

Expedient	Assumpte
2024/719-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Patrimoni Històric Codi : 15704506017260114034	Gestió de l'ús públic en espais naturals amb visites guiades al Camí de Ronda (Actuació 4 PSTD)

Signat per:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Tarragona, en base al Pla de Sostenibilitat Turística en Destinació (en endavant PSTD), i que s'annexa al present plec, contempla desenvolupar les accions i l'estratègia per a aconseguir posicionar Tarragona com a destinació referent en turisme sostenible.

Tarragona afronta el futur amb el Pla de Sostenibilitat Turística en Destinació "Tarragona, entre el blau i el verd", un projecte finançat pels Fons Europeus Next Generation en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència que aposta per un turisme verd i sostenible, per una millora de l'eficiència energètica, per la transició digital i per la competitivitat en el camí per donar compliment als Objectius de Desenvolupament Sostenible tot creant propostes de turisme sostenible a la ciutat de Tarragona que complementin i diversifiquin l'oferta de la destinació i també millorin l'experiència turística.

Les 15 accions definides al PSTD, les quals s'estan desenvolupant durant les 3 anualitats és plantegen en 4 eixos programàtics:

Finançat per
 **Unió Europea**
Fons Europeu
Next Generation



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

 **Plan de Recuperación**
Transformación
y Resiliencia

 **Next Generation**
Catalunya

 **Generalitat**
de Catalunya



Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat mitjançant el codi de verificació a <https://seu.tarragona.cat/validador>
Original electrònic / Còpia electrònica autèntica – CVE 15704506017260114034

- **Eix 1. Transició verda i sostenible:**
 - ☐ **Actuació 1:** adaptació al canvi climàtic amb l'anti-DSU de la Móra
 - ☐ **Actuació 2:** restauració ambiental dels recursos naturals del camí de ronda
 - ☐ **Actuació 3:** implantació de mesures d'economia circular i reducció de residus a l'àrea litoral
 - ☐ **Actuació 4:** gestió de l'ús públic en espais naturals amb visites guiades al camí de ronda
 - ☐ **Actuació 5:** pla d'adaptació al canvi climàtic: plana del Vinyet i platja de Tamarit per a ús ecoturístic.

- **Eix 2. Millora de l'eficiència energètica:**
 - ☐ **Actuació 6:** pacificació dels carrers interiors del Serrallo
 - ☐ **Actuació 7:** tercera fase del carril bici al front marítim
 - ☐ **Actuació 8:** millores diverses en il·luminació del front marítim

- **Eix 3. Transició digital:**
 - ☐ **Actuació 9:** senyalització digital del patrimoni natural de l'Anella Verda
 - ☐ **Actuació 10:** infraestructura de comunicacions i internet de les coses al barri marítim del Serrallo
 - ☐ **Actuació 11:** mirador digital turístic de Tarragona

- **Eix 4. Competitivitat de producte:**
 - ☐ **Actuació 12:** creació de nova oferta turística enogastronòmica
 - ☐ **Actuació 13:** pacte ciutadà per a desenvolupar el turisme sostenible
 - ☐ **Actuació 14:** implementació de sistemes de certificació turística sostenible: segell Biosphere Destination
 - ☐ **Actuació 15:** suport a l'entitat gestora del pla: coordinació, seguiment i avaluació.

Amb l'objectiu de donar compliment als requisits del PSTD i desenvolupar les accions previstes a l'eix 1 sobre la transició verda i sostenible i en relació amb la gestió de l'ús públic en espais naturals mitjançant les visites guiades al camí de ronda, es requereix la contractació



del servei de “Planificació, disseny i execució de visites guiades teatralitzades en rutes de camins a Tarragona”.

Les actuacions d'aquest contracte estan finançades pel Pla de Recuperació, Transformació i resiliència del Govern de l'Estat espanyol, en el marc del Mecanisme de Recuperació i Resiliència (MRR) del Pla Next Generation, amb les dades d'identificació següents:

- Component 14: Pla de modernització i competitivitat del sector turístic.
- Mesura C14. I1: Transformació del model turístic cap a la sostenibilitat
- Submesura: L'elaboració dels Plans de Sostenibilitat Turística, a través dels quals es financen actuacions transformadores al sector turístic en els àmbits de la transició verda, eficiència energètica, de la transició digital i de la competitivitat turística.

