

Àrea / Unitat Alcaldia - Presidència Promoció de la Ciutat VTZ		
Codi de verificació  22454C162W265T290FEJ		
Document TUR18I00DL	Expedient	Data 11-11-2024

Persona interessada de l'expedient
Ajuntament del Prat de Llobregat Promoció de la Ciutat

Assumpte
Plec de condicions tècniques per la contractació de la gestió i comunicació del Servei d'Informació i promoció PORTA DEL DELTA. Servei d'informació turística del Prat de Llobregat

Adreça de l'activitat

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DE LA GESTIÓ I COMUNICACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I PROMOCIÓ, "PORTA DEL DELTA. SERVEI D'INFORMACIÓ I PROMOCIÓ TURÍSTICA DEL PRAT DE LLOBREGAT".

Índex

1. OBJECTE	1
2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A CONTRACTAR	2
2.1 Servei d'Oficina d'Informació Turística	2
2.2 Comunicació i promoció turística	3
2.3 Acompanyament de grups de visitants a recursos de interes turístic	5
2.4 Gestió, planificació i seguiment	6
2.5. Suport en l'organització d'activitats de promoció de ciutat	6
2.5.1. Organització de la Carxofada Popular, en el marc de les Festes de la Carxofa.	6
2.5.2. Gestió del Concurs Fotogràfic Delta:	7
3 OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DEL PRAT DE LLOBREGAT	8
4 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	8
5 PROPIETAT INTEL·LECTUAL	10
6 RESPONSABILITATS	10
7 DIRECCIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI	10
8 PROTECCIÓ DE DADES	11

1. OBJECTE

Servei de comunicació turística del territori i gestió de l'oficina de turisme Porta del Delta

L'esmentat servei inclou:

- Comunicació i promoció turística:
 - o Gestió dels perfils de xarxes socials de Porta del Delta, web i butlletí electrònic

- Creació, disseny i producció de materials d'informació i promoció turística, com ara fulletons, mapa turístic, campanyes de promoció del territori, entre d'altres
- Gestió de l'oficina d'informació turística
 - atenció de visitants presencial i telemàticament
 - gestió de visites turístiques
 - gestió d'esdeveniments de promoció de ciutat
- Suport a la gestió i planificació turística
- Suport en l'organització d'activitats de dinamització i promoció de ciutat: Festa de la Carxofa i Concurs fotogràfic del Delta

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A CONTRACTAR

2.1 Servei d'Oficina d'Informació Turística

a) Informacions generals

- L'Oficina d'Informació turística del Prat de Llobregat és d'atenció al públic.
- L'atenció al públic s'ha d'efectuar de forma obligatòria i com a mínim en les dues llengües oficials, que són el castellà i el català.
- En aquesta oficina s'efectuarà la promoció i difusió d'activitats i recursos turístics del municipi.
- Aquestes funcions es desenvolupen dins l'oficina d'informació turística, ubicada a ctra. de la platja km 4,63, El Prat de Llobregat.
- L'horari d'obertura al públic de l'oficina és:
 - 6 dies a la setmana, de dimarts a diumenge d'11 a 14h (3 hores/dia)
 - Durant el mes d'agost només s'obrirà dissabtes, diumenges i festius.

De forma consensuada es podran modificar parcialment els horaris.

En cas de que l'ubicació i/o horari canviés per necessitats organitzatives. L'empresa i l'Ajuntament decidiran conjuntament la proposta.

b) Funcions i tasques a desenvolupar en relació als recursos humans (informadors turístics)

- L'equip d'informadors del servei s'informaran mútuament de les activitats i estat de situació de les gestions realitzades en els moments de relleu o traspàs de les tasques en l'oficina de Porta del Delta.
- D'altre banda, els informadors del servei mantindran informats en tot moment als responsables municipals de referència de les incidències, queixes o observacions en relació al bon funcionament del servei i també es coordinarà amb els responsables de l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

c) Funcions i tasques a desenvolupar en relació a l'atenció i informació a les persones que visiten el Prat de Llobregat

- Rebre i atendre les persones que accedeixin presencialment a l'oficina.

