



AJUNTAMENT DE
LA BISBAL D'EMPORDÀ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

2024/000002/3109 (X2024000812)

SERVEI DE VISITES GUIADES AL NUCLI ANTIC I AL CASTELL PALAU DE LA BISBAL D'EMPORDÀ.

- 1.- Objecte
- 2.- Context
- 3.- Objectius de campanya
- 5.- Descripció del servei
- 6.- Obligacions de l'adjudicatari
- 7.- Annexos. Documentació gràfica.

1.- Objecte

L'objecte d'aquest Plec és regular la prestació del servei de visites guiades al nucli antic i al Castell Palau de la Bisbal d'Empordà que organitza l'àrea de Promoció i Desenvolupament Local.

En termes generals les accions a portar a terme seran:

- Període inicial estimat de prestació del servei: 1/04/2024 fins el 31/05/2025
- Dia efectiu de prestació del servei: primer dissabte de cada mes (llevat de visites extraordinàries per necessitat del servei)
- Guiatge de les visites del primer dissabte de mes a les 18:15h al nucli antic i al Castell Palau de la Bisbal d'Empordà.
- Durada de la visita serà d'aproximadament de 90min.
- Grups de 20-25 persones màxim, indicativament.
- El guia haurà d'arribar al lloc de trobada amb el grup o amb les persones que hagin concertat la visita, amb un mínim de deu (10) minuts d'antelació de l'hora fixada pel seu començament.

Aquestes indicacions seran d'obligat compliment par part de l'empresa contractista que podrà fer-hi millores o canvis, però sempre amb el vist i plau previ de l'àrea de Promoció i Desenvolupament Local.

2.- Descripció dels serveis

L'àrea de Promoció i Desenvolupament Local mitjançant l'oficina de turisme és l'òrgan responsable de la gestió, coordinació i execució de les visites guiades turístiques a la ciutat. En aquest sentit ha previst la licitació del servei de visites guiades per a grups per descobrir els principals atractius del nucli antic de la població i del Castell Palau.

El programa de visites turístiques guiades previst es desenvoluparà de la següent manera:

AJUNTAMENT DE
LA BISBAL D'EMPORDÀ

- **2.1 Visites cada primer dissabte de mes al nucli antic i al Castell Palau de la Bisbal.**

Des de l'àrea es facilitarà els guions que conformen el contingut de les explicacions de la visita i es programarà amb l'empresa contractista les necessitats del servei concretant l'itinerari, els llocs a visitar, el dia i els horaris de la visita, lloc de trobada, etc.

L'empresa contractista podrà fer-hi variacions, però sempre amb el vist i plau per escrit, previ, de l'àrea de Promoció i Desenvolupament Local.

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

L'oficina de turisme de la Bisbal d'Empordà realitzarà el control de les reserves i comunicarà a l'empresa contractista a les 12h del dia de la visita si la visita es porta a terme o no en funció de si hi ha o no reserves. En cas que no es realitzi la visita l'empresa contractista no la cobrarà.

- **2.2 Visites programades en el marc de fires, esdeveniments i visites extraordinàries per necessitats del servei.**

L'Ajuntament pot programar en el marc de fires i esdeveniments culturals visites guiades com a activitat complementaria (principalment al nucli antic i al Castell Palau de la Bisbal) que formaran part d'aquest plec. Per altra banda, ocasionalment, es poden programar visites extraordinàries per necessitats de servei com visites institucionals, visites de benchmarking d'altres destinacions turístiques o visites no programades destinades a operadors, agents i col·lectius d'interès en la promoció turística.

Des de l'àrea de Promoció i Desenvolupament Local es facilitaran els guions que conformen el contingut de les explicacions de la visita i es programarà amb l'empresa contractista les necessitats del servei concretant l'itinerari, els llocs a visitar, el dia i els horaris de la visita, lloc de trobada, etc. Aquestes indicacions seran d'obligat compliment par part de l'empresa contractista que podrà fer-hi variacions però sempre amb el vist i plau per escrit de l'àrea de Promoció.

