

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES I CONDICIONS PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PROFESSIONALS DE SUPORT AL SITGES CONVENTION BUREAU, PROGRAMA DE LA REGIDORIA DE TURISME DE L'AJUNTAMENT DE SITGES

1.- OBJECTE

Fixar les condicions que han de regir la contractació dels serveis professionals per encarregar-se dels serveis de suport al Sitges Convention Bureau, un programa de la Regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Sitges en base a l'exigència de serveis qualitat, eficiència i eficàcia i bones pràctiques.

L'Ajuntament de Sitges estableix contractar un servei extern a fi de donar suport en les tasques d'atenció de peticions i serveis tant d'organitzadors de reunions com d'associats del Sitges CB així com de promoció, comunicació i d'altres relacionades amb la naturalesa del programa.

RESUM TASQUES:

- Tasques receptives d'informació: atenció i suport als associats, clients, peticions de grups, gestió i tramitació de permisos.
- Tasques de promoció de Sitges com a destinació de Turisme de reunions.
- Suport a la preparació, coordinació i seguiment d'accions comercials nacionals i internacionals (fires, workshops, visites comercials, viatges de familiarització, viatges de premsa i altres que puguin sorgir segons necessitats del programa).
- Suport puntual a fires, famtrips i workshops i altres esdeveniments que requereixin assistència presencial dins l'àmbit català.
- Creació, gestió i actualització de bases de dades del Sitges CB.
- Suport, coordinació i distribució en la creació de materials promocionals com dossiers de presentació del Sitges CB.
- Desenvolupament de tasques administratives pròpies del servei.

- Gestió i coordinació de l'adhesió del Sitges CB a la certificació Biosphere; i assessorament als associats.
- Altres relacionades amb el servei i naturalesa del contracte segons detall del punt 2.

2.- DESCRIPCIÓ GENERAL DELS TREBALLS A CONTRACTAR

El servei objecte del contracte es descriu a continuació, amb els efectes merament enunciatius i en cap cas limitadors, donada la vocació d'integritat del servei requerit i la varietat i heterogeneïtat de les qüestions que poden plantejar-se.

L'abast dels treballs específics a realitzar en el desenvolupament de l'objecte de la contractació, ha d'incloure, com a mínim, el següent:

1 – Accions comercials; fires, workshops, presentacions i altres accions comercials d'àmbit nacional i internacional segons Pla d'accions anual i criteris definits pe Sitges CB.

- Gestió de les eines de visibilitat i creació de l'estratègia de continguts a les plataformes de promoció de les fires i workshops i altres accions comercials; perfil de la destinació, del delegat, documentació i eines promocionals.
- Agendació de cites comercials a les fires, workshops i altres accions comercials segons els criteris de perfils i mercats assignats per Sitges CB per cada esdeveniment.
- Assistència presencial a les esmenades accions comercials i/o promocionals dins de Catalunya.
- Accions de comunicació pre i post acció comercial i/o promocionals.
- Resposta a les peticions generades i seguiment de les mateixes.
- Organització i disseny de les presentacions de la destinació. Presentacions per grups.
- Inserció de contactes en BBDD i qualificació.

2 – Viatges de familiarització i premsa (famtrips i presstrips); segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Anàlisi dels participants, qualificació i selecció i convocatòria dels agents/periodistes convidats en accions pròpies.
- Anàlisi dels participants i qualificació dels agents/periodistes convidats en accions externes.
- Disseny del programa personalitzat per a cada acció.



- Coordinació del programa amb els associats implicats.
- Coordinació i/o preparació del material promocional a lliurar.
- Acompanyament durant l'estada dels grups.
- Accions de comunicació pre i post fam/press trip.
- Resposta a les peticions generades i seguiment de les mateixes.
- Inserció de contactes en BBDD, qualificació i enviament a associats del Sitges CB col·laboradors dels fam/press trips.

3 – Visites comercials; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Selecció i agendació de visites comercials a empreses organitzadores de reunions; agències, OPC'S, DMC's, associacions i empreses *corporate* d'àmbit nacional i internacional.
- Realització de les visites comercials dins de Catalunya.
- Coordinació de les visites amb associats implicats si s'escau.
- Coordinació i/o preparació del material promocional a lliurar.
- Resposta a les peticions generades i seguiment de les mateixes.
- Inserció de contactes en BBDD i enviament a associats del Sitges CB col·laboradors.

4 – Visites d'inspecció; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Disseny del programa personalitzat per a cada visita d'inspecció.
- Coordinació del programa amb els associats implicats.
- Coordinació i/o preparació del material promocional a lliurar.
- Acompanyament durant l'estada de la visita d'inspecció.
- Accions de comunicació pre i post visita d'inspecció.
- Resposta a les peticions generades i seguiment de les mateixes.
- Inserció de contactes en BBDD, qualificació i enviament a associats del Sitges CB col·laboradors de les mateixes.