- Facilitar informació d'utilitat relativa a: l'accés als serveis públics, seguretat ciutadana, mobilitat, establiments turístics, activitats d'interès turístic, recursos naturals, culturals i patrimonials, esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials, així com qualsevol altre producte i servei que pugui suposar un atractiu turístic.
- Oferir atenció telefònica o correu electrònic, responen a les sol·licituds d'informació.
- actualitzar la informació relativa a tots els recursos turístics existents al Prat de Llobregat i rodalies.
- Trametre informació detallada per a guies, catàlegs turístics i similars, per fer difusió dels elements turístics del municipi, amb supervisió de les persones responsables del contracte.
- Subministrar als diferents agents turístics dels municipi informació relativa a les activitats d'interès turístic que es duguin a terme.
- Fer control estadístic del servei de l'oficina, que comprendrà les dades relatives a les consultes, mitjançant el canal que determini l'Ajuntament.
- Actualitzar i mantenir els protocols d'atenció a les persones usuàries per tal de poder donar la informació correcta.
- Executar els processos de qualitat que estableix el distintiu BIOSPHERE i tots aquells que l'Ajuntament determini per a la millora de la qualitat del servei d'informació turística.
- Realitzar enquestes sobre la destinació, amb el corresponent buidatge de dades.
- Comprovar l'estat de manteniment dels senyals direccionals i plafons informatius dels recursos turístics i culturals de la ciutat, 1 vegada al mes.
- Estar en contacte amb agents turístics del territori com ara allotjaments, Consorci de Turisme del Baix Llobregat, entre d'altres.

d) Funcions i tasques a desenvolupar en relació a la gestió de l'oficina

- Controlar els espais d'emmagatzematge de l'oficina i mantenir l'ordre d'aquest espai.
- Controlar l'estoc de les publicacions i fulletons i demanda de noves existències quan s'arribi al mínim indicat.
- Enviament de material promocional a equipaments municipals, oficines d'informació turística del territori
- Reposar el material turístic que es troba a l'oficina i als diferents equipaments que s'indiqui.
- Fer el seguiment de les necessitats logístiques de l'oficina.
- Gestionar l'adhesió al segell BIOSPHERE, assistir a les formacions i aplicar els processos de millora
- Gestionar l'adhesió al programa Punt d'Informació Turística (PIT), assistir a les formacions i aplicar les mesures
- Trametre les dades de visites, usuaris d'oficina i altres que es puguin derivar, mensualment a la tècnica de turisme

2.2 Comunicació i promoció turística

a) Informacions generals

- Les diferents actuacions han de donar continuïtat a les accions de comunicació i publicitat que ja es porten a terme seguint la filosofia i objectius de Porta del Delta. A nivell genèric les actuacions que es preveuen portar per promocionar El Prat com a destinació turística es basen en 6 grans actuacions:

