials.

L'empresa adjudicatària haurà de cobrir, les baixes, permisos i absències del personal.

El contractista promourà i vetllarà pel convenient reciclatge i millora de la formació dels professionals i establirà un pla de formació per al personal que treballi als serveis municipals d'informació turística.

DOCUMENT DATAT I SIGNAT ELECTRÒNICAMENT AL MARGE PER:

L'Alcalde,

Joan Oña Folcrà

L'arquitecte,

Pere Pajerols Casas