5 – Associacions i/o altres col·lectius professionals als quals podem pertànyer com ara ICCA, MPI, SITE, o similars de turisme de reunions, segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Recerca de congressos i conferències potencials per a Sitges a partir de bases de dades professionals.
- Recerca de contactes locals per a cada reunió potencial i candidatura.



- Accions de comunicació i promoció de mercat associatiu i en especial per els agents decisors de les associacions. (Secretaries tècniques, presidents d'associacions i juntes, etc.)
- Accions de màrqueting i comunicació de promoció de la destinació a les plataformes de les associacions i/o col·lectius als que es pertany (web, newsletters i altres).
- Assistència a reunions de les associacions i/o col·lectius professionals del segment de turisme de reunions, dins de Catalunya, sempre que es cregui convenient.
- Agendació i visites comercials a prescriptors de reunions potencials i altres.
- Elaboració de dossier de candidatura de la destinació personalitzat per a cada reunió potencial.
- Inserció, qualificació i actualització de contractes en BBDD.

6 – Segment Associatiu nacional i internacional; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Recerca de congressos i conferències potencials.
- Recerca de contactes locals amb poder de decisió per a cada reunió potencial.
- Accions de comunicació i promoció per a les associacions i agents decisors de les associacions. (Secretaries tècniques, presidents d'associacions i juntes).
- Accions de màrqueting i comunicació de promoció de la destinació a les plataformes especialitzades.
- Assistència a reunions especialitzades del segment dins de Catalunya.
- Agendació i visites comercials a prescriptors de reunions potencials i altres.
- Elaboració de dossier de candidatura de la destinació personalitzat per a cada reunió potencial.
- Inserció, qualificació i actualització de contactes en BBDD.

7 – Col·laboració amb congressos i altres reunions; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Recepció, valoració i resposta de les peticions.
- Propostes i coordinació d'accions de RRPP i de cortesia facilitades per Sitges CB com ara visites guiades i altres activitats de programa social.
- Tramitació de les peticions de suport institucional; cartes, assistència d'autoritats, protocol, etc.

8 – Serveis als organitzadors de reunions; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.



- Resposta a les peticions d'organitzadors de reunions que arribin via correu electrònic, telèfon o web en un termini de 48 hores.
- Seguiment de les peticions.
- Assessorament sobre hotels, sales per a reunions, espais singulars, programes socials i activitats post-reunió entre els membres associats.
- Organització de visites d'inspecció generades per les peticions rebudes.
- Contacte amb els professionals del sector d'àmbit local associats.
- Col·laboració i assessorament en la tramitació de permisos municipals derivades.
- Provisió de material promocional per presentacions, candidatures i promoció.
- Inserció, qualificació i actualització de contactes en BBDD.

9 – Màrqueting, comunicació i xarxes socials; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Elaboració del pla de comunicació de l'estratègia de continguts i planificació dels mitjans de comunicació del Sitges CB; conjuntament amb l'empresa responsable de gestionar les xarxes socials de Turisme de Sitges en cas que n'hi hagi, sinó la responsabilitat és seva.
- Conceptualització dels dossiers promocionals del Sitges CB, pel que fa a format, continguts, texts i imatges.
- Creació de continguts per a les xxss en coordinació amb l'empresa responsable de gestionar les xarxes socials de Turisme de Sitges.
- Creació de continguts, publicació i gestió de les campanyes d'email màrqueting.

10 – Web del Sitges CB; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Elaboració de la segona fase de fitxes d'associats en format wordpress/job manager; o el que es convingui segons necessitat.
- Proposar i definir continguts per a la millora i execució dels mateixos.
- Actualització de continguts.
- Manteniment i actualitzacions tècniques del web.
- Gestió i coordinació d'estratègies i eines SEO, SEM i Google Analytics.
- Monitorització del rendiment web.

11 – Vídeo promocional del Sitges CB; segons criteris i directrius definits per Sitges CB i l'estratègia global de Turisme de Sitges.

- Estratègia de continguts.
- Coordinació dels espais i associats implicats en el rodatge.
- Assistència durant el rodatge a l'empresa que realitzarà el vídeo.
- Tramitació dels permisos municipals adients.

12 – BBDD i CRM del Sitges CB; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Manteniment, actualització i millora dels formats existents.
- Gestió de la BBDD i CRM.
- Accions d' E-mail marketing.

13 – Estudis i intel·ligència de mercat; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Elaboració de l'estudi del Turisme de Reunions propi amb dades dels associats i amb periodicitat anual.
- Proposta d'altres estudis adients per al Sistema d'Intel·ligència Turística de Turisme de Sitges.
- Interpretació de dades del sector del Turisme de reunions, segons necessitats del projecte del Hub d'Intel·ligència turística de la regidoria.