- Manteniment i millorar de l'àrea temàtica Turisme i Territori de la web municipal
 - Manteniment i millora dels perfils en les xarxes socials de Porta del Delta
 - Accions de comunicació i màrqueting digital
 - Publicitat convencional
 - Disseny d'informacions turístiques, com ara: fulletons, plànols, activitats, espais, entre d'altres
- Els canals de comunicació online actuals son:
 - L'àrea temàtica destinada a Turisme i Territori dins la web de l'Ajuntament: www.elprat.cat/turisme
 - Perfils de Porta del Delta a Instagram, Twitter i Facebook
- Totes les tasques han de portar-se a terme tenint en compte els objectius que es plantegen:
 - Augmentar el coneixement del Prat com a destinació turística
 - Augmentar els visitants (excursionistes i turistes)
 - Sensibilitzar a la població local de la importància del turisme
- Els mercats i públics principals als quals es vol arribar a través del desenvolupament de les actuacions plantejades són:
 - Àrea Metropolitana de Barcelona
 - Comarca del Baix Llobregat
 - Turistes estrangers que visiten Barcelona
 - Agents turístics del Baix Llobregat, especialment del Prat de Llobregat
 - Habitants del Prat de Llobregat
- b) Disseny d'itineraris de natura, cultura i gastronomia d'interès turístic que promoguin el territori, la ciutat i els valors patrimonials i mediambientals.
- En el marc del contracte i en coordinació amb els departaments de Comunicació, Acció Ambiental i de Turisme de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de proposar i dissenyar diferents itineraris de divulgació de la natura i la cultura georeferenciats (GPS), destacant els principals punts d'interès turístic (waypoints), naturals, patrimonials, cultural i gastronòmics vinculats als productes del territori.
 - Aquests itineraris tenen com a finalitat promoure els principals recursos i actius d'interès de la ciutat i del territori, tant per a la ciutadania com pel públic visitant de manera divulgativa, posant en valor els espais naturals, la cultura, el patrimoni i una gastronomia singular. Les propostes d'itineraris es validaran amb els responsables municipals. Aquestes propostes d'itineraris es dinamitzaran des del Servei de La Porta del Delta mitjançant la comunicació online pels mitjans propis municipals i també a través d'altres aplicacions online de turisme i excursionisme, campanyes i/o publicitat que permetin la participació i compartir l'experiència dels visitants i excursionistes.
- c) Funcions de comunicació online
- Dinamització i actualització del web: modificacions de continguts i millores continues al web
 - Redacció de notícies per al web
 - Dinamització d'itineraris d'interès turístic, natural i cultural...
 - Gestió de les xarxes socials: Instagram, Facebook i Twitter
 - Gestió de comentaris i interacció

- Manteniment de continguts
- Propostes de millora
- Campanyes per aconseguir millora de trànsit al web a través de xarxes
- Campanyes per aconseguir posicionar El Prat com a destinació turística sostenible de proximitat.
- Recopilació i creació de contingut per fer difusió a xarxes: selecció de continguts tenint en compte els resultats d'anàlisi de xarxes socials
- Creació, gestió i enviament de la newsletter mensual
- Publicitat digital a xarxes socials
- Creació de vídeos i fotografies tenint en compte les campanyes. Aquests continguts han de ser òptims per publicitar a xarxes socials
- Detecció de comptes d'influencers
- Creació de base de dades de bloggers i cercadors de contingut (tenint en compte mercats i segments d'interès)
- Realització d'informes mensuals d'anàlisi i impacte a xarxes socials, que continguin almenys informació sobre: número de publicacions, impressions, interaccions i abast.
- Capacitat de cobrir 2 actes anuals amb publicacions *real time*.

d) Funcions de comunicació *offline*

- Creació, disseny i producció de materials promocionals per a revistes i altres suports
- Creació, disseny i producció de materials d'informació turística com ara plànols o cartells informatius

Aquestes tasques es desenvoluparan en les dependències de l'empresa adjudicatària. En cas de per alguna situació extraordinària, com ara estat d'alarma o confinament, el desenvolupament de les funcions incloses en aquest punt (2.1), no han d'alterar-se. L'empresa per tant, haurà de comptar amb els mitjans necessaris per desenvolupar les funcions i comunicar-se amb l'Ajuntament amb trucades, videotrucades o altres mitjans.

