



Entitat:	AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO	Expedient:	E116.4-23/2024
Interessat:		Àrea:	Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica
Adreça:		Plec	de2024/55



Contractació

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES.

Objecte del contracte: SERVEI DE SUPORT A L'OFICINA DE TURISME DE SANTA CRISTINA D'ARO

Número d'expedient:
E 116.4

Codi Classificació:
23-2024

Codi CPV: 63513000-8 Serveis d'informació turística

Tipus de contracte:
SERVEIS

Codi Nuts: 512

Tramitació: ANTICIPADA
Procediment: OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT
Regulació: NO HARMONITZADA
Forma: ÚNIC CRITERI PREU

Pressupost base de Licitació (PBL): 60.612,30€, IVA inclòs al tipus del 21%

Valor estimat del contracte (VEC)
50.092,81€ IVA exclòs



Entitat:	AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO	Expedient:	E116.4-23/2024
Interessat:		Àrea:	Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica
Adreça:		Plec	de2024/55

Índex

.....	1
1. OBJECTE	2
2. TIPOLOGIA CONTRACTUAL	2
3. RESPONSABLES DEL CONTRACTE:	2
4. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES	2
4.1 Descripció dels serveis a prestar i condicions	2
4.2 Horari de prestació del servei	3
4.3 Mitjans tècnics i materials	4
4.4 Requeriments legals bàsics del servei a prestar	4
4.5 Organització del servei i personal.	4
4.6 Operativitat del servei	5
4.7 Uniforme	6
5. PRESSUPOST DE LA LICITACIÓ	7
6. SERVEIS I PREUS INCLOSOS EN EL CONTRACTE	10
7. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	11
8. APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	12

1. OBJECTE

Constitueixen l'objecte del contracte: l'adjudicació de la prestació de suport al servei d'informació i atenció al visitant de l'oficina de Turisme de Santa Cristina d'Aro, en l'edifici situat al Carrer Estació número 4.

L'adjudicatari haurà de gestionar els serveis relacionats amb la benvinguda i acollida del turista, de conformitat amb les instruccions i directrius que determini l'Ajuntament.

2. TIPOLOGIA CONTRACTUAL

Serveis.

3. RESPONSABLES DEL CONTRACTE:

Susanna Pou González. Tècnica de Turisme

4. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES



Entitat:	AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO	Expedient:	E116.4-23/2024
Interessat:		Àrea:	Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica
Adreça:		Plec	de2024/55

4.1 Descripció dels serveis a prestar i condicions

Informació turística al visitant de manera presencial, telefònica, telemàtica i postal sobre els recursos i punts d'interès en l'àmbit local i comarcal, autonòmic.

Els idiomes que s'hauran d'utilitzar com a mínim seran el català, castellà, francès i un segon idioma estranger, preferentment anglès.

Desenvolupar tasques d'informació i de promoció del municipi de Santa Cristina d'Aro.

Informació al visitant de les activitats, esdeveniments, visites guiades organitzades per l'Ajuntament, així com les actuacions i informació d'interès públic.

Destinar en tot moment una persona, com a mínim, a prestar el servei d'informació al visitant de manera presencial.

Portar els registres informàtics de les visites i de les consultes realitzades als visitants de l'oficina.

Gestionar la venda dels llibres i publicacions subministrats per l'Ajuntament, d'acord amb el preu i les condicions de venda al públic determinats.

Seguir les directrius i els compromisos adquirits per l'oficina de Turisme a la certificació SICTED i accessibilitat turística.

Fulletons: control d'estocs, rebuda, organització i del material turístic local i d'altres entitats turístiques.

Control i venda d'entrades d'espectacles i visites guiades de senderisme i de descoberta del patrimoni amb el sistema informàtic subministrat per l'Ajuntament.

Tenir la informació detallada de les activitats programades per l'Ajuntament.

Recollir i atendre les incidències que es produeixin a l'oficina de turisme. Posar en coneixement dels fets a la persona designada.

