

ANNEX 1: PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Clàusula 1. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és la contractació dels treballs per a realització del «Servei de visites turístiques guiades per a grups concertats a la ciutat de Reus», que organitza l'Agència de Promoció de Ciutat (a partir d'ara Agència) conforme a les prescripcions tècniques contingudes en aquest plec.

Clàusula 2. Descripció del servei a desenvolupar

L'Agència és l'organisme municipal responsable de la gestió, coordinació i execució de les visites turístiques guiades a la ciutat de Reus. En aquest sentit ha previst la licitació del servei de visites guiades per a grups concertats per a descobrir els principals atractius turístics de la ciutat de Reus.

El programa de visites turístiques guiades concertades a Reus es desenvoluparà mitjançant les següents modalitats:

- a) Visites especials en dies laborables. S'entén a la que fan referència tant als col·lectius escolars com quan un mateix client contracta fins a cinc grups a l'any.
- b) Visites en dies laborables.
- c) Visites en dissabtes i festius.
- d) Visites exprés qualsevol dia de la setmana. S'entén a les que tinguin una durada màxima de 1,30 h.
- e) Visites extraordinàries al patrimoni. S'entén quan només es visita algun indret determinat del patrimoni local
- f) Visites amb taller. S'entén la que incorpora un taller després de la vista
- g) Visites dinamitzades. S'entén la que incorporen material o elements de suport que ajuden a la seva dinamització
- h) Visites «escape room».
- i) Visites «taller». S'entén quan l'activitat de la visita consisteix en fer un taller didàctic

L'Agència facilitarà els guions que conformen el contingut de les explicacions de la visita i es posarà en contacte amb l'empresa adjudicatària per comunicar les necessitats del servei concretant l'itinerari, els llocs a visitar, el dia i els horaris de la visita, perfil del guia o guies, lloc de trobada, etc.

Aquestes indicacions seran d'obligat compliment per part de l'empresa adjudicatària que podrà fer-hi millores o canvis, però sempre amb el vist i plau previ de l'Agència.

Les visites es realitzaran normalment en idioma català i l'Agència podrà demanar que es realitzin en idioma castellà, quan es requereixi en funció de la demanda.

L'empresa adjudicatària sempre haurà de confirmar per escrit la recepció de la petició i la possibilitat de realització del servei.

L'empresa adjudicatària enviarà a l'Agència una relació on constin tots els guies que té a la seva disposició (amb una foto) per executar el servei. Posteriorment l'Agència emetrà les corresponents acreditacions que hauran de portar sempre els guies en un lloc ben visible.

En el cas que la visita inclogui l'interior del Pavelló numero VI de l'Institut Pere Mata, el guia prèviament haurà de passar per la recepció del centre per recollir les claus, ensenyar l'acreditació i signar el document de control. Un cop acabada la visita haurà de tornar les claus al mateix lloc. També haurà de tenir la cura de assegurar-se que després de la visita ho deixa tot ben tancat amb l'alarma connectada i en el seu cas comentar a l'Agència si hi ha vist alguna incidència en el mobiliari o en el contingut del pavelló en general.

En les visites que es facin a l'interior d'altres espais patrimonials de la ciutat i que no estiguin oberts per ser visites, el guia haurà de passar a buscar les claus per l'Oficina de Turisme i s'hauran de tornar també a l'Oficina de Turisme o en el seu defecte al lloc on determini l'Agència. En el cas que les claus no es retornin al finalitzar la visita, serà responsabilitat de l'empresa de guiatge qualsevol desperfecte o incident que es pugui produir. També haurà de tenir la cura de assegurar-se que després de la visita ho deixa tot ben tancat i comentar a l'Agència si hi ha vist alguna incidència en l'espai visitat.

En el transcurs de la visita, i més concretament a l'arribar a la plaça del Mercadal, s'haurà de fer, sempre que el grup no hi tingui visita concertada, una ressenya del Gaudí Centre, per tal de donar a conèixer les característiques d'aquest equipament i també informar que a l'Oficina de turisme s'hi pot comprar material de marxandatge de la ciutat

Sempre s'ha de mantenir sempre l'ordre de l'itinerari establert per a la visita. Excepcionalment es podria modificar aquest aspecte amb el consentiment previ de l'Agència.

Els guies seran els màxims responsables a l'hora de tenir cura que el grup respecti els espais acotats per la visita turística.

Es podrà demanar el servei qualsevol dia de l'any i dins de l'horari comprés entre les 8 i les 21 hores.

Els grups de les visites guiades seran formats com a màxim de fins a 55 persones i la visita tindrà una durada màxima de fins a 3 hores (en les quals el guia ha d'estar totalment disponible per la seva realització). Aquesta quantitat màxima per grup pot ser inferior en el cas que la normativa sanitària ho determini.

Les visites començaran puntuals i el guia de l'empresa haurà d'esperar com a mínim 15 minuts des del moment previst per començar la visita en el cas que no hi hagi cap grup o visitant, i comunicar a l'Agència aquesta incidència

L'Agència es reserva també el dret, per raons de conjuntura del mercat turístic o de mesures sanitàries, de cancel·lar algunes visites del servei que inicialment estiguessin previstes. En aquest cas ho hauria de comunicar amb un mes d'antelació.