2.3 Acompanyament de grups de visitants a recursos de interès turístic

a) Informació general

- Amb determinada periodicitat, en funció del recurs i dels acords que s'adoptin, i també de manera extraordinària – a excepció del mes d'agost - es podran realitzar visites d'acompanyament o guiades amb grups de visitants a determinats recursos d'interès turístic, en funció del programa que s'estableixi. Aquestes activitats estan pendent de concretar-se en horari i condicions amb els responsables municipals i/o gestors del recurs, quan no sigui un recurs de titularitat municipal, amb qui s'haurà d'acordar els termes generals dins de l'àmbit i límits d'aquest contracte.
- Procediment de les visites d'acompanyament: s'establirà el punt de trobada entre el grup i el guia acompanyant on s'iniciarà la visita i el guia acompanyarà al grup durant el desenvolupament de la visita guiada fins a la seva finalització. En acabar les visites es recollirà en una fitxa un breu informe del desenvolupament amb la indicació de la data, del nombre de persones del grup i les observacions o incidències que s'hagin produït.

b) Funcions i tasques a desenvolupar per l'empresa adjudicatària

- Gestionar les inscripcions prèvies de visites i gestionar si es cau el pagament de la visita al recurs turístic
- Fer de guia acompanyant durant la visita
- Realitzar enquestes sobre la visita, amb el corresponent buidatge de dades.

Aquestes tasques es desenvoluparan amb el suport de l'oficina d'informació de turisme Porta del Delta. L'empresa haurà de comptar amb els mitjans necessaris per desenvolupar les funcions i comunicar-se amb l'Ajuntament o, en cas de tercers, o altres gestors del recurs amb trucades, videotrucades o altres mitjans.

2.4 Gestió, planificació i seguiment

a) Informació general

- De manera periòdica l'Ajuntament pot requerir assessorament en matèria de planificació i gestió turística del territori
- L'adjudicatari ha de poder assessorar i participar en el desenvolupament de l'activitat turística del territori

b) Funcions i tasques a desenvolupar

- Garantir una plena funció de la gestió i planificació turística del territori.
- Assessorar i participar activament en el treball de coordinació de les àrees de l'Ajuntament implicades en la gestió del territori.

c) Seguiment i recollida indicadors

Aquestes tasques es desenvoluparan en les dependències de l'empresa adjudicatària. En cas de per alguna situació extraordinària, com ara estat d'alarma o confinament, el desenvolupament de les funcions incloses en aquest punt 2.4 no han d'alterar-se. L'empresa per tant, haurà de comptar amb els mitjans necessaris per desenvolupar les funcions i comunicar-se amb l'Ajuntament amb trucades, videotrucades o altres mitjans.

2.5. Suport en l'organització d'activitats de promoció de ciutat

2.5.1. Organització de la Carxofada Popular, en el marc de les Festes de la Carxofa.

L'adjudicatari gestionarà i donarà suport a l'activitat de la Carxofada Popular, que consisteix en la realització d'un dinar popular al Parc del Fondo d'en Peixó del Prat de Llobregat, amb l'objectiu de promocionar la carxofa Prat de la varietat Blanca de Tudela com a producte agrícola local del Parc Agrari del Baix Llobregat.

L'acte està dirigit a tota la ciutadania del municipi i per poder gaudir de l'àpat cal adquirir un tiquet amb un cost fixat a l'annex III de les ordenances de preus públics de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, segons les diferents opcions existents: adult, vegà i infantil.

La venda de tiquets la gestionarà l'Ajuntament del Prat mitjançant venda online a través de la web municipal i sortiran a la venda prèviament a la celebració de l'acte amb l'inici de la publicitat i comunicació.

L'adjudicatari haurà de realitzar les següents tasques:

- Planificació, coordinació i gestió de la festa.
- Elaboració i distribució de l'àpat, d'almenys els següents menús, aprox. 900 menús en pels públics: adults, infantils i vegans.
- La composició del menú s'acordarà amb els tècnics municipals i comprendrà un menú complet amb carxofa, botifarra amb acompanyament o similar, pa, postres, vi i aigua.
- Animació i sonorització de l'espai de la festa.
- Coordinació i supervisió dels tallers que porti l'Ajuntament.
- Supervisió i coordinació del muntatge de la infraestructura necessària.
- Seguiment del desenvolupament de l'acte.
- Valoració quantitativa i qualitativa.

