



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEI D'INFORMACIÓ TURÍSTICA A DUR A TERME A LES OFICINES DE TURISME DEL MUNICIPI DE CASTELLDEFELS ELS MESOS DE JULIOL A DESEMBRE DE 2024

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
2. Característiques del servei/subministrament
3. Tasques a desenvolupar
4. Obligacions de l'empresa contractista
5. Personal
6. Avaluació del contracte



1. Objecte del contracte

L'objecte del present plec tècnic és establir les prescripcions de caràcter tècnic que han de regir la Contractació del Servei de dos punts d'informació turística a les oficines de turisme de Castelldefels.

El contracte té com a objectiu prioritari informar a aquells turistes i visitants ocasionals que passin per les oficines de turisme de Castelldefels demanant informació de qualsevol tipus de la ciutat. La voluntat és poder oferir aquest Servei per promocionar la ciutat, mostrant el patrimoni i els seus atractius com a ciutat turística.

2. Característiques del servei/subministrament

Els llocs de treball i serveis que han de ser coberts pel present contracte són els següents:

- Ubicació del servei: els llocs de prestació dels serveis estaran ubicats indistintament a les dues oficines d'informació turística de l'Ajuntament de Castelldefels (centre i platja).
- Horaris: El contractista haurà de cobrir el servei d'informació turística del mes de juliol fins a desembre 2024, excepte el 25 de desembre, en els períodes d'apertura de les oficines.

Horaris de les oficines en les que s'ha de prestar el servei:

Oficina del centre:

- Dilluns de 10.30h a 14.00h
- Dimarts de 10.30h a 14.00h
- Dimecres de 10.30h a 13.30h i de 15.00h a 19.00h
- Dijous de 10.30h a 13.30h i de 15.00h a 19.00h
- Divendres de 10.30h a 13.30h i de 15.00h a 19.00h
- Dissabte de 10.30h a 13.30h i de 15.00h a 19.00h
- Diumenge de 10.30h a 13.30h i de 15.00h a 19.00h

Oficina de la platja:

- Dilluns de 10.30h a 14.00h
- Dimarts de 10.30h a 14.00h
- Dimecres de 10.30h a 13.30h i de 15.00h a 19.00h
- Dijous de 10.30h a 13.30h i de 15.00h a 19.00h
- Divendres de 10.30h a 13.30h i de 15.00h a 19.00h
- Dissabte de 10.30h a 13.30h i de 15.00h a 19.00h
- Diumenge de 10.30h a 13.30h i de 15.00h a 19.00h

Els horaris són orientatius i podran ser modificats per la Direcció de l'àrea de Turisme sempre que es mantingui el nombre total d'hores treballades.

- Personal: el personal que utilitzi el contractista en la prestació del servei, dependrà laboral i jeràrquicament només del contractista, que serà l'únic responsable davant aquells del compliment dels seus drets laboral, socials, de seguretat social i salut a la feina, sense què de l'eventual incompliment de les seves obligacions legals o contractuals pugui derivar-se responsabilitat alguna per a l'Ajuntament de Castelldefels.



3. Tasques a desenvolupar

Els serveis que ha d'oferir i que han de ser coberts mitjançant el present contracte són els següents:

- Atenció presencial al visitant

Aquest servei ofereix l'atenció personalitzada a totes aquelles persones que vagin físicament als punts d'informació turística de Castelldefels, oferint una atenció completa, resolutiva, objectiva i immediata i servint de nexa entre el visitant i la ciutat. Les seves funcions principals seran:

