



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE PROMOCIÓ DEL TERRITORI DO ALELLA I DELS SERVEIS COMPLEMENTARIS DE PROMOCIÓ DELS ENS ADHERITS AL CONSORCI DE PROMOCIÓ ENOTURÍSTICA DEL TERRITORI DO ALELLA.

## 1. Objecte del contracte

És objecte d'aquest plec la contractació dels serveis següents:

- Servei de promoció enoturística del territori DO Alella
- Serveis d'informació i atenció turística de l'Oficina de Turisme d'Alella, incloent el servei d'informació turística i la difusió i promoció de la cultura del vi de la DO Alella.
- Altres serveis de suport dels ens adherits al Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella



## **2. Descripció dels serveis a realitzar**

### **2.1 Servei de promoció enoturística del territori DO Alella**

#### **2.1.1 Gestió del Consorci**

- Gestió general del Consorci.
- Coordinació i supervisió dels diferents serveis i activitats que es presten per part del Consorci i els seu ens adherits.
- Representació davant d'altres ens i institucions.

#### **2.1.2 Organització dels diferents esdeveniments que es duen a terme des del Consorci.**

- Mercats amb DO Alella.
- Enotast, tasta la Terra de la Pansa Blanca
- Vi+, el mes de la DO Alella.
- Enhotels
- Formacions.
- Altres esdeveniments que figurin en el pla d'accions anual.

#### **2.1.3 Coordinació de la Ruta del Vi DO Alella**

- Seguiment i registre de les altes i les baixes dels membres.
- Vetllar pel compliment del Manual del Club de Producte i dels requisits que es requereixen per formar part de la ruta aprovats pel Consorci.
- Mantenir contacte amb tots els i les membres i ajudar-los en la creació d'esdeveniments.
- Seguiment i visites dels i les membres de la Ruta del Vi
- Control dels membres a través d'un CRM

#### **2.1.4 Altres tasques de promoció del territori**

- Manteniment, actualització i pujada d'activitats a la plataforma de comercialització del Consorci.
- Manteniment i actualització del web [www.enoturismedoalella.cat](http://www.enoturismedoalella.cat)
- Realització de 5 enotastos l'any en diferents municipis de la DO Alella.



- Suport a l'organització de Fires i altres esdeveniments que s'organitzen des dels diferents ens adherits al Consorci sempre que la dedicació no sigui superior al paquet d'hores establertes.
- Elaboració del pla d'accions anual del Consorci i de l'Oficina de Turisme d'Alella, d'acord amb els indicacions del president
- Organització de la presentació del pla d'accions anual als i les membres de la Ruta del Vi i a les persones referents polítiques i tècniques dels ens consorciats.
- Participar en les reunions setmanals de coordinació que organitza el Consorci amb el president i d'altres membres .
- Control dels i les membres de la ruta del vi mitjançant un CRM.
- Elaboració de la memòria de les activitats realitzades
- Altres tasques que estiguin contemplades dins del pla d'accions anual del Consorci.
- Preparar informes i memòries sobre el funcionament de les activitats i serveis, i propostes de millora de les diferents accions turístiques del territori.
- Atenció a la ciutadania o a agents del territori en relació a qüestions relatives a serveis, recursos, projectes, productes accions turístiques, normatives i altres necessitats relacionades.
- Atenció i col·laboració amb altres entitats del territori en relació a l'àmbit turístic, especialment i entre d'altres
- Suport tècnic per a la realització de tràmits administratius de naturalesa interna, com poden ser: propostes de despesa, propostes de decret, redacció d'informes, convenis i cartes informatives, resposta d'instàncies, elaboració de propostes de pressupost, gestió de proveïdors (comandes, pressupostos, factures...), redacció de plecs de contractació i altres tràmits i documents que siguin necessaris.

## **2.2 Serveis de gestió, promoció i assessorament tècnic en matèria de turisme dels ens adherits al Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella**

El Consorci ofereix serveis complementaris de gestió, promoció i assessorament tècnic en matèria de turisme mitjançant convenis individuals amb els ens consorciats on s'especifiquen les tasques, les hores de dedicació i l'import a satisfer. Actualment el Consorci té l'encàrrec de la coordinació dels següents serveis:

### **2.2.1 Serveis de l'Oficina de Turisme d'Alella**

Les prestacions de l'Oficina de Turisme d'Alella s'hauran de realitzar sempre d'acord amb el Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya, així com d'acord amb la resta de la normativa que li sigui aplicable.