14 – Permisos municipals; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Informació de procediments i mediació en l'obtenció de permisos d'ocupació de via pública, platges i mobilitat per a turisme de reunions.

15 – Serveis als associats del Sitges CB; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Resposta a les peticions d'informació, serveis o col·laboracions dels associats.
- Visites comercials i captació de nous associats.
- Actualitzacions; dades, renovacions, contactes en BBDD, web i eines promocionals.
- Creació i/o cerca de col·laboracions per l'elaboració d'activitat social per crear sinèrgies entre associats, workshop intern.
- Suport en l'organització, coordinació, convocatòria, seguiments i assistència a reunions internes.

16 – Relacions amb d'altres institucions públiques o associacions professionals (Turespaña (OET'S), Spain CB, ACT, Catalunya CB, Diputació de Barcelona, BCB, MPI, SITE, ICCA, OPC Espanya i Catalunya); segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Assistència a reunions en representació del Sitges CB dins de Catalunya sempre que sigui necessari.
- Recerca de subvencions i altres col·laboracions.
- Creació de continguts per a newsletters i plataformes de comunicació de les esmentades institucions i associacions.

17 – Assistència especial al Sitges CB; segons criteris i directrius definits per Sitges CB.

- Atenció global, presencial, via mail i telefònica en dies i hores acordats segons punt 3 del PPT.

18 – Accions de sostenibilitat i Responsabilitat Social Corporativa (RSC) al Sitges CB; segons criteris i directrius definits per la regidoria de Turisme.

- Investigació i proposta d'accions de RSC i sostenibilitat pròpies o viables a Sitges per al Turisme de Reunions.

El coordinador/a del programa coordinarà, distribuirà i supervisarà totes les tasques i feines del servei descrites al punt 2 per garantir la bona execució, coherència i continuïtat i alineació amb l'estratègia del Sitges CB.

3.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A CONTRACTAR

Els treballs objecte de la prestació dels serveis aquí regulats es realitzaran, amb caràcter general, a les pròpies oficines de l'adjudicatari, tot i que hi haurà desplaçaments d'abast local i català segons necessitats del servei per desenvolupar les peticions del Sitges CB. L'adjudicatari organitzarà el seu horari de treball per adequar-se a les necessitats requerides d'acord amb els estàndards habituals en aquest tipus de serveis i seguint els criteris de requeriments i directrius del Sitges CB.

L'adjudicatari del servei haurà de:

- Estar disponible telefònicament i telemàticament de 9.00 h a 14.00 h. de dilluns a divendres per donar resposta a consultes, peticions, gestió de permisos i altres gestions derivades del servei.
- Assistir presencialment fins a 300 hores/any distribuïdes en:



- Reunions d'organització i seguiment amb el responsable del Sitges CB designat per la Regidoria de Turisme, de dilluns a divendres de 9.00 h a 15.00 h a les oficines de l'adjudicador.
- Assistència presencial per a accions comercials com ara famtrips, presstrips, visites d'inspecció, reunions amb associats i altres associacions i institucions (CCB, DIBA, EMA i anàlogues), fires i workshops d'àmbit local i de Catalunya, de dilluns a diumenge en l'horari en que es realitzin les accions que seran sense pernoctació. El calendari d'aquestes accions comercials es comunicarà a l'adjudicatari amb una antelació mínima de 15 dies naturals.

4. MITJANS HUMANS I MATERIALS ADSCRITS AL CONTRACTE

Mitjans materials

Tot el material fungible i informàtic necessari per a la realització d'aquesta licitació aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, sense que en cap cas es pugui reclamar compensació econòmica per aquest fet a l'Ajuntament de Sitges.

Mitjans humans

L'adjudicatari haurà de disposar de professionals amb capacitats per a dur a terme les tasques definides al present plec de prescripcions tècniques.

- (1) Coordinador/a del servei de suport al Sitges CB. Titulat de Grau en Turisme o Diplomant en Empreses i Activitats Turístiques o anàlogues em l'àmbit del Màrqueting, Publicitat, Relacions Públiques o Administració i Direcció d'Empreses.
- (1) Tècnic en Turisme de suport al Sitges CB. Titulat de Grau en Turisme o Diplomant en Empreses i Activitats Turístiques o anàlogues em l'àmbit del Màrqueting, Publicitat, Relacions Públiques o Administració i Direcció d'Empreses.

Els dos perfils hauran de complir els requisits de solvència professional especificats al punt 6 de la memòria justificativa. Una mateixa persona podrà exercir ambdós rols.

L'experiència mínima exigida al Coordinador/a del servei serà de 5 anys en l'àmbit del turisme de reunions (MICE), segons especificacions del punt 2 del PPT, en execució i/o coordinació de serveis de promoció i comercialització.

