

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'INFORMACIÓ TURÍSTICA I GESTIÓ DE XARXES SOCIALS DEL SERVEI DE TURISME DE L'AGÈNCIA DE DESENVOLUPAMENT DEL BERGUEDÀ

1. Introducció

L'Agència de desenvolupament del Berguedà disposa d'un servei de turisme que té per objectiu promocionar i donar a conèixer l'oferta turística del Berguedà a través de diversos mitjans presencials i telemàtics. Per fer-ho disposa d'una oficina de turisme que està oberta al públic, d'una pàgina web, de pàgines a diverses xarxes socials i del servei de WhatsApp Business.

2. Objecte del servei

Aquest servei té per objecte la contractació d'un servei d'atenció personal, telefònic i digital a l'oficina comarcal de turisme del Berguedà així com també la dinamització de les xarxes socials de turisme del Berguedà.

3. Descripció

L'empresa adjudicatària del servei haurà de donar informació turística presencial, telefònica i digital a través de tots els mitjans de què disposa el departament de turisme de l'Agència de desenvolupament del Berguedà.

El servei prestat s'haurà d'ajustar al contingut de la proposta que es presenti en aquesta licitació així com també al calendari anual que es proposi.

A nivell de xarxes socials, caldrà gestionar i dinamitzar les següents: Instagram, facebook, twitter, linkedin, i WhatsApp Business, com a mínim. Possibilitat d'incorporar Tik-tok o alguna altra xarxa que es pugui crear durant el termini d'execució del contracte.

4. Tasques a realitzar pel servei

Les tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària seran les següents:

- Atenció de l'oficina de turisme per part de l'empresa adjudicatària per prestar atenció personal als visitants i donar-los informació acurada del territori d'acord amb el pla de treball presentat.
- Atenció telefònica i telemàtica (correu electrònic, web, whatsapp) als visitants.



- Atenció als visitants en català, castellà, anglès i francès. Les dues primeres són obligatòries. En el cas de l'anglès i el francès caldrà poder-ho fer de forma fluida com a mínim en una de les dues
- Manteniment, actualització i reposició de material promocional o informació a l'oficina, peticionant-lo als proveïdors
- Actualització de la informació de la web de turisme www.visitbergueda.cat
- Reportar deficiències detectades en la informació al responsable del servei de turisme i corregir-les en cas que pugui fer-ho
- Recollir dades en excel i al gestor estadístic de l'oficina de turisme
- Relació amb el sector turístic del territori per demanar o proveir-los informació
- Preparació de la informació necessària per la gestió de les xarxes socials durant la setmana. Programació de posts de les diverses xarxes.
- Recopilació, catalogació i gestió de la bossa d'imatges de Turisme del Berguedà per a ús i gestió de les XXSS
- Gestió de les següents xarxes socials:
 - o Instagram. @elbergueda i @camidelsbonshomes
 - o Facebook. Berguedà Turisme
 - o Twitter. @berguedaturisme
 - o LinkedIn. Turisme del Berguedà
 - o WhatsApp Business. Tel. 654 125 696
 - o Tik tok (a confirmar)

Les tasques concretes a realitzar en cadascuna de les xarxes socials són:

- a) Per instagram (distribuïts entre @elbergueda i @camidelsbonshomes segons necessitats del moment)
 - Entre 5/6 Posts setmanals a la galeria
 - Feed dels Stories amb la creació d'animacions dels programes de Turisme del Berguedà (P.I.T., BIOSPHERE, GREEN DESTINATIONS, ETC...), creació de contingut dels esdeveniments de la comarca i creació de contingut i imatges a partir de captacions d'altres usuaris que es creguin rellevants per al perfil.
 - Missatges directes per donar resposta immediata a tots els missatges directes, busqueda d'informació per a respondre o la seva
- b) Per facebook
 - Mínim de 3 Posts Setmanals en el mur de la plataforma a combinar aleatòriament entre recursos turístics, productes turístics, esdeveniments, fires o productes gastronòmics de la comarca
 - Feed dels Stories amb la creació d'animacions dels programes de Turisme del Berguedà (P.I.T., BIOSPHERE, GREEN DESTINATIONS, ETC...), dels esdeveniments de la comarca, i creació de contingut i imatges a partir de captacions d'altres usuaris que es creguin rellevants per al perfil.
 - Missatges directes per donar resposta immediata a tots els missatges directes
- c) Per twitter
 - Feed del Timeline amb la creació dels posts de temàtica administrativa, de projectes, èxits i esdeveniments de Turisme del Berguedà
- d) LinkedIn