#### **2.2.1.1 Informació i atenció a les persones visitants a l'Oficina de Turisme d'Alella**

- Informació turística a les persones visitants de manera presencial, telefònica, telemàtica i postal sobre els recursos i punts d'interès en l'àmbit local i comarcal, rutes i activitats del Parc de la Serralada Litoral, de l'Agència Catalana de Turisme, del Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella (d'ara en endavant El Consorci), del Centre Enoturístic i Arqueològic de Vallmora, del cellers de la DO Alella, i, en general, de les activitats, esdeveniments, visites guiades organitzades per algun dels ens consorciats, així com altres actuacions que es realitzin al territori DO Alella relacionades amb la cultura vitivinícola i organitzades per als diferents ens i membres de la Ruta del Vi DO Alella, i informació d'interès públic.
- Informació i assessorament a agents, empreses i entitats turístiques per a qüestions de promoció.
- Actuació d'acord amb el Manual de Bones Pràctiques de l'Oficina de Turisme d'Alella.
- Assistència sanitària bàsica a les persones visitants.

#### **2.2.1.2 Accions de promoció a l'Oficina de Turisme**

- Inscripcions a les activitats organitzades pel Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella i ens consorciats: visites guiades, enotast, mostast, de la Festa de la Verema, etc. i altres activitats que el Consorci i els seus ens consorciats puguin organitzar.
- Gestió del Punt d'Informació a Can Lleonart del Parc de la Serralada Litoral: registre de visitants en el registre estadístic del Parc de la Serralada Litoral, inscripcions a les activitats i exposició del material de promoció, etc.
- Venda de marxandatge, amb la prohibició expressa de vendre cap producte no autoritzat pel Consorci o ens consorciats.
- Venda d'entrades i tiquets: del Festival d'Estiu, de la Mostra Gastronòmica de la Festa de la Verema, així com d'altres activitats el Consorci i els ens consorciats puguin organitzar.
- Difusió de les activitats del Consorci i dels ens consorciats de forma electrònica o en suport paper: butlletins electrònics setmanals, correus electrònics diaris, notes informatives, avisos, etc.
- Actualització dels continguts del material turístic local, com el plànol, la relació d'empreses del sector turístic, o altre material de promoció que es consideri adient.
- Gestió i dinamització de les xarxes socials amb el contingut que li serà proporcionat des de l'àrea de Turisme de l'Ajuntament d'Alella
- Gestió i dinamització del web amb el contingut que li serà proporcionat des de l'àrea de Turisme de l'Ajuntament d'Alella



- Gestió i manteniment de la base de dades d'usuaris.
- Relació amb les oficines de Turisme del territori de la DO Alella, i comarques confrontants.
- Altres accions de promoció que des del Consorci es puguin establir.

#### **2.2.1.3 Altres tasques a realitzar per l'Oficina de Turisme**

- Exposició pública del calendari/horari de l'Oficina de Turisme d'Alella (web, xarxes socials i equipament).
- Comanda, rebuda, organització i renovació del material turístic local i d'altres entitats turístiques (fulletons, programes, plànols, etc.).
- Recollida de cartells i materials de comunicació realitzats pel Consorci i/o els ens consorciats i la seva renovació.
- Registre de venda d'entrades d'espectacles i activitats amb el sistema informàtic que utilitzi el Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella.
- Registre de les persones visitants al programa estadístic de la Generalitat de Catalunya.
- Enquestes de satisfacció i recollida de suggeriments del Parc de la Serralada Litoral i altres tasques relacionades amb el bon funcionament del servei.
- Enquestes provinents d'altres entitats turístiques, com del Consell Comarcal del Maresme, Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella, Biosphere, etc.
- Actualització del Biosphere i elaboració de tota aquella documentació pertinent.
- Gestió d'incidències amb l'equipament, els usuaris, proveïdors o altres incidències.
- Seguiment dels serveis dels cellers, guies, monitors, etc.
- Gestió de l'Informe d'activitat per als guies o monitors.
- Tenir la informació detallada de les activitats programades.
- Confecció mensual de l'Informe d'activitats d'acord amb el Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella i l'àrea de turisme d'Alella amb l'anàlisi de visitants, activitats diàries, activitats extraordinàries, inscripcions, vendes i accions de promoció realitzades.
- Confecció anual de l'Informe d'activitats amb comparativa històrica d'acord amb el Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella i l'àrea de turisme d'Alella amb l'anàlisi de visitants, activitats diàries, activitats extraordinàries, inscripcions, vendes i accions de promoció realitzades.
- Gestió econòmica dels ingressos mitjançant l'aplicatiu informàtic proveït pel Consorci.
- Informe econòmic mensual de tots els conceptes liquidats.
- Recepció i registre de productes i materials.