L'experiència mínima exigida del Tècnic en Turisme del servei de suport al Sitges CB serà de 3 anys en l'àmbit del turisme de reunions (MICE), segons especificacions del punt 2 del PPT, en execució i/o coordinació de serveis de promoció i comercialització.

El coordinador/a del servei haurà de:

- Liderar, distribuir i supervisar totes les tasques descrites al punt 2 del PPT per garantir la bona execució, coherència i continuïtat i alineació amb l'estratègia del Sitges CB.
- Farà d'interlocutor amb la persona assignada com responsable del contracte per part de l'Ajuntament, per tal de vetllar per la qualitat i correcta prestació del servei objecte de la present licitació.

L'adjudicatari haurà de tenir l'organització tècnica suficient i disposar del personal necessari i idoni per a l'execució dels serveis contractats, essent l'únic responsable del mateix, i per tant, de la seva exclusiva competència llur modificació, substitució o alteració segons les necessitats.

L'adjudicatari aportarà tot el personal necessari i suficient per garantir la realització de l'objecte del contracte amb les condicions de solvència exigits, i amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de l'Ajuntament de Sitges. Assumirà a la vegada el poder inherent d'ell com a empresari sobre el personal que integra l'equip encarregat de l'execució del contracte.

El contractista haurà de disposar de personal suplent amb la formació i l'experiència suficients per poder substituir les persones que prestin els serveis objecte del contracte en supòsits de absències i/o malalties.

El contractista haurà de mantenir els estàndards de qualitat i les prestacions equivalents als criteris que van servir de base per a l'adjudicació del contracte. La selecció, formació necessària, aprenentatge i reciclatge normatiu del personal correspondrà exclusivament a l'adjudicatari, sense que s'afecti en cap cas la prestació del servei.

Malgrat els objectius i requisits mínims tècnics que s'han de complir, així com la necessitat de coordinació necessària amb els serveis municipals per a la bona consecució de l'objecte del contracte, en cap cas el personal encarregat de l'execució del contracte, no forma part de l'àmbit organitzatiu de l'Ajuntament i per tant no serà municipal ni tindrà cap relació laboral amb l'Ajuntament de Sitges.

L'adjudicatari, serà l'únic responsable davant del personal adscrit al servei 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'adjudicatari té l'obligació ineludible de pagar al personal adscrit al servei la retribució laboral total que correspongui. L'endarreriment en l'abonament de les retribucions salarials i en l'entrega dels fulls de salaris mensuals serà causa de penalització i/o de resolució del contracte, prèvia incoació del corresponent expedient per l'Ajuntament de Sitges, en cas de considerar-ho escaient.

Així mateix, garantirà la coordinació dels professionals contractats amb els responsables tècnics de l'Ajuntament de Sitges i una correcta organització i gestió del temps del personal contractat per tal d'optimitzar la prestació del Servei.

El contractista haurà de subscriure i tenir vigent en tot moment la corresponent assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els possibles danys i perjudicis que es causen com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

5-. ALTRES OBLIGACIONS

Obligacions del contractista

- El contractista haurà de tenir coneixements de la vila de Sitges; específics dels recursos turístics per a turisme de reunions (establiments, serveis, activitats i antecedents) i generals (història, patrimoni arquitectònic i cultural, etc.), així com coneixements de l'agenda d'activitats.
- El contractista haurà de tenir eines informàtiques per a la gestió i comercialització com ordinadors portàtils, tablet i smart phones propis.
- El contractista haurà de tenir programes de disseny per poder elaborar dossier i eines de comunicació i promoció.
- El contractista haurà de tenir coneixements per gestionar webs wordpress.
- El contractista haurà de tenir coneixements de gestió i explotació de la BBDD de professionals del segment.
- El contractista haurà de realitzar el servei amb estricta subjecció a les disposicions d'aquest plec de prescripcions tècniques i a les instruccions que li efectuïn les persones responsables del Sitges Convention Bureau o Regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Sitges.
- El contractista haurà de garantir la qualitat dels serveis adjudicats.

- El contractista posarà a disposició de la Regidoria de Turisme de l'Ajuntament un número de telèfon en cas que hi hagi una emergència.

6.- TRACTAMENT DE DADES QUE REALITZARÀ EL CONTRACTISTA

Per part de l'empresa adjudicatària es preveu tractament de dades de tercers. Caldrà fer insercions, qualificacions i actualitzacions de contactes de les bases de la regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Sitges, així com anàlisis de participants, realització de convocatòries d'agents i/o periodistes, agendació de visites comercials, tractament de les peticions generades i altres tasques que comportin el tractament de dades per després poder realitzar accions comercials. El contractista només podrà utilitzar aquestes dades per a les tasques encomanades per la regidoria de Turisme de Sitges de l'Ajuntament de Sitges.

A data de la signatura electrònica,

Sra. Sira Puig i Carreró,
Cap de la Regidoria de Turisme