En el cas que la visita no es realitzi per causa de força major l'empresa cobrarà igualment el servei. També en el cas de que en el moment de començar la visita no hi ha cap client i per tant no es faci

L'empresa adjudicatària sempre haurà de confirmar per escrit la recepció de la comunicació de l'agenda de visites prevista i haurà també de comunicar el nom del guia que realitzarà la visita màxim 5 dies abans de la seva realització

Quan es tracti una visita que totalment o parcialment es realitzi a l'exterior, i per tant hi ha el soroll de carrer, serà obligatori que el guia porti un micro amb altaveu o auriculars perquè els visitant puguin seguir millor les explicacions.

Clàusula 3. Preus i modalitats de visita

L'estimació de visites a contractar és aproximadament d'un total de 404 visites a l'any. Aquesta és una xifra indicativa que pot servir com a referència i dependrà en cada moment de les necessitats,

de les possibilitats del servei i de la conjuntura turística. En cap cas l'Agència s'obliga a un mínim de comandes.

El sistema de determinació del preu s'estableix per preus unitaris per a cada modalitat de visita. El preu de l'oferta econòmica que presentaran les empreses no poden superar en cap cas l'import corresponent per a cada modalitat:

- a) Visites especials en dies laborables (despesa per visita: 85 € + IVA que li correspongui).
- b) Visites en dies laborables (despesa per visita: 98 € + IVA que li correspongui).
- c) Visites en dissabtes i festius (despesa per visita: 115 € + IVA que li correspongui).
- d) Visites exprés qualsevol dia (despesa per visita: 93 € + IVA que li correspongui).
- e) Visites extraordinàries al patrimoni (despesa per visita: 115 € + IVA que li correspongui).
- f) Visites amb taller* (despesa per visita: 110 € + IVA que li correspongui).
- g) Visites dinamitzades (despesa per visita: 94 € + IVA que li correspongui).
- h) Visites «escape room» (despesa per hora: 75 € + IVA que li correspongui)
- i) Visites «taller»* (despesa per taller: 103 € + IVA que li correspongui)

* Visites amb taller i les visites «taller»* no incorporen el cost del material

A aquestes modalitats de visita se'ls aplicarà (en el seu cas) un suplement al preu quan:

- Es realitzi la visita en dies especials (1 i 6 de gener i 25 i 26 de desembre): 100 € + IVA que li correspongui .
- S'afegeixi 1 hora extra a les 3 hores de durada màxima del temps normal de la visita: 30 € + IVA que li correspongui
- S'incorpori fins a un màxim de 5 persones més al grup de 55 persones que hi ha previst com a màxim: 30 € + IVA que li correspongui

Clàusula 4. Característiques personal

El personal de l'adjudicatari que realitzi el servei haurà de complir les següents característiques:

- a) Conèixer la ciutat en general i el seu patrimoni (concretament el seu centre històric, la Ruta del Modernisme, el Gaudí Centre i la resta dels edificis visitables) així com la seva història i les seves tradicions més destacades.
- b) Coneixement d'idiomes: hauran de parlar i entendre perfectament el català i el castellà.
- c) Formació en algunes de les disciplines vinculades amb la gestió de l'activitat turística i/o divulgació cultural.
- d) Experiència mínima d'un any en guiatge de visites turístiques.

L'Agència podrà comprovar que aquests disposen dels coneixements adients de l'apartat a). El contingut dels apartats b), c) i d) haurà de ser degudament acreditat per l'empresa adjudicatària.

Clàusula 5. Obligacions empresa adjudicatària

Les empreses interessades hauran de complir les següents obligacions:

- Estar donades d'alta a l'IAE epígraf 882 com a "Guies de turisme".
- Designar un responsable del servei que actuarà com representant de l'empresa davant de l'Agència.

- Disposar d'un telèfon de contacte amb disponibilitat permanent durant tots els dies de l'any que inclogui també les emergències que puguin sorgir durant els dies en els quals hi ha servei.
- Disposar de guies suficients per poder cobrir sempre el servei i hauran de portar l'acreditació lliurada per l'Agència en lloc visible.
- Disposar una pòlissa de responsabilitat civil que cobreix totes aquelles responsabilitats que se li puguin ser exigides al adjudicatari per raó de la realització de l'esmentat servei per un import mínim de 300.000 euros per sinistre.

En tot cas el personal dependrà única i exclusivament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que existeixi cap vincle de dependència laboral entre aquell i/o aquest i l'Agència. Una vegada finalitzat el contracte, l'Agència no estarà obligada per cap títol amb les persones que en aquell moment o amb anterioritat hagin prestat els seus serveis a l'adjudicatari.

Clàusula 6. Canvis en les visites

L'Agència es reserva el dret de sol·licitar un canvi de guies en el cas que no respongui als criteris marcats.

Qualsevol canvi previst per l'adjudicatari en el personal designat, sigui pel motiu que sigui, ha de ser consultat i autoritzat per l'Agència.

En el cas de situacions crítiques com accidents, altercats, problemes amb els indrets a visitar, etc. el guia ho comunicarà immediatament a l'Agència, informant dels fets.

En el servei de visites turístiques guiades per a grups concertats a la ciutat de Reus, quan es produeixi l'anul·lació de la visita per qualsevol circumstància i la comunicació de l'anul·lació per part de l'Agència es produeixi com a mínim 24 hores abans de l'hora d'inici de la visita, no comportarà el seu pagament. En el cas que aquesta comunicació es faci en un termini de temps inferior es pagarà el 50 % de l'import corresponent a la modalitat de visita contractada

En el cas que el guia assignat al servei finalment no el pugui realitzar, l'empresa haurà de buscar un substitut i comunicar el canvi de guia amb posterioritat a l'Agència.