- Control d'estocs de material de promoció i de material de marxandatge.
- Gestió d'albarans i documents de devolució de material de proveïdors, així com altra documentació segons el sistema requerit pel Consorci.
- Adequació de l'espai i el mobiliari per a la realització de consums i servei de tast, així com responsabilitzar-se del manteniment d'aparells electrodomèstics i altres serveis logístics.
- Gestió de convenis de pràctiques i col·laboració en cas que hi hagi entitats o escoles interessades, així com assessorament i seguiment dels alumnes i col·laboradors.
- Reunions periòdiques de seguiment amb el Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella i l'àrea de turisme d'Alella
- Suport i gestió per a implementació de nous projectes turístics aprovats pel Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella i/o l'Ajuntament d'Alella.
- Gestió d'objectes perduts.
- Vigilància i custòdia de l'equipament i del seu contingut.
- Gestió de l'equipament en cas d'emergència.
- Altres prestacions connexes amb el propi servei.

### **3. Mitjans tècnics i materials**

- 3.1** El Consorci cedirà al contractista l'equipament i les oficines del Consorci així com de l'Oficina de Turisme d'Alella, així com la resta d'elements mobles per al bon funcionament del servei.
- 3.2** El Consorci cedirà els equips informàtics de l'Oficina de Turisme d'Alella, però l'empresa contractista haurà de dotar d'ordinadors portàtils i telèfons mòbils intel·ligents amb connexió a internet a tot el personal contractat.
- 3.3** El Consorci compta amb l'aplicatiu "Qualiteasy" per a la gestió d'incidències aparegudes a l'equipament i facilitarà al contractista la seva clau d'accés.
- 3.4** L'empresa contractista podrà sol·licitar i recollir al Consorci aquell material d'oficina necessari per al desenvolupament del servei.
- 3.5** L'empresa contractista enviarà el correu postal mitjançant l'Ajuntament d'Alella i recollirà la correspondència de l'Oficina de Turisme a la recepció de l'Ajuntament.
- 3.6** L'empresa contractista haurà de satisfer de manera autosuficient les necessitats, els recursos humans i horaris per al correcte servei de l'Oficina de Turisme d'Alella i per al suport a la promoció del territori de la DO Alella.



**3.7** L'empresa contractista haurà de facilitar un número de telèfon on es pugui localitzar les 24 hores del dia mentre duri la contractació serveis

#### **4. Del perfil del personal**

L'empresa contractista aportarà tot el personal i l'organització necessaris per a la correcta realització de l'objecte de la contractació, amb perfils professionals adients.

L'empresa contractista es comprometrà a cobrir les baixes que s'hi puguin produir en el personal adscrit al servei, per qualsevol motiu, per mantenir sempre el nombre de persones necessàries per a la prestació del servei.

#### **4.1 Personal afecte al servei de promoció del territori DO Alella del Consorci i dels serveis complementaris de promoció dels ens adherits.**

##### **4.1.1 Una persona directora responsable del servei**

Una persona directora amb funcions de coordinació del servei i d'enllaç amb la presidència del Consorci, a una jornada de 40 hores setmanals.

Serà la persona de màxima responsabilitat del servei i haurà de realitzar les següents tasques:

- La gestió general del Consorci i la coordinació dels serveis assumits.
- Representar el Consorci davant de les Administracions públiques, institucions, entitats i particulars, excepció feta de la representació institucional al més alt nivell que correspon al President.
- Desenvolupar la gestió econòmica del Consorci
- Realitzar anualment la memòria anual d'activitats del Consorci
- Preparar la documentació que s'ha de posar a la consideració del Consell i de l'Assemblea general.
- Organització i supervisió de les tasques recollides al punt 2 d'aquest plec sota la supervisió de la presidència del Consorci i l'àrea de Turisme i Identitat d'Alella.
- Organització i seguiment de les diferents activitats organitzades pels ens adherits al consorci.
- Coordinació i distribució de les tasques del personal
- Estar localitzable les 24 hores del dia durant la durada del contracte

##### **4.1.2 Una persona tècnica de suport a la direcció**





Una persona tècnica amb funcions de suport a la persona directora en totes les seves responsabilitats i amb una jornada de 40 hores setmanals.

