Proposta de Plec de Prescripcions Tècniques Particulars

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ, DIFUSIÓ I ATENCIÓ TURÍSTICA, I DE GUIES DE TURISME

Ajuntament de Valls

maig de 2023

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1. Objecte del servei

Aquest contracte té per objecte **el servei d'Informació, Atenció i Difusió 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 la venda de marxandatge turístic, a més 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 a l'oficina de turisme, amb la possibilitat d'utilitzar els espais patrimonials disponibles i tot el terme municipal de Valls.

Quedarà a càrrec de l'Ajuntament:

- El **local** on prestar el servei amb la distribució i els espais necessaris pel compliment de les especificacions de les Oficines de Turisme, definides en l'article 6 del Decret 66/2014 de 13 de maig.
- El **mobiliari** mínim i imprescindible necessari per al funcionament de l'oficina de turisme.
- La **retolació exterior i interior** de l'oficina.
- **Monitors** d'autoconsulta interiors o exteriors.
- Els aparells de **telefonia**
- Accés a dades **internet**
- L'alta dels serveis i el pagament dels consums **d'aigua, llum i electricitat**.
- La **neteja** de l'oficina de turisme

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

Quedarà a càrrec del prestador del servei:

- El pagament dels consums de **material fungible** d'oficina, excepte la papereria municipal oficial.
- La instal·lació del **gestor estadístic** del departament competent en matèria de turisme.

- El **maquinari i programari** necessari per al desenvolupament dels serveis, i el **servei d'assistència tècnica** per les incidències informàtiques.

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 i la comarca de l'Alt Camp.

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

- Presencial
- Telèfon
- Correu electrònic
- Correu Postal
- Web Municipal
- Web de viatges i escapades
- Xarxes socials a Internet
- Pantalles a la via pública
- Pantalles TV a l'Oficina
- Etc.

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

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	16/05/2023 12:22:33

A més, 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, repertoriar i fer directoris dels espais i productes turístics de la ciutat, les activitats turístiques d'organització pròpia i aliena i altres activitats d'interès turístics i de lleure de la ciutat i la comarca de l'Alt Camp.

- Informar sobre els espais i productes turístics de la ciutat, les activitats turístiques d'organització pròpia i aliena i altres activitats d'interès turístics i de lleure de la ciutat i la comarca de l'Alt Camp.

- 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.

- Garantir l'accés a Internet disponible per a les persones usuàries.

- Prestar el servei amb el següent calendari i horaris:

  Horari: La prestació dels serveis d'informació turística es durà a terme al llarg de tot l'any amb excepció dels dies festius següents: 25 de desembre / 26 de desembre / 1 de gener / 6 de gener.

  L'horari bàsic d'obertura s'establirà, a excepció de dies festius assenyalats, d'acord amb el següent calendari/horari:

  De dilluns a dissabte, de 9 a 14 h i de 17 a 19 h.
  Diumenges i festius, de 10 a 14 h.

  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 al contractista.

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

- Aquests serveis es prestaran al usuaris de forma gratuïta.

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

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, seguretat ciutadana, mobilitat o drets dels consumidors.

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

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

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 ciutat, 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 en períodes clau de l'activitat turística de la ciutat. Com a mínim: temporada de calçotada (novembre - març), temporada de castells (abril-octubre), temporada d'estiu (juny, festa major -setembre) i temporada de Nadal (novembre-desembre); 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.). En aquest cas, gràcies a la propera finalització del túnel del Coll de l'Illa de l'autovia A-27 de Tarragona, Valls i Montblanc quedaran molt ben connectades, així a part dels acords de cooperació que el contractista consideri necessaris, serà imprescindible que estableixi acords de cooperació amb l'Ajuntament de Montblanc i la seva oficina de turisme, per tal d'impulsar conjuntament el turisme de l'interior del Camp de Tarragona.

Per una altra banda, per potenciar l'experiència castellera a la ciutat, també s'hauran d'establir acords amb l'empresa que gestioni el Museu Casteller de Catalunya i les dues colles castelleres de la ciutat: la Colla Joves i la Colla Vella dels Xiquets de Valls.

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c** Nº referencia: **FD-202300001654** URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**	
Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

- Fer operacions més orientades a segments de mercat determinats, 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.