Vigilància i custòdia de l'equipament i del seu contingut.

Tasques administratives pròpies del servei.

Complir l'horari d'obertura al públic i el calendari anual que s'acordi amb el responsable del contracte, d'acord amb l'agenda anual d'esdeveniments i dels dies festius del municipi.

El calendari/horari de l'oficina estarà exposat al públic en tot moment.

4.2 Horari de prestació del servei

- L'obertura i el tancament de l'equipament pels serveis d'atenció al públic, i de tasques de suport, els caps de setmana, ponts, festius queda establert en tres períodes (dates aproximades, segons necessitat del servei).
- Horari anual:
 - Dissabtes de 10.00 a 14.00



Entitat:	AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO	Expedient:	E116.4-23/2024
Interessat:		Àrea:	Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica
Adreça:		Plec	de2024/55

- Diumenges: de 10.00 a 14.00
- Festius: de 10.00 a 14.00
- c) Horari intensiu d'estiu: Juliol i Agost i fins l'11 de setembre
 - Dijous i divendres: de 17.00 a 20.00
 - Dissabtes: de 10.00 a 14.00 i de 17.00 a 20.00
 - Diumenges: de 10.00 a 14.00
 - Festius: de 10.00 a 14.00

També hi haurà una borsa de **150 hores** de dedicació addicional per disposar i completar les necessitats del servei, donant compte de l'assignació de dites hores mitjançant un informe mensual d'hores executades.

L'Ajuntament podrà modificar aquesta distribució horària sense que aquest fet suposi un increment de les hores de servei prestades. Aquesta modificació serà obligatòria per el contractista.

Els horaris establerts inicialment són indicatius, poden flexibilitzar-se segons necessitats puntuals i poden ser modificats, en funció dels requeriments del servei, en funció de la demanda turística; a requeriment del responsable del contracte, previ comunicació per qualsevol dels mitjans admesos, amb una antelació mínima d'una setmana, i sempre que no quedi afectat el còmput establert d'hores anuals, que comportaria una modificació de contracte.

Els dies festius i de tancament anual seran: 25 i 26 de desembre i 1 i 6 de gener.

4.3 Mitjans tècnics i materials

L'Ajuntament cedirà al contractista la clau d'accés a l'equipament i el codi de l'alarma.

L'Ajuntament cedirà l'equip informàtic, així com la resta d'elements i moble per al bon funcionament del servei.

4.4 Requeriments legals bàsics del servei a prestar

(Annex 7 del DECRET 75/2020, de 4 d'Agost, de turisme de Catalunya)

OBLIGATORIETAT per les oficines de 3a. Categoria:

OBERTURA mínima de Setmana Santa a octubre (ambdós inclosos) i en aquells períodes de màxima afluència, amb un mínim de quatre hores diàries, cinc dies a la setmana. El dia de descans no pot coincidir en dissabte, diumenge ni festiu.

Garantir l'atenció al públic amb dues llengües estrangeres, a més de les dues cooficials (ANGLÈS, FRANCÈS, CATALÀ I CASTELLÀ)

Emprar el gestor estadístic del Departament competent en matèria turística.

4.5 Organització del servei i personal.



Entitat:	AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO	Expedient:	E116.4-23/2024
Interessat:		Àrea:	Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica
Adreça:		Plec	de2024/55

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de mitjans humans amb formació, especialitat, capacitació, dedicació i experiència, que siguin adequats i suficients per a l'acompliment de les activitats a desenvolupar objecte de la present contractació.

L'empresa adjudicatària, es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura del servei, segons les directrius marcades:

Requisits:

- Cicle Formatiu de Grau Mitjà 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 o equivalent.
- Coneixements de francès, a part del català i castellà i un segon idioma estranger, preferentment anglès.
- Formació informàtica a nivell d'usuari: ofimàtica, xarxes socials, Internet, etc.
- Coneixement dels recursos turístics dels quals informa als visitants i en especial del municipi de Santa Cristina d'Aro.