#### **4.1.3 Una persona tècnica auxiliar de suport tècnic i administratiu**

Una persona tècnica auxiliar amb les funcions que li encomani la persona directora i amb una jornada de 40 hores setmanals.

#### **4.2 Personal afecte al servei d'informació, difusió, promoció i atenció turística a l'Oficina de Turisme d'Alella**

Una persona informadora responsable de la gestió de l'Oficina de Turisme realitzant les tasques contemplades en aquest plec i d'acord als requisits fixats en l'apartat 5.1.

### **5. Horari**

#### **5.1 Horari del personal afecte al servei de promoció del territori DO Alella del Consorci i dels serveis complementaris de promoció dels ens adherits.**

L'horari s'adequarà a les necessitats del servei. De manera prioritària el servei es prestarà incloent de dilluns a divendres de 8 a 14h i una tarda a la setmana coincidint amb l'horari del Consorci i la majoria dels seus ens adherits. Amb l'aprovació de la Presidència, la jornada efectiva podrà fixar-se per sota les 40 hores setmanals per tal de crear una bossa d'hores que serveixin per cobrir esdeveniments programats pel Consorci (Mercats amb DO Alella, Vi+, Enotast...).

En el cas de no realitzar-se el paquet addicional, es regularitzarà a final d'any l'import corresponent a les hores no realitzades.

Es realitzaran serveis en tarda, festius i caps de setmana quan les necessitats del servei així ho facin necessari.

El total d'hores anuals del personal és aproximadament 1800 hores.

#### **5.2 Horari de l'Oficina de turisme**

El total d'hores de la persona informadora responsable de la gestió l'Oficina de Turisme (inclòs l'apartat 5.1.1 i 5.1.2) són aproximadament 1500 hores/any.

##### **5.2.1 Activitat ordinària**





L'horari de l'Oficina de Turisme d'Alella s'estableix en compliment de l'article 6.2 apartat b) de la Secció 2 Capítol 2 del Decret 66/2014, de 13 de maig, de Regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya referent als horaris per a les Oficines de Turisme de 3a Categoria.

- De l'1 de novembre a 31 de març:
  - De dimecres a diumenge de 10 a 14.30 hores.
- De l'1 d'abril a 31 d'octubre:
  - De dimarts a diumenge de 10 a 14.30 hores.
  - Divendres i dissabte de 15.30 a 17.30 hores.

S'estableixen els següents dies de tancament anual: 1 i 6 de gener, 1 de maig, 24, 25, 26 i 31 de desembre.

Els horaris d'obertura i tancament de l'Oficina de Turisme s'han de respectar en tot cas.

#### 5.2.2 Activitats extraordinàries

- **Festa de la Verema:** (Generalment una setmana del mes de Setembre). De dilluns a dijous de 10 a 14.30 hores.  
De divendres a diumenge de 9 a 20 hores sense interrupció.  
*El primer dia de la venda d'entrades de la Festa de la Verema s'obrirà l'oficina 1 hora abans.*
- **Tastos amb personalitat:** (Generalment la setmana posterior a la Festa de la Verema).  
Els dies dels tastos amb personalitat, l'Oficina de Turisme romandrà oberta de 10 a 14.30 hores.
- **Paquet addicional d'hores:** S'estableix un paquet addicional de 100 hores/any per tal de cobrir esdeveniments o serveis extraordinaris (Diumenges de Vins i de Most, Festival d'Estiu, Festa de la Verema, etc.) organitzats pel Consorci i/o ens consorciats, que, si s'escau, es comunicaran al contractista amb la suficient antelació.

En el cas de no realitzar-se el paquet addicional, es regularitzarà a final d'any l'import corresponent a les hores no realitzades.