3.4. Servei de Promoció

El Servei de Promoció és l'activitat que consisteix en la creació i el disseny gràfic dels següents materials informatius turístics:

- Mapes turístics de la ciutat
- Fulletó Turístic de la Ciutat
- Fulletons de rutes autoguiades
- Fulletons de rutes guiades
- Fulletons d'espais patrimonials
- Fulletons de promoció de la Calçotada
- Fulletons de promoció dels Castells
- 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
- Textos, fotografies i altres materials gràfics per a l'APP Mòbil Municipal
- Vídeos senzills
- Anuncis en premsa paper o digital

El contractista estarà obligat a :

- Elaborar el disseny gràfic dels materials informatius turístics esmentats abans, cada cop. Dissenys que estaran validats per la Regidoria de Comerç i Turisme.

- Cercar patrocinadors per finançar la producció dels materials informatius turístics.

- Adherir-se com a Oficina de Turisme i en nom de l'Ajuntament de Valls al Conveni Corner de la Costa Daurada per tal de participar al programa de fires i promocions i a les campanyes de publicitat del Patronat de Turisme de la Diputació.

- Assistir a dos fires anuals, les quals seran escollides de forma consensuada amb la Regidoria de Comerç i Turisme. En aquestes fires, l'OMIT hi haurà d'assistir amb un mínim de 2 persones.

L'Ajuntament estarà obligat a:

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

- La impressió dels material serà assumit per l'Ajuntament.

- La producció materials promocionals per al condicionament dels estands a les fires.

- L'assumpció de les despeses de lloguer d'espais i de transport de materials per a la participació en Fires.

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 ciutat de Valls.

El contractista estarà obligat a:

- Participar en les reunions de coordinació tècnica juntament amb els el/s Tècnics Municipals sempre que se li requereixi.
- Participar en les reunions de coordinació amb les entitats que agrupen el comerç, la restauració i altres activitats sectorials, sempre que se li requereixi.
- Participar en les reunions ordinàries i extraordinàries del Consell Municipal de Comerç com a membre permanent d'aquest òrgan consultiu municipal.
- Participar en les reunions ordinàries i extraordinàries del Consell Econòmic i Social de Valls, sempre que se li requereixi.

3.6. Formació

El contractista haurà de realitzar un curs de formació de mínim 8 hores de durada cada any per al personal tècnic al seu càrrec i/o agents públics o privats i/o públic general, en temes relacionats amb el turisme, amb atenció especial als canvis de normativa, novetats tecnològiques i bones pràctiques.

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.

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): 457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c
Nº referencia: FD-202300001654
URL de Verificació: http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do

Signat per	Data
Jordi Plana	16/05/2023 12:22:33

3.7. Rutes teatralitzades

El contractista haurà de crear una nova ruta teatralitzada o experiència similar, i representar-la com a mínim un cop l'any, basada en fets històrics de la ciutat de Valls.

El procés creatiu, direcció, producció i coordinació de cada ruta forma part de les "Activitats Obligatòries" incloses dins del pressupost global del servei, no obstant la representació de les rutes teatralitzades estarà subjecta a les condicions de les "Activitats Obligatòries a Risc", convertint-se en una font d'ingressos per al contractista.

El contractista explorarà l'oportunitat de col·laborar i donarà sempre prioritat al Grup de Teatre Principal (GTP) per a la representació de les rutes teatralitzades.

Actualment existeix la ruta teatralitzada al Call jueu de Valls, la ruta escenifica la visita d'una jueva de Tortosa que acompanya al seu marit mercader. La representació recórrer els principals carrers del call i rememora els bons temps de la comunitat jueva a la ciutat.

3.8. Experiències

El contractista haurà de crear experiències o accions promocionals amb entitats del teixit associatiu de la ciutat de Valls, amb empreses turístiques de Valls 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 ciutat, 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 amb les següents organitzacions:

<u>Entitats i associacions:</u>

- Unió de Botiguers de Valls "Comerç de Valls"
- Equip "Valls Viu la Moda"
- Grup de Teatre Principal (GTP)
  Associació de Restauradors de Valls
- Colla Vella dels Xiquets de Valls
- Colla Joves Xiquets de Valls

<u>Entitats públiques:</u>

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

- Consell Regulador DO Tarragona
- Xarxa de Cultura de Valls
- Consell Comarcal de l'Alt Camp

Empreses:
- Hotel Class Valls
- Hotel Casa Fèlix

Aquestes experiències poden ser o formar part de les rutes guiades, rutes teatralitzades, obertura d'espais patrimonials o experiències de temporada o experiències lligades a esdeveniments de ciutat. Per exemple, es poden centrar en personatges i llegendes de Valls, com la del Bandoler la Pera, o ve, en d'altres temàtiques rellevants per la ciutat, com són les històries i experiències castelleres.

La tipologia de la col·laboració entre l'Oficina de Turisme i amb les entitats abans esmentades del teixit associatiu de la ciutat podrà tenir les següents característiques:

1. Pacs 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.

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 ciutat de Valls sense cost per al client.