Aptituds:

- Habilitats d'organització.
- Capacitat de resolució d'incidències.
- Habilitats comunicatives i tracte cordial i amable amb el públic.

L'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte. En cas que no compleixin amb els requisits mínims de la prestació del servei exigits i/o millores de capacitats que es proposin, es podrà rebutjar el personal adscrit a l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, el contractista ho comunicarà a la persona responsable del contracte designada per l'Ajuntament. La substitució s'haurà de fer per un perfil que tingui les mateixes característiques professionals i tècniques exigides en aquesta clàusula.

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.

4.6 Operativitat del servei

El personal assignat per l'empresa als treballs esmentats haurà de tenir coneixements del municipi de Santa Cristina d'Aro, de la seva història i del seu patrimoni arquitectònic i cultural.

Garantir la disponibilitat del personal necessari suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta prestació, durant el temps que duri el contracte de manera que es formi un equip capaç de donar cobertura a tots els serveis definits en el Plec. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació laboral amb l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro.

Procurar el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte.

Preveure un equip estable de personal de reserva per tal de garantir l'estabilitat màxima dels equips, evitant així els descoberts en el servei. I que a la vegada pugui cobrir els reforços



Entitat:	AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO	Expedient:	E116.4-23/2024
Interessat:		Àrea:	Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica
Adreça:		Plec	de2024/55

previstos, siguin de caire regular o extraordinaris, les necessitats d'ampliació dels serveis, els actes no previstos, qualsevol esdeveniment puntual, vacances i/o baixes per malaltia o incidents.

En els casos d'absències imprevistes o sobtades l'empresa adjudicatària procedirà a substituir la persona en qüestió en un temps màxim de 2 hores.

L'Empresa adjudicatària quedarà obligada a retirar del servei al personal que no actuï amb la deguda correcció i diligència en el desenvolupament d'aquest o incompleixi les seves obligacions.

Garantir la formació adequada del seu personal per assegurar un alt nivell de qualitat en el desenvolupament de les seves tasques. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'Adjudicatari haurà de facilitar un número de telèfon de contacte durant les 24 hores del dia, 365 dies a l'any, a disposició de l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro per a notificar incidències relacionades amb l'objecte i condicions del contracte.

L'Adjudicatari haurà d'assumir la responsabilitat civil i/o patrimonial, i les obligacions fiscals que es deriven del deficitari compliment o incompliment contractual. Així com complir la normativa vigent en l'àmbit laboral, incloent-hi la correcta vigilància i gestió de la seguretat i salut en el treball. I complir amb la normativa vigent de Protecció de dades.

Els incompliments en que incorri el contractista o el personal al seu càrrec, no repercutiran en cap responsabilitat per a l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro.

4.7 Uniforme

El personal adscrit al servei d'informació turística l'haurà de prestar degudament uniformat, essent viable una dessuadora per hivern i un polo a l'estiu, amb el logotip corporatiu de l'empresa adjudicatària.

Tots els elements, accessoris i complements de l'uniforme conformats per l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro, han de ser adquirits i reposats pel contractista al seu càrrec exclusiu, de la manera que aquest estimi convenient, havent de ser diligent i tenir cura que el seu personal porti l'uniforme, accessoris i complements nets i en perfecte estat.

Aquest personal haurà de ser proveït amb el nombre d'uniformes adequat per poder realitzar el servei amb bona presència. D'aquesta manera, l'adjudicatari es comprometrà a mantenir la correcta imatge d'aquests uniformes, si és necessari, per uns de nous, ja sigui pel seu ús o per qualsevol tipus de deteriorament.

Tot el personal que l'adjudicatari destini a la prestació del servei d'informació turística, a més del corresponent uniforme, ha de portar en un lloc visible un distintiu que contingui la seva identificació personal (nom i idiomes d'atenció), proporcionat per l'adjudicatari.