- Feed del Timeline amb la creació dels posts de temàtica administrativa, de projectes, èxits i esdeveniments de Turisme del Berguedà
- e) WhatsApp Business
 - Creació d'un grup de distribució de visitants a partir de les peticions rebudes (amb autorització prèvia)
 - Gestió dels grups de distribució del sector turístic per enviament de l'agenda setmanal.
 - Creació de nous grups amb noves finalitats si es considera pertinent.
 - Enviament d'informació rellevant d'agenda de caps de setmana a tot el sector turístic tots els divendres a la tarda o el dia previ a un festiu. Durant el període estival es podria augmentar la freqüència depenent de la quantitat d'esdeveniments a l'agenda.

S'estima una dedicació d'entre 800 i 900 hores anuals a la prestació completa del servei distribuïdes de la forma que es detalla en el pla de treball i que s'accepti per part de l'ADBerguedà.

L'empresa adjudicatària exercirà les funcions de direcció i control necessaris sobre les persones treballadores que pugui assignar als serveis. A aquests efectes elaborarà un programa de treball que hauran de seguir els/les treballadores adscrites al servei.

Les persones treballadores hauran d'anar correctament identificades com a treballadores de l'empresa adjudicatària sempre que prestin un servei personal de cara al client.

Els mitjans a utilitzar per a la prestació del servei aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

5. Pressupost de licitació

El pressupost de licitació serà de 11.880 € (exclòs IVA)

El preu de licitació és per un any.

S'entén que el pressupost base de licitació per a cadascun dels lots, s'adequa als preus del mercat sobre la base de les següents consideracions: s'ha partit dels preus que es paguen actualment a l'empresa que està fent el servei.

A aquest efecte, el pressupost base de licitació es desglossa en els següents

El valor estimat del contracte ascendeix a la quantia de 23.760 euros (IVA exclòs).

En el càlcul del valor estimat s'ha tingut en compte l'any 2024 i la possible pròrroga per tot el 2025.

6. Durada del contracte

El termini d'execució serà des de l'1 de gener del 2024 fins el 31 de desembre de 2024.

El lloc de prestació del servei: D'acord amb la naturalesa de l'objecte del contracte, no es considera imprescindible establir un espai físic fix, en el que s'haurà de treballar, excepte pel servei d'informació presencial que s'haurà de portar a terme a l'Oficina Comarcal de turisme tots els dies detallats en el pla de treball.



El contracte podrà prorrogar-se per un any en cas que hi hagi dotació pressupostària per part l'Agència de Desenvolupament del Berguedà.

La durada del contracte quedarà condicionada a l'existència de consignació pressupostària adequada i suficient en cada exercici pressupostari.

7. Tipus de contracte

Serveis

7.1 Imports

L'import a abonar serà el presentat per l'oferta guanyadora.

7.2 Forma de pagament

El pagament es realitzarà mensualment per un mateix import, prèvia presentació de factura digital a la ebústia de l'ADBerguedà.

8. Equip de treball

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

Caldrà que l'empresa assegurí la prestació del servei d'informació personal de l'oficina de turisme tots els dies detallats en el pla de treball i validats per part de l'ADBerguedà. En l'atenció al públic requerirà la capacitat de poder informar en les llengües citades en el punt 4.