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): 457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c
Nº referencia: FD-202300001654
URL de Verificació: http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do

Signat per	Data
Jordi Plana	16/05/2023 12:22:33

El contractista haurà de crear el servei i posar el maquinari i programari necessari per poder prestar-lo.

4. Activitats Obligatòries a risc

Les Activitats Obligatòries són els serveis d'obligat compliment que seran abonades a través de la venda directa de serveis i productes a ciutadans, visitants i turistes, a preus de mercat.

El preu dels serveis i productes en venda que es vulguin oferir hauran de ser autoritzats per l'Ajuntament, prèvia proposta del contractista.

Aquestes activitats són:

4.1. Servei de Guies de Turisme

El Servei de Guies de Turisme és l'activitat que consisteix en crear, organitzar i realitzar rutes turístiques guiades i altres activitats similars.

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

- Les 11 rutes guiades i les 6 experiències que actualment s'ofereixen des de l'oficina de turisme municipal: km0 del Món Casteller, El campanar més alt de Catalunya, El cor de la ciutat, Espais amagats sota terra, 800 anys de places i mercats, Cèsar Martinell l'arquitecte del vi, Narcís Oller de Valls a Vilaniu, Històries i llegendes de Valls, Ruta pel call jueu de Valls, Comerços centenaris de Valls, Descobreix Valls, el cistell de la Candela, del cel a la terra, Valls terra de calçots, Valls assaboreix l'oli, Valls l'origen dels castells i Sabors de Valls.

- Les relacionades amb els espais patrimonials. Com a mínim, Església de Sant Joan, Campanar de Sant Joan, Sala Gòtica de Ca Segarra i Refugi Antiaeri de la Plaça del Blat, Ajuntament, Capella del Roser, Convent del Carme i Biblioteca Popular de Valls.
L'ajuntament de Valls es reserva el dret d'ampliar aquesta llista d'espais patrimonials d'interès turístic durant la durada del servei.

- Les relacionades amb la calçotada i/o productes agrícoles locals i/o la gastronomia local.

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): 457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c
Nº referencia: FD-202300001654
URL de Verificació: http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do

Signat per	Data
Jordi Plana	16/05/2023 12:22:33

- Les relacionades amb els Castells i/o altres expressions de la cultura popular local.

El contractista estarà obligat a :

- 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 Valls.

- Completar les 4 rutes autoguiades amb audioguies en els 4 idiomes amb que treballa l'OMIT (anglès, francès, català i castellà), ja que actualment només la Ruta Monumental és la que disposa d'àudios informatius.

- Proposar les condicions i preus de les rutes i altres productes turístics dissenyats per la seva aprovació per part de l'Ajuntament mitjançant la conformitat del tècnic de turisme 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 (Presstrips i FamTrips).

- 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.

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.
- Assumir la despesa derivada del servei de guia de turisme de les visites promocionals, institucionals i de centres educatius, que no superarà els 60 € per servei de, com a mínim, dues hores.

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 setmanal d'espais patrimonials d'interès turístic

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

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

El contractista haurà d'obrir com a mínim dos espais patrimonials d'interès turístic cada setmana, preferiblement en cap de setmana, per tal de garantir un horari fixe d'obertura dels espais visitables més importants de la ciutat.

El contractista podrà alterar aquest calendari, prèvia autorització de l'Ajuntament, sempre que suposi una disminució de la suma total de dies d'obertura d'espais patrimonials a l'any.

El contractista presentarà les propostes d'obertura d'espais patrimonials amb l'antelació suficient senyalant 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. Programació setmanal de visites guiades d'interès turístic

El servei de programació de visites i rutes guiades d'interès turístic és l'activitat consistent en l'organització de **visites guiades sense cita prèvia** en edificis històrics, espais, carrers i places d'interès turístic acompanyats d'un guia.

El contractista haurà de programar com a mínim dues visites d'interès turístic cada setmana, preferiblement en cap de setmana, per tal de garantir un horari fixe de rutes guiades per conèixer els principals actius turístics de la ciutat amb una sola visita.

El contractista podrà alterar aquest calendari, prèvia autorització de l'Ajuntament, sempre que suposi una disminució de la suma total dels dies amb visites guiades sense cita prèvia a l'any.

El contractista presentarà les propostes de programació de visites guiades amb l'antelació suficient senyalant les condicions d'accés al servei i la seva naturalesa, durada i preu.

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

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".

4.4. 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 (Sant Joan, Santa Úrsula, etc.) i d'esdeveniments de ciutat (Gran Festa de la Calçotada, Firagost, 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 Valls les propostes de productes de temporada amb l'antelació suficient, senyalant 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".