## 6. Formació, requisits i aptituds



## 6.1 Formació

És responsabilitat de l'empresa contractista que el seu personal estigui format per a la realització del servei. Requisits:

### 6.1.1 Persona directora responsable del servei

- Titulació universitària de grau en turisme, diplomatura en turisme o Tècnic d'Empreses i Activitats Turístiques o equivalent.
- Cicle formatiu de grau superior en gestió comercial i màrqueting enològic o Màrqueting i publicitat en el sector vitivinícola.
- Disposar del certificat del nivell C de català o equivalent
- Titulació o certificat universitari en community manager i social media
- Titulació de Sommelier

### 6.1.2 Persona tècnica de suport a la direcció

- Titulació universitària de grau en turisme, diplomatura en turisme, Tècnic d'Empreses i Activitats Turístiques o Cicle formatiu de grau superior en gestió comercial i màrqueting enològic o Màrqueting i publicitat en el sector vitivinícola o equivalent.
- Disposar del certificat del nivell C de català o equivalent
- Coneixements d'informàtica: ofimàtica, xarxes socials, internet, etc.
- Titulació de Sommelier

### 6.1.3 Persona tècnica auxiliar de suport tècnic i administratiu

- Titulació universitària de grau en turisme, diplomatura en turisme, Tècnic d'Empreses i Activitats Turístiques o Cicle formatiu de grau superior en gestió comercial i màrqueting enològic o Màrqueting i publicitat en el sector vitivinícola o equivalent.
- Disposar del certificat del nivell C de català o equivalent
- Coneixements d'informàtica: ofimàtica, xarxes socials, internet, etc.

### 6.1.4 Persona informadora responsable de la gestió de l'Oficina de Turisme

- Disposar del cicle de formació professional en l'especialitat de guia, informació i assistència turístiques, o bé del grau en turisme, diplomatura de turisme o equivalents.
- Coneixement escrit i parlat de català (nivell C1), castellà (nivell C1), anglès (nivell B2), francès (B.1.2).



- Formació informàtica a nivell d'usuari: ofimàtica, xarxes socials, Internet, etc.
- Coneixement de la normativa, sigui Decret, Llei, o qualsevol altra normativa en què es fonamenta l'ordenació dels serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya i informar al Consorci del canvis que es puguin produir per dur a terme les necessàries adaptacions. En especial de la categoria C de les Oficines de Turisme.

## 6.2 Aptituds

L'empresa contractista designarà una persona responsable per a la gestió de l'Oficina de Turisme, i vetllarà perquè el/la professional tingui les següents aptituds:

- Capacitat de gestió del servei i redacció de documents i informes.
- Habilitats d'organització.
- Habilitats comunicatives i tracte cordial i amable amb el públic.
- Mostrar una imatge personal d'acord amb el que estableix el Manual de Bones Pràctiques de l'Oficina Municipal d'Informació Turística.

L'empresa contractista designarà com a mínim tres persones per a dur a terme les tasques de suport a la promoció del territori DO Alella, els serveis complementaris de coordinació de mostres o fires enogastronòmiques dels ens adherits al consorci, els serveis de gestió, promoció i assessorament tècnic en matèria de turisme dels ens adherits al consorci i vetllarà perquè els/les professionals tinguin les següents aptituds:

- Capacitat de coordinació i gestió del servei i redacció de documents i informes.
- Habilitats d'organització.
- Habilitats comunicatives i tracte cordial i amable.

## 7. Difusió del servei i drets d'imatge

La titularitat de la instal·lació és de l'Ajuntament d'Alella i la prestació del servei és territorial.

Correspon al Consorci de Promoció Enoturística del Territori la representació externa del servei, i la titularitat de qualsevol tipus de documentació derivada de la realització del servei. L'empresa contractista no podrà utilitzar el nom i la imatge interna i externa de la instal·lació amb motius publicitaris o qualsevol altre motiu d'interès exclusiu d'empresa contractista, sense que ho autoritzi prèviament i de forma expressa el Consorci.



En qualsevol difusió escrita, verbal o visual d'activitats i serveis de la instal·lació, l'empresa contractista ha de fer-hi constar la titularitat del servei així com el logotip i la imatge gràfica del Consorci i/o ens consorciats.

#### **8. Finalització del contracte i traspàs d'informació**

En el cas de finalització del contracte per algun dels motius previstos a la normativa sobre contractació i que el contracte s'adjudiqui a un altre licitador, l'empresa contractista que finalitzi el contracte traspassarà a la nova empresa tota la informació sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini dels vuit dies previs a l'inici del nou contracte.

El Consorci supervisarà i ordenarà l'esmentat traspàs per tal de garantir que es faci adequadament.

Document signat electrònicament.