5. PRESSUPOST DE LA LICITACIÓ

CÀLCUL DEL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ PER ANUALITAT

2025



Entitat:	AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO	Expedient:	E116.4-23/2024
Interessat:		Àrea:	Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica
Adreça:		Plec	de2024/55

CONCEPTE	NÚMERO D'HORES	PREU UNITARI	TOTAL
Despeses de personal			
Categoria INFORMADOR	565h	10,66 €	6.022,90 €
Seguretat Social (35% retribucions salarials)			2.108,02 €
Despeses de baixes i prevenció per la salut			363,21 €
<u>Total costos directes</u>			8.494,13 €
Despeses generals d'estructura (13% sobre costos directes)			1.104,24 €
Benefici industrial (6% sobre costos directes)			509,65 €
<u>Total costos indirectes</u>			1.613,88 €
Base imposable			10.108,01 €
21% IVA			2.122,68 €
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ ANUAL (21% IVA Inclòs)			12.230,69 €

CÀLCUL DEL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ PER ANUALITAT

2026

CONCEPTE	NÚMERO D'HORES	PREU UNITARI	TOTAL
Despeses de personal			
Categoria INFORMADOR	700h	10,66 €	7.462,00 €
Seguretat Social (35% retribucions salarials)			2.611,70 €
Despeses de baixes i prevenció per la salut			450,00 €
<u>Total costos directes</u>			10.523,70 €
Despeses generals d'estructura (13% sobre costos directes)			1.368,08 €
Benefici industrial (6% sobre costos directes)			631,42 €



Entitat:	AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO	Expedient:	E116.4-23/2024
Interessat:		Àrea:	Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica
Adreça:		Plec	de2024/55
<u>Total costos indirectes</u>			1.999,50 €
Base imposable			12.523,20 €
21% IVA			2.629,87 €
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ ANUAL (21% IVA Inclòs)			15.153,08 €

CÀLCUL DEL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ PER ANUALITAT

2027

CONCEPTE	NÚMERO D'HORES	PREU UNITARI	TOTAL
Despeses de personal			
Categoria INFORMADOR	700h	10,66 €	7.462,00 €
Seguretat Social (35% retribucions salarials)			2.611,70 €
Despeses de baixes i prevenció per la salut			450,00 €
<u>Total costos directes</u>			10.523,70 €
Despeses generals d'estructura (13% sobre socots directes)			1.368,08 €
Benefici industrial (6% sobre costos directes)			631,42 €
<u>Total costos indirectes</u>			1.999,50 €
Base imposable			12.523,20 €
21% IVA			2.629,87 €
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ ANUAL (21% IVA Inclòs)			15.153,08 €

CÀLCUL DEL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ PER ANUALITAT

2028

CONCEPTE	NÚMERO D'HORES	PREU UNITARI	TOTAL
Despeses de personal			
Categoria INFORMADOR	700h	10,66 €	7.462,00 €
Seguretat Social (35% retribucions salarials)			2.611,70 €



AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO

Entitat: AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO		Expedient: E116.4-23/2024	
Interessat:		Àrea: Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica	
Adreça:		Plec de2024/55	
Despeses de baixes i prevenció per la salut			450,00 €
<u>Total costos directes</u>			10.523,70 €
Despeses generals d'estructura (13% sobre socotos directes)			1.368,08 €
Benefici industrial (6% sobre costos directes)			631,42 €
<u>Total costos indirectes</u>			1.999,50 €
Base imposable			12.523,20 €
21% IVA			2.629,87 €
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ ANUAL (21% IVA Inclòs)			15.153,08 €

CÀLCUL DEL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ PER ANUALITAT

2029

CONCEPTE	NÚMERO D'HORES	PREU UNITARI	TOTAL
Despeses de personal			
Categoria INFORMADOR	135h	10,66 €	1.439,10 €
Seguretat Social (35% retribucions salarials)			503,69 €
Despeses de baixes i prevenció per la salut			86,79 €
<u>Total costos directes</u>			2.029,58 €
Despeses generals d'estructura (13% sobre costos directes)			263,84 €
Benefici industrial (6% sobre costos directes)			121,77 €
<u>Total costos indirectes</u>			385,62 €
Base imposable			2.415,19 €
21% IVA			507,19 €
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ ANUAL (21% IVA Inclòs)			2.922,39 €