Actuació 4: Gestió de l'ús públic en espais naturals - visites guiades camí de ronda

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte establir les condicions tècniques, que regiran la contractació del servei de **Planificació, disseny i execució de visites guiades teatralitzades en rutes de camins a Tarragona**, vinculat al Pla de Sostenibilitat Turística en Destinació de Tarragona.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquest servei consisteix en la realització d'itineraris guiats teatralitzats, on les persones participants podran gaudir d'una experiència única i enriquidora. Durant el recorregut, un guia especialitzat proporcionarà informació detallada sobre els llocs visitats, mentre que personatges teatralitzats apareixeran en diferents punts de l'itinerari per interactuar amb les persones assistents i enriquir la narrativa.



3.1 Condicions i requisits mínims

Les visites guiades s'oferiran de forma gratuïta.

Terminis i durada de les visites: Les visites es realitzaran des de l'**1 de juliol fins al 15 de desembre**.

Activació plataforma: L'Ajuntament de Tarragona posarà a disposició de la persona adjudicatària un usuari amb llicència de gestor de la plataforma corporativa d'inscripcions a activitats inscripcions.tarragona.cat i una formació de 2 hores. No obstant lo anterior, és imprescindible que la persona adjudicatària introdueixi les activitats a la plataforma de reserves i completament operatives abans de l'**1 de juny**. Això permetrà a les persones usuàries iniciar el procés de reserva amb un mes d'antelació, garantint així una planificació adequada i una gestió eficient de les visites.

La disponibilitat anticipada de les activitats a la plataforma assegurarà que les persones usuàries tinguin suficient temps per organitzar les seves activitats i assegurar les seves places en les visites guiades, contribuint a una experiència turística més satisfactòria i ben coordinada.

Nombre de visites: s'estableix un mínim de 75 visites.

A l' hora de distribuir les visites s' ha tingut en compte:

- Juliol i agost: són els mesos amb més números de vistes ja que són els mesos de més demanda
- Juliol: el mes té 4 setmanes
- Agost: el mes té 5 setmanes
- Setembre i octubre: les visites es realitzaran els caps de setmana
- Novembre: les visites es realitzaran els caps de setmana
- Desembre: les visites es realitzaran els cap de setmana del Pont (festiu), del 6 al 9 de desembre.

MES	juliol	agost	septembre	octubre	novembre	decembre
Nº VISITES	22	28	8	8	6	3



Duració: Les visites tindran una durada entre 1,5h – 2 h.

Idiomes: Les visites es realitzaran en castellà (28), català (29), anglès (9) i francès (9), garantint **almenys una visita setmanal en anglès i una en francès**, durant els mesos de **juliol i agost**.

Idioma	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	Total
Castellà	7	9	4	4	3	1	28
Català	7	9	4	4	3	2	29
Francès	4	5					9
Anglès	4	5					9
Total visites	22	28	8	8	6	3	75

La planificació d'aquestes visites és crucial perquè quedi reflectida a la plataforma de reserves en línia. Tenint en compte les següents condicions, la distribució d'aquestes visites haurà de ser proposada per la persona adjudicatària del servei en la seva **proposta de calendarització**:

- El calendari haurà d'incloure la classificació de les rutes, mes i idioma.
- Les visites en castellà es duran a terme els dissabtes, mentre que les visites en català es duran a terme en diumenge
- La persona adjudicatària serà responsable d'adaptar el calendari de visites segons les necessitats, amb l'objectiu de complir amb el total de visites previstes al final del contracte. Sempre amb l'aprovació del contractista.

Horari i Freqüència: S'establirà un horari fix per a les visites, segons l'estacionalitat.

- juliol, agost: una visita al dia a partir de 18:30h
- setembre: una visita al dia a partir de las 18h
- octubre, novembre, desembre: una visita al dia a partir de las 10h a.m.

Nº d'usuari/ària: Per assegurar una experiència personalitzada i d'alta qualitat, cada grup de visitants estarà compost per un **màxim de 20 persones**. Aquest límit permet que el guia pugui interactuar de manera efectiva amb totes les persones participants, assegurant que cadascuna rebi l'atenció i la informació adequada durant el recorregut.

A més, les **visites estan garantides**, la qual cosa significa que es duran a terme fins i tot si només hi ha **una persona participant inscrita**. Això assegura que qualsevol persona



interessada en l'activitat pugui gaudir de l'experiència, independentment del nombre de participants.