4.5. Botiga

El servei de botiga és l'activitat de venda de marxandatge i productes turístics basats en el patrimoni, la cultura i la història de la ciutat de Valls.

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 Valls.

El contractista presentarà a l'ajuntament de Valls les propostes de productes per posar a la venda amb l'antelació suficient, senyalant les 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".

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c** Nº referencia: **FD-202300001654** URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**	
Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

4.6. Punts d'Informació addicionals esdeveniments de ciutat

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 ciutat, coincidint amb grans esdeveniments de ciutat, com per exemple la Festa Major de Sant Joan, la Fira de Santa Úrsula, la Gran Festa de la Calçotada o Firagost.

El contractista podrà instal·lar aquests punts d'informació addicional de motu propi o ser requerit per fer-ho per part de l'Ajuntament.

En el segon cas esmentat, l'ajuntament de Valls es farà càrrec de les despeses derivades per la prestació d'aquest servei.

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 Valls i els responsables de la prestació del servei.
L'Ajuntament de Valls designarà tres persones per al Comitè de seguiment: el regidor amb competències en matèria de turisme, el tècnic municipal amb competències en turisme i una tercera persona amb funcions tècniques relacionades amb la comunicació i/o la promoció de la ciutat. Un dels tècnics municipals actuarà com a secretari d'acta de les reunions.

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'avanç 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).

5.2. Reunions periòdiques

Independentment de la comissió de seguiment, els prestadors del servei i el tècnic municipal amb competències en turisme, mantindrà reunions de coordinació

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): 457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c
Nº referencia: FD-202300001654
URL de Verificació: http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do

Signat per	Data
Jordi Plana	16/05/2023 12:22:33

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 els reunions, els prestadors dels serveis i el tècnic municipal amb competències en turisme faran un seguiment de els 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.

En el marc de les reunions periòdiques, els prestadors del servei i el tècnic municipal amb competències en turisme, cada mes, faran una lectura dels diferents indicadors i dades per tal de fer avaluacions periòdiques del servei.

5.3. Pla de treball anual

El prestador del servei presentarà un pla de treball amb una calendarització d'accions seguint les estratègies i les prioritats marcades per l'Ajuntament de Valls 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 Valls acordaran i fixaran les prioritats, estratègies i accions dins del marc definit pel Pla de turisme, els pressupostos municipals, aquest ple de clàusules tècniques. o altres instruments de planificació o programació de l'activitat turística.

5.4. Informe mensual

El contractista haurà d'elaborar i lliurar un informe al final de cada mes amb coma mínim els següents indicadors i dades:

- 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.
- Número d'operacions realitzades amb agents i operadors turístics i resultats obtinguts.
- Número d'operacions realitzades per a la difusió de l'oferta i dels productes turístics de la ciutat i resultats obtinguts.

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

- Dades desglossades per al mes i sumatori a data de l'informe.

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 de resultats de les rutes, obertures i experiències realitzades i suggeriments de millora.
- Número d'operacions realitzades amb agents i operadors turístics i resultats obtinguts.
- Número d'operacions realitzades per a la difusió de l'oferta i dels productes turístics de la ciutat i resultats obtinguts.
- Comparatives per mesos i trimestres.
- Comparatives amb períodes anteriors (mesos, trimestres i anys)
- Valoració i justificació dels resultats obtinguts respecte als objectius anual previstos i respecte als períodes anteriors (mesos, trimestres i anys).
- 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, a jornada complerta, que podrà ser substituïda amb motiu de vacances, baixes, permisos i llicències. Els divendres i els caps de setmana serà necessari que hi hagi un mínim de dues persones.**

- Amb un mínim de 3 anys d'experiència específicament en el sector turístic. Es tindran en compte les tasques realitzades en establiments, serveis, entitats de promoció i oficines de turisme; Empreses relacionades amb

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): 457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c
Nº referencia: FD-202300001654
URL de Verificació: http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do

Signat per	Data
Jordi Plana	16/05/2023 12:22:33

l'oferta turística complementària vinculada al lloc de destinació i a les activitats de turisme temàtic; Empreses d'allotjament; Departaments de recepció, convencions, qualitat, atenció al client, personal de compres i comercial; Empreses relacionades amb la creació, la distribució i la comercialització de productes i tasques d'assessorament a majoristes turístics i agents de viatge; Investigació turística en institucions públiques i privades; Consultoria i docència turística.