- Provisió d'informació turística de la ciutat als visitants estrangers i nacional i assessorament sobre els mitjans de transport públics a la seva disposició.
- Facilitar al visitant, en diferents idiomes (català, castellà, anglès, francès i d'altres idiomes oficials) de dades d'interès històric, artístics, culturals, d'oci i pràctics dels punts d'interès més destacables de la ciutat, i recopilar dades d'interès públic sobre el sector i els seus components.
- Resolució de qualsevol tipus de demanda relacionada amb l'àmbit turístic, canalitzant-se per la resolució d'aquelles qüestions no relacionades amb el mateix.
- Participació en campanyes i esdeveniments especials de promoció de la ciutat de Castelldefels.
- Realització d'enquestes i recull d'indicadors que permetran dibuixar el perfil del visitant que escull Castelldefels com a destí turístic, així com el nivell de qualitat del servei prestat i d'altres enquestes que ajudin a l'anàlisi i diagnòstic de Castelldefels com a destí turístic.
- Orientació activa a l'usuari a través de terminals informàtiques sobre l'oferta turística de la ciutat.
- Explicació sobre l'ús dels diferents suports informàtics i orientació a l'usuari/ària en la recerca d'informació a través dels diferents suports informatius, informàtics o multimèdia.
- Organització i gestió de l'afluència dels visitants a les oficines d'informació turística.
- Facilitació de la documentació necessària al visitant.
- Trasllat, muntatge i desmuntatge dels punts d'informació temporals (carpa), així com atenció al visitant des d'aquests punts d'informació temporals sempre que es requereixi per part de la Direcció de l'àrea de Turisme.
- Assessorament al visitant en demandes especials com recerques d'allotjament, atencions sanitàries urgents, casos de pèrdua o robatori, suggeriments i reclamacions, atenció a guies turístics i grups, etc.

- Atenció no presencial al visitant:

L'objectiu d'aquest servei és apropar, tant al potencial visitant com a la ciutadania, les informacions imprescindibles sobre Castelldefels de forma directa però sense haver de desplaçar-se a un punt d'informació turística. Les accions van encaminades a atendre les necessitats dels turistes que volen planificar el seu viatge a Castelldefels o que ja es troben a la ciutat, proporcionant informació en diferents idiomes sobre com arribar, allotjament, mitjans de transport, etc. Oferir la informació a qualsevol persona que vulgui estar al dia sobre les activitats turístiques, culturals i d'oci que se celebren a la nostra ciutat i demanin aquesta informació mitjançant telèfon, fax, correu postal, correu electrònic o tecnologies d'informació i comunicació.

Les seves principals funcions seran:



- Provisió als turistes estrangers i nacionals d'informació turística de la ciutat i assessorament dels mitjans de transports públic a la seva disposició.
- Facilitar al visitant en diferents idiomes, de dades d'interès històric, artístic, culturals, d'oci i pràctics dels punts d'interès públic sobre el sector i els seus components.
- Resolució de qualsevol demanda relacionada amb l'àmbit turístic, canalitzant-la per la seva resolució aquelles qüestions no relacionades amb el mateix.
- Realització d'enquestes que permetin dibuixar el perfil del potencial visitant que escull Castelldefels com a destí turístic.
- Facilitar la documentació necessària.
- Actualitzar la informació necessària per a la base de dades de l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament en relació amb dades d'ocupació hotelera o de qualsevol altre indicador turístic vinculat a la ciutat que la Direcció consideri necessàries.
- Mantenir actualitzades i en ordre les prestatgeries on es col·loquen els fulletons i material promocional de les dues oficines de turisme de la ciutat.
- Elaborar els informes estadístics de les persones ateses mensualment i un recull anual, així com les dades d'afluència turística.
- Altres tasques a formular segons necessitat del servei.

Les tasques especificades són d'obligat compliment i s'han de realitzar a més qualsevol altra que estigui en relació directa amb l'execució del contracte.

4. Obligacions de l'empresa contractista

Tots els serveis inclosos en aquest contracte han de complir els següents objectius:

- Oferir un servei de qualitat per al coneixement i gaudir de l'oferta cultural i d'oci de Castelldefels, servint de sòlid dispositiu de Gestió de la informació.
- Posar a disposició del visitant el gran ventall de possibilitat d'oci, cultura i turisme que ofereix Castelldefels de forma atractiva i convenient, amb l'objectiu d'incidir a l'increment de l'estància mitjana del turista.
- Diversificar i especialitzar la informació turística d'acord als diferents segments de mercat.
- Atendre al turista en diferents idiomes.
- Captar visitants potencials a través d'aquelles persones que contacten amb el servei per via telefònica o telemàtica.
- Oferir productes turístics que facilitin la visita de la ciutat.
- Presentar al visitant i a la ciutadania, dins del propi servei, tota la informació disponible a través de tecnologies amb un sistema d'actualització constant.
- Informar i assessorar a l'usuari/ària de tots els productes turístics en matèria de turisme accessible, familiar, esportiu i de destinació de turisme intel·ligent.
- Mantenir actualitzada la informació per a l'òptima prestació del servei.
- Recollida i tractament d'indicadors que ajudin a la planificació estratègica marcada pel departament de turisme.
- Gestió de tota la informació turística que se'n derivi de la presència en les oficines de turisme i realitzar totes les gestions que la Direcció estableixi per tal d'aconseguir la informació d'ocupació als allotjaments de Castelldefels o qualsevol altra informació d'interès turístic per al municipi.