Cancel·lacions: En cas que les visites s'hagin de cancel·lar, per exemple, per condicions climàtiques adverses, com tempestes severes, l'empresa adjudicatària s'haurà de fer responsable de les gestions de cancel·lació amb les persones usuàries, a través de correu electrònic i la plataforma de reserves de l'Ajuntament. Així mateix, haurà de re-programar la visita per complir amb el mínim establert en contracte.

Tipus de visites: Totes les visites estaran guiades i liderades per un guia. Aquest s'encarregarà de l'explicació i, en moments específics, apareixeran personatges teatralitzats (**mínim 2 personatges caracteritzats**) que interactuaran amb el públic, oferint una representació més vívida de la història i els esdeveniments.

3.2. Tasques a desenvolupar:

1. Identificació de les rutes de camins a Tarragona i disseny de l' itinerari: La persona adjudicatària haurà d'establir les característiques de la ruta, incloent-hi la distància en quilòmetres, la durada del recorregut, aparcaments, transports municipals per arribar al punt d'inici i altres detalls logístics.
 - Disseny d'almenys, 3 rutes. A continuació, s'especifiquen la zona per on han de passar les 3 rutes:
 - o Pedrera Punta de la Creueta: visita vinculada al món romà
 - o Tamarit – La Mora: visita vinculada als Pirates
 - o Zona Fortí de Sant Jordi – visita vinculada als conflictes bèl·lics al llarg de la història
 - Registre de les rutes i itineraris dissenyats a la plataforma de reserves descrit a l' apartat següent (3.3 Requisits generals de la plataforma).
2. Guionització de la Ruta: Es desenvoluparà un guió detallat per a cada itinerari. Aquest es basarà en una investigació històrica rigorosa per assegurar la precisió i autenticitat de la informació presentada. A més, s'inclouran elements de dramatització i narrativa per fer l'experiència més atractiva per a les persones participants.



3. Disseny de vestuari i atrezzo: Es dissenyaran i confeccionaran vestuaris i atrezzo que reflecteixin fidelment l'època i els personatges representats. Això inclourà vestits històrics, accessoris i elements d'escenografia que ajudaran a crear una atmosfera autèntica i fidel al rigor històric.
4. Proposta de Calendari: S'haurà de presentar una proposta de calendarització de les visites, tenint en compte els requisits mínims establerts quant a freqüència, horaris, idioma, etc.

Sempre s'haurà de comptar amb la validació del contractista

3.3. Requisits generals sobre la plataforma de reserves

L'Ajuntament de Tarragona posarà a disposició de la persona adjudicatària la plataforma d'inscripció en línia. Aquesta haurà de desenvolupar les següents tasques per a la gestió efectiva de les reserves:

a) Gestió de reserves per a les visites guiades:

- Calendari de disponibilitat: Definir la disponibilitat de dates i horaris per a cada tipus de visita.
- Selecció de la visita segons idioma: Configurar les activitats per idioma, que permetrà a les persones usuàries filtrar la calendarització de visites segons l'idioma. Dins l'activitat cada idioma tindrà una informació sobre l'espai, fotografies, textos, duració, informació complementària... que ha de parametritzar la persona adjudicatària.
- Tots els continguts van a càrrec de la persona adjudicatària. Es tindrà en compte que en tots els documents públics que es realitzin incloguin els logotips fixats pel PSTD i que haurà d'enviar al departament d'imatge corporativa de l'Ajuntament de Tarragona, per tal de verificar si són correctes.
- Les persones usuàries hauran de rebre una confirmació automàtica per correu electrònic després de realitzar la reserva, no caldrà una comunicació externa en la reserva.
- Cancel·lacions i modificacions: La plataforma no permet a les persones usuàries cancel·lar o modificar les seves reserves. Sota demanda de l'usuari/ària, la persona adjudicatària cancel·larà la reserva de forma manual dins l'eina i gestionarà la llista d'espera.