Entitat:	AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO	Expedient:	E116.4-23/2024
Interessat:		Àrea:	Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica
Adreça:		Plec	de2024/55

6. SERVEIS I PREUS INCLOSOS EN EL CONTRACTE

Els serveis a prestar, així com el número estimat de trameses a realitzar durant el període de 4 anys i els preus unitaris màxims de licitació, s'estableixen de la següent manera:

Els preus unitaris màxims són els següents:

2025

PERSONAL	Hores previstes /any 2025	Preu hora	Seguretat social	Preu hora amb SS	Total personal
Informador/a Turístic (Inici 1 d'abril)	440h	10,66 €	3,73 €	14,39 €	6.331,60 €
Bossa d'hores oficina de turisme per cobertura d'esdeveniments	125h	10,66 €	3,73 €	14,39 €	1.798,75 €
TOTAL	565h	21,32 €	7,46 €	28,78 €	8.130,35 €

2026

PERSONAL	Hores previstes /any 2026	Preu hora	Seguretat social	Preu hora amb SS	Total personal
Informador/a Turístic	550h	10,66 €	3,73 €	14,39 €	7.914,50 €
Bossa d'hores oficina de turisme per cobertura d'esdeveniments	150h	10,66 €	3,73 €	14,39 €	2.158,50 €
TOTAL	700h	21,32 €	7,46 €	28,78 €	10.073,00 €

2027

PERSONAL	Hores previstes /any 2027	Preu hora	Seguretat social	Preu hora amb SS	Total personal
Informador/a Turístic	550h	10,66 €	3,73 €	14,39 €	7.914,50 €
Bossa d'hores oficina de turisme per cobertura d'esdeveniments	150h	10,66 €	3,73 €	14,39 €	2.158,50 €
TOTAL	700h	21,32 €	7,46 €	28,78 €	10.073,00 €



AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO

Entitat:	AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO	Expedient:	E116.4-23/2024
Interessat:		Àrea:	Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica
Adreça:		Plec	de2024/55

2028

PERSONAL	Hores previstes /any 2027	Preu hora	Seguretat social	Preu hora amb SS	Total personal
Informador/a Turístic	550h	10,66 €	3,73 €	14,39 €	7.914,50 €
Bossa d'hores oficina de turisme per cobertura d'esdeveniments	150h	10,66 €	3,73 €	14,39 €	2.158,50 €
TOTAL	700h	21,32 €	7,46 €	28,78 €	10.073,00 €

2029

PERSONAL	Hores previstes /any 2028	Preu hora	Seguretat social	Preu hora amb SS	Total personal
Informador/a Turístic (finalització 31 de març)	110h	10,66 €	3,73 €	14,39 €	1.582,90 €
Bossa d'hores oficina de turisme per cobertura d'esdeveniments	25h	10,66 €	3,73 €	14,39 €	359,75 €
TOTAL	135h	21,32 €	7,46 €	28,78 €	1.942,65 €

PREU HORA OFICINA DE TURISME	17,89€/h
-------------------------------------	-----------------

7. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

VEC TOTAL CONTRACTE				
ANY	VE Prestació	VE eventuais pròrrogues	VE eventuais modificacions (20%)	TOTAL
2025	10.108,01€			
2026	12.523,20€			
2027	12.523,20€			
2028	12.523,20€			
2029	2.415,19€			
TOTAL	50.092,81 €			50.092,81 €



Entitat:	AJUNTAMENT DE SANTA CRISTINA D'ARO	Expedient:	E116.4-23/2024
Interessat:		Àrea:	Contractació, Patrimoni i Assessoria Jurídica
Adreça:		Plec	de2024/55

8. APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

52 43200 22799 "contractes serveis externs turisme"

Santa Cristina d'Aro, data de la firma digital

tècnica de turisme

Susanna Pou González