- Amb capacitat d'informar en un mínim de dues llengües estrangeres, a més de les dues cooficials. Concretament, s'haurà d'informar de manera adequada, coherent i fluida com a mínim en català, castellà, anglès i francès. Es podrà acreditar per qualsevol dels mitjans següents:

- Titulacions nivell C1 de català i castellà, B2 d'anglès i B1 de francès, del marc europeu comú de referència (el C1 de castellà només s'ha d'acreditar per persones que no tinguin la nacionalitat espanyola i no siguin originaris de països en que el castellà és llengua oficial).

- Acreditar més de 5 anys d'experiència prestant serveis d'atenció i informació turística en els quatre idiomes especificats.

- Amb experiència en el transport, muntatge, organització d'estands de fira i atenció al públic, demostrable en almenys dues fires oficials.

- Amb un mínim d'1 any d'experiència en organitzar operacions de comunicació de venda de serveis (rutes guiades, visites concertades, agències de viatges, etc.)

- **Un/a guia de Turisme titulat, quan ho requereixi el servei.**

- Amb titulació de Guia Turístic de Catalunya.

- Amb un mínim de 5 anys d'experiència com a guia turístic, en els quals hagi realitzat activitats educatives per a infants i adolescents.

- Amb un mínim de 5 anys d'experiència en la creació d'activitats pedagògiques i/o rutes teatralitzades i/o materials didàctics per al públic infantil i adolescent.

- Amb capacitat d'informar en un mínim de dues llengües estrangeres, a més de les dues cooficials. Concretament, s'haurà d'informar de manera adequada, coherent i fluida com a mínim en català, castellà, anglès i francès. Es podrà acreditar per qualsevol dels mitjans següents:

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**

- Titulacions nivell C1 de català i castellà, B2 d'anglès i B1 de francès, del marc europeu comú de referència (el C1 de castellà només s'ha d'acreditar per persones que no tinguin la nacionalitat espanyola i no siguin originaris de països en que el castellà és llengua oficial).

- Acreditar més de 5 anys d'experiència prestant serveis d'atenció i informació turística en els quatre idiomes especificats.

- **Un cap d'oficina, a temps parcial, el qual dedicarà presencialment un mínim de 10h setmanals a l'Oficina Municipal d'Informació Turística (OMIT). Aquestes hores s'hauran de realitzar en horari d'oficina de dilluns a divendres.**

- Amb titulació universitària relacionada amb el sector turístic i /o l'administració d'empreses. Les titulacions que s'admeten són els graus o estudis equivalents de turisme, administració i direcció d'empreses, història, geografia, antropologia, arqueologia, dret, comunicació i màrqueting, publicitat i relacions públiques.

- Amb 5 anys d'experiència acreditada en la gestió d'organitzacions o empreses relacionades amb el turisme, el lleure educatiu i/o l'hostaleria, i en les quals s'hagin desenvolupat tasques en gestió d'equips de treball, programació de tasques i gestió econòmica.

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 contractant personal suplent, les baixes, permisos i absències del personal adscrit a OMIT de manera que en cap moment de la prestació del servei pugui quedar reduïda la dotació de personal del servei. Si una

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): 457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c
Nº referencia: FD-202300001654
URL de Verificació: http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do

Signat per	Data
Jordi Plana	16/05/2023 12:22:33

baixa no ha pogut estar prevista, no tardarà més de 24 hores a cobrir-se. Les substitucions es faran amb persones que tinguin el perfil professional requerit.

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. I per tant, quan aquestes formacions, xerrades, seminaris o jornades coincideixin amb la jornada laboral, s'haurà de cobrir el seu lloc de treball.

6.3. Subrogació del personal

En cas que el nou contractista no sigui l'empresa que actualment presta els serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística, haurà d'incorporar en plantilla com a empleador la persona que actualment presta el servei d'informació a l'Oficina de Turisme.

Actualment, la persona empleada per Auriga Serveis Culturals SL té un contracte de treball per temps indefinit (acordat en data 16-07-2018, conversió d'un contracte Temporal subscrit l'01-01-2015), amb una jornada de treball de 31,5 hores setmanals, adscrit a la categoria professional d'AUXILIAR ADMINISTRATIU, dins del Conveni de LLEURE EDUCATIU I SOCIOCULTURAL, amb 14 pagues i un salari de 1089,23 euros bruts distribuïts en els conceptes salarials següents: 932,01 euros/mes, més VOL. ABSORBIB. 157,22 euros/mes. La durada de les vacances anuals serà de 30 dies.

Valls, 16 de maig de 2023

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de Verificació (CSV): **457ddf8b985c0f2ebe8e16db0bc9ec0daa5d192c**
Nº referencia: **FD-202300001654**
URL de Verificació: **http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do**

Signat per	Data
Jordi Plana	**16/05/2023 12:22:33**