- b) Notificacions: Comunicació en temps real: Enviar avisos en cas de canvis d'última hora (com cancel·lacions per condicions meteorològiques adverses, modificacions d'horaris, etc.) amb l'eina o de forma externa.
- c) Accés a les reserves en temps real: La plataforma permet a la persona adjudicatària accedir a la informació sobre les reserves a temps real, l'organisme contractant podrà sol·licitar-li informació d'aquestes dades.
- d) Generació d' informes: La plataforma permet a la persona adjudicatària la generació d' informes sobre el nombre de reserves, ocupació, tipus de visitants (nacionals per comunitat autònoma, internacionals per païses). La persona adjudicatària, sota demanda haurà d'extreure la informació i presentar informes personalitzats.
- e) Control d' Aforament:
- Parametritzar l' aforament màxim en cada tipus de visita, ajustant el nombre de places disponibles per a cada esdeveniment.
 - El sistema automàticament marca una visita com a "completa" un cop assolit el límit de participants.
- f) Gestió de llistes d' espera: El sistema implementa un sistema de llistes d'espera que permet a les persones usuàries inscriure's en cas que s'alliberin places per a una visita completa. Tot i que el sistema és automàtic, la persona adjudicatària treballarà amb aquest sistema per ampliar o moure les places de llista d'espera a altres sessions.
- g) Gestió de l'assistència:
- La plataforma disposa d'una aplicació Android i IOS pel control d'assistència a partir del QR o imprimir el llistat de persones assistents per la validació manual.
 - La persona adjudicatària haurà de controlar l'assistència amb l'eina mòbil o de forma manual i reportar els resultats a l'Ajuntament.

3.4. Lliurables

Proposta de planificació, calendari de visites i disseny de les rutes. A l'inici del servei es proporcionarà un Calendari de visites tal i com s'indica en l'apartat 3.1., una planificació del servei, així com el disseny de les rutes



Informe del progrés

- Mensuals: Informes mensuals detallant el progrés de les activitats, estadístiques de participació, i resolució d'incidències.

Informes d'avaluació

- Avaluació de l'experiència de les persones usuàries: Enquestes i anàlisis de satisfacció de les persones participants, incloent-hi comentaris i suggeriments.
- Avaluació de la qualitat del servei: Anàlisi de la qualitat de les visites guiades, incloent-hi la precisió de la informació proporcionada i l'efectivitat de la teatralització.

Informes de gestió de reserves

- Estadístiques de reserves: Informes personalitzats sobre el nombre de reserves, ocupació, i tipus de visitants (nacionals i internacionals).
- Control d'aforament: Informes sobre la gestió de l'aforament màxim en cada tipus de visita i l'administració de llistes d'espera.

Memòria final

S'haurà d'entregar una memòria final, la qual inclogui:

- La descripció detallada de tots els apartats anteriors
- Captures de pantalla de totes les visites penjades a la plataforma de reserves, així com fotografies de l'execució dels diferents tipus de visites.

Obligacions de la persona adjudicatària

Seguidament es detallen les obligacions de la persona adjudicatària:

- L'Assessorament tècnic a l'Ajuntament de Tarragona / Patronat Municipal de Turisme per part de l'adjudicatari del servei.
- Impuls, coordinació i seguiment de totes les activitats a desenvolupar vinculades a



aquest plec.

- Vetllar per l'acompliment de les normes relatives a la publicitat, informació i comunicació del PSTD.

Seguiment:

La persona adjudicatària haurà de treballar sempre en representació de l'Ajuntament/ Patronat Municipal de Turisme, sota la seva supervisió i comptar amb el seu vist-i-plau.

La comunicació serà via correu electrònic, telèfon i personal amb reunions fixades sempre que es consideri necessari per ambdues parts (empresa contractada i Ajuntament/ Patronat Municipal de Turisme). D'aquestes reunions la persona adjudicatària elaborarà si s'escau, un resum amb el contingut de la reunió i les conclusions i es lliurarà a l'Ajuntament / Patronat Municipal de Turisme. La periodicitat d'aquestes reunions vindrà determinada per les necessitats del projecte.

****Totes les accions sempre seran prèviament validades per l'Ajuntament de Tarragona /Patronat Municipal de Turisme.**

Propietat intel·lectual i confidencialitat

La prestació del servei estarà subjecta a la legalitat vigent en matèria de publicitat digital, de protecció de dades, de propietat intel·lectual, de protecció del dret a l'honor i a la pròpia imatge, de transparència i de govern obert.

La persona adjudicatària no divulgarà la informació derivada de la gestió duta a terme, tret que disposi de l'autorització expressa i puntual per part de l'Ajuntament de Tarragona / Patronat Municipal de Turisme.

A la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.