Les visites es realitzaran normalment en idioma català i en tot cas es podrà demanar que es realitzin en idioma castellà, francès i anglès quan es requereixi en funció de la demanda.

L'oficina de turisme de la Bisbal d'Empordà realitzarà el control de les reserves i comunicarà a l'empresa contractista 24h abans del dia de la visita si la visita es porta a terme o no en funció de si hi ha reserves. En cas que no es realitzi la visita l'empresa contractista no la cobrarà.

AJUNTAMENT DE
LA BISBAL D'EMPORDÀ

3.- Característiques del personal

El personal adscrit a l'execució del contracte haurà de complir les següents característiques:

- Conèixer la ciutat en general i el seu patrimoni així com la seva història i les seves tradicions, festivitats i recursos intangibles més destacats.
- Coneixement d'idiomes: hauran de parlar i entendre perfectament el català i el castellà. En casos necessaris es podrà demanar realitzar la visita guiada extraordinària amb altres idiomes, principalment el francès i anglès.
- Formació en algunes de les disciplines vinculades amb la gestió de l'activitat turística i/o divulgació cultural.
- Experiència mínima d'un any en guiatge de visites turístiques.

L'Ajuntament de la Bisbal d'Empordà es reserva la facultat de comprovar que els guies turístics disposen dels coneixements adients de l'apartat a). El contingut dels apartats b), c) i d) haurà de ser degudament acreditat per l'empresa contractista.

4.- Obligacions de l'adjudicatari

Les empreses interessades hauran de complir les següents obligacions:

- Designar un responsable del servei que actuarà com representant de l'empresa davant de l'Ajuntament i portarà a terme tasques de comunicació i gestió administrativa necessària pel bon desenvolupament del servei. Actuarà com a interlocutor amb l'àrea de Promoció i Desenvolupament Local amb la finalitat de comunicar-s'hi via correu electrònic, telefònicament o en reunions per establir les directrius pel correcte desenvolupament del servei. En aquestes comunicacions, el contractista proporcionarà les dades i contractes (telèfon i correu electrònic) de les persones designades a l'execució del servei.
- Disposar d'un telèfon i adreça de correu electrònic 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.

5.- Altres consideracions

Qualsevol canvi previst per l'adjudicatari en el personal designat, sigui pel motiu que sigui, ha de ser consultat i autoritzat per l'Ajuntament. L'Ajuntament de la Bisbal d'Empordà es reserva el dret de sol·licitar un canvi de guia en el cas que no respongui als criteris marcats.

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'Ajuntament de la Bisbal d'Empordà.

En el cas de situacions crítiques com accidents, altercats, problemes amb els indrets a visitar, etc. el guia ho comunicarà immediatament al responsable del contracte informant-lo dels fets.

Les despeses de transport del guia turístic aniran a compte de l'empresa contractista.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SECRETARIA	REFERÈNCIA 2024/000002/3109
Codi Segur de Verificació: 3abba8fd-c2f8-4f0e-be09-b038973aa011 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170221_2024_19555248 Data d'impressió: 12/04/2024 13:17:23 Pàgina 4 de 4		
SIGNATURES 1.- Daniel Sabater Selrà (TCAT) (Tècnic), 01/03/2024 12:53		



AJUNTAMENT DE
LA BISBAL D'EMPORDÀ

El servei es prestarà de forma educada i amable, mantenint en tot moment un tracte correcte i professional i amb un vestuari en consonància amb el servei que es presta. S'informarà a l'àrea de Promoció Econòmica de qualsevol dany o desperfecte que s'observi en els béns immobles, edificis o llocs d'interès objecte de la visita. La persona assignada a l'execució del contracte com a guia haurà de cuidar i vigilar durant el desenvolupament de la visita que els usuaris respectin en tot moment els béns immobles, edificis i llocs d'interès objecte de la visita.

Document datat i signat electrònicament.