Els objectius reflectits en aquest apartat són orientatius i podran ser modificats en funció de l'evolució del Servei d'Atenció i Informació Turístics, però, en tot cas, haurà de complir amb els objectius establerts en la Carta de Serveis de Turisme de l'Ajuntament de Castelldefels.

5. Personal

Els treballadors hauran d'estar en possessió com a mínim, d'un Cicle Formatiu de Grau Mig de la família de turisme en els camps de: agències de viatges i gestió d'esdeveniments, gestió d'allotjaments turístics, guia, informació i assistències turístiques i/o perfil professional d'animació turística. Així mateix, com a mínim, les persones que prestaran el servei han de posseir la titulació d'anglès B2 o equivalent.

Per a tot el personal que cobreixi aquests serveis serà requisit imprescindible tenir una actitud positiva i proactiva amb voluntat de servei a l'usuari/ària.

Els treballadors i treballadores hauran de seguir una uniformitat en el seu vestuari. El personal haurà d'anar correctament uniformat corrent el mateix a càrrec de l'empresa adjudicatària. S'haurà d'indicar en lloc visible el nom de l'Ajuntament de Castelldefels i Castelldefels Turisme, així com el de l'empresa contractista, i portar en un lloc visible la placa identificativa d'informador/a en els idiomes que parli.

La Direcció de l'Àrea de Turisme haurà de donar el vistiplau a l'uniforme de feina i al disseny de la placa identificativa.

6. Avaluació del contracte

I. Criteris d'adjudicació

Considerant l'objecte del contracte, així com també totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, per tal de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, es considera adient incorporar els següents criteris i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica, amb una ponderació total de 100 punts:

I.1. Criteris avaluable de forma automàtica (100 punts):

a) Oferta econòmica (fins a 50 punts).

La proposta que presenti l'oferta més baixa obtindrà **50 punts** en aquest apartat. La resta d'empreses obtindran la puntuació que resulti d'aplicar la fórmula:

- Puntuació= 50 x oferta més econòmica/oferta realitzada.

En el cas que l'oferta econòmica que es presenti iguali el pressupost de licitació, obtindrà 0 punts.

b) Coneixement d'altres idiomes (tret del català, castellà i anglès) per part dels/les monitors/es i director/a que executaran el contracte (fins a 24 punts).



Es valorarà amb un màxim de 36 punts el coneixement d'altres idiomes diferents a castellà i català dels informadors/es turístics/ques que acreditin, mitjançant titulació oficial, les empreses licitadores:

	1 persona	2 persones
Anglès (titulació B2)	4 punts	8 punts
Francès (titulació B2)	4 punts	8 punts
Alemanys (titulació B2)	4 punts	8 punts

El coneixement dels idiomes s'haurà d'acreditar amb els certificats de les titulacions oficials corresponents.

c) Experiència dels/de les informadors/es turístics/ques que executaran el contracte (fins a 26 punts).

Es valorarà amb un màxim de 26 punts d'acord amb els anys d'experiència acreditada realitzant les funcions que s'especifiquen al plec de prescripcions tècniques (clàusula 2.4.4) segons la següent proposta:

	6 mesos fins a un any d'experiència	2 anys o més d'experiència
Informador 1	8 punts	13 punts
Informador 2	8 punts	13 punts

Es valorarà a un màxim de 2 treballadors/es.

L'experiència de la persona adscrita s'haurà d'acreditar amb el certificat de l'empresa o declaració jurada, en el que s'especifiqui el número d'anys d'experiència, acompanyada dels justificants documentals següents: contractes de treball, projectes realitzats, contractes de prestació de serveis, certificats o altra documentació acreditativa oficial.

Les empreses licitadores hauran de descriure amb detall i concreció la seva oferta de servei, desenvolupant els aspectes que anteriorment s'han indicat.

Cap/Tècnica de la Secció/UI de Turisme