El personal treballarà per compte del contractista i haurà d'estar donat d'alta a la seguretat social.

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

9. Criteris de puntuació

Per valorar les propostes i la determinació de la millor oferta s'atendrà a una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat – preu.

9.1 Criteris automàtics

Màxim 55 punts

a) Proposta econòmica

Màxim 30 punts

El preu es calcularà segons la formula

Punts i = 30 x



Essent:

Punts i = Puntuació de l'oferta i.

Pi = Preu de l'oferta i (sense IVA).

Pb = Preu de l'oferta més baixa de les admeses (sense IVA)

La puntuació de l'oferta serà zero si s'obté un valor negatiu.

b) Criteris objectius

Criteris tècnics mesurables amb criteris objectius. Activitats portades a terme en els darrers 5 anys amb proves documentals per poder ser considerades.

b.1.) Serveis d'atenció a oficines de turisme d'un mínim de 3 mesos de durada cadascun d'ells (màxim 10 punts).

Es puntuarà amb 0,25 punts per mes

b.2.) Gestió de pàgines d'instagram amb un mínim de 12 mesos de durada. S'acreditarà amb un certificat de l'empresa que hagi contractat el servei o bé amb factures on es vegi clarament el servei facturat i la durada del servei (màxim 10 punts)

Acreditació	Punts
1 pàgina - 12 mesos cadascuna	2
1 pàgina - 24 mesos cadascuna	4
2 pàgines - 12 mesos cadascuna	6
2 pàgines - 24 mesos cadascuna	8
3 pàgines o més - 12 mesos cadascuna	10

b.3) Gestió d'altres xarxes socials (només es tindrà en consideració facebook, twitter i linkedin) amb un mínim de 12 mesos de durada. S'acreditarà amb un certificat de l'empresa que hagi contractat el servei o bé amb factures on es vegi clarament el servei facturat i la durada del servei (màxim 10 punts (màxim 3 punts)

Acreditació	Punts
1 xarxa social	1
2 xarxes socials	2
3 xarxes socials	3

b.4) Gestió de WhatsApp business. S'acreditarà amb un certificat de l'empresa que hagi contractat el servei o bé amb factures on es vegi clarament el servei facturat i la durada del servei (màxim 2 punts)

Acreditació	Punts
-------------	-------



1 acció amb whatsapp business	1
2 accions amb whatsapp business	2

9.2 Criteris subjectes a judici de valor

Màxim 45 punts

a) Qualitat tècnica

Màxim 40 punts

Es computarà de la següent manera:

- Presentació d'un pla de treball anual que sigui viable, que s'ajusti a les necessitats del servei, que estigui clarament estructurat en fases, que compleixi amb els objectius detallats en el plec i que contingui una calendarització de la feina. (màxim 15 punts)
- Redacció d'1 post simulat seguint l'estructura que es preveu utilitzar a Instagram juntament amb la fotografia que els acompanyi (màxim 5 punts)
- Proposta de dinamització d'Instagram per generar més interactivitat amb l'audiència (màxim 10 punts)
- Exemple tipus d'informació que s'enviaria els divendres. Es valorarà el redaccional, les icones utilitzades,... (màxim 5 punts)
- Proposta de dinamització de whatsapp business per públic final (màxim 5 punts)

b) Millores

Màxim 5 punts

Es valoraran les millores proposades pels licitadors pel que fa als requeriments mínims establerts al Plec de Clàusules Particulars i Tècniques. Les millores proposades en cap cas podran suposar un increment de preu per a AGÈNCIA DE DESENVOLUPAMENT DEL BERGUEDÀ.

Les millores proposades s'han d'especificar en un apartat específic anomenat "Millores".

S'aplicarà un llindar de 20 punts per sota del qual es considera que les ofertes presentades no reuneixen els requisits mínims per donar compliment a fi del contracte.