Gestió, organització i producció de l'activitat

- Gestionar l'organització de l'àpat popular en el marc de les Festes de la Carxofa.
- Gestionar el servei de l'elaboració de l'àpat popular de la Carxofada en el marc la Festa de la Carxofa amb la participació de les entitats de la ciutat vinculades al foment de la gastronomia i els productes locals del municipi.
- Gestionar una proposta de menús i la seva elaboració amb aportació del producte principal, la carxofa Prat, d'origen de productors locals
- Garantir i assegurar que l'elaboració dels àpats es realitzen amb totes les garanties de qualitat i que les entitats participants disposen de la corresponent certificació de manipulació d'aliments, assegurança de responsabilitat civil.
- La gestió del servei inclou el subministrament de tots els productes (carxofes, verdures i fruites, la carn, mongetes i begudes) d'acord amb proposta del menú a executar.
- El servei de l'acte de promoció de ciutat de l'àpat popular es durà a terme en el mes d'abril en marc de les activitats de les Festes de la Carxofa Prat.
- L'adjudicatari proposarà un menú pel dinar de la Carxofada popular que haurà de preveure l'elaboració de diferents menús: un menú per adults, un menú vegà i un menú infantil. Les característiques d'aquests menús s'hauran d'ajustar i aprovar amb els responsables tècnics municipals responsables de les activitats.

Coordinació, seguiment i valoració de l'activitat

- Gestionar, coordinar i supervisar l'organització i producció de totes les tasques i de les empreses i proveïdors que prestin el servei.
- Gestionar i coordinar el servei d'informació i dinamitzar l'activitat de la Carxofada popular amb tallers infantils, parades de venda de producte fresc i animació musical amb grup musical o dj.
- Coordinar amb els serveis i diferents departaments municipals els serveis a prestar en aquest acte de ciutat, subministrament de WC parant especial cura en la gestió de la recollida selectiva.

El servei d'aquest contracte no contempla subministrament de cabines sanitàries WC ni tampoc de taules i cadires, ni muntatge i desmuntatge de l'escenari, que serà subministrat per part de l'Ajuntament del Prat dins dels serveis de l'acte de ciutat de l'activitat de la Carxofada popular en el marc de les Festes de la Carxofa.

En tot el que es refereix l'organització d'aquesta activitat l'adjudicatari es reunirà prèviament amb els responsables municipals per tal de planificar i validar les propostes de desenvolupament i execució de les activitats a realitzar.

2.5.2. Gestió del Concurs Fotogràfic Delta:

L'Ajuntament del Prat dona suport al projecte cultural i artístic del Concurs de Fotografia "Delta del Llobregat", que manté des de fa més de 33 edicions, per la seva contribució significativa al coneixement sobre els valors naturals del delta del Llobregat i la seva biodiversitat a través la pràctica de la fotografia naturalista lligada al territori i de les exposicions físiques i virtuals que es duen a terme amb les fotografies premiades del concurs i que permeten generar consciència social sobre la importància i la singularitat del patrimoni natural del nostre Delta i sobre la necessitat de la seva conservació.

Mitjançant el Concurs de Fotogràfic Delta i en col·laboració amb l'Agrupació Fotogràfica Prat (AFP), entitat local dedicada a la promoció i la divulgació de l'art fotogràfic com d'expressió cultural i artística i que fomenta l'interès per la fotografia, es posa el focus en el medi natural, el paisatge agrari i la fauna i flora local dels espais naturals del Delta.

L'empresa adjudicatària gestionarà i coordinarà el Concurs Fotogràfic Delta amb l'Agrupació Fotogràfica Prat (AFP) i amb els responsables tècnics municipals d'Acció Ambiental que supervisaran la gestió. Una activitat que es regirà d'acord amb una Bases preestablertes de funcionament, la temàtica i categories del concurs.

que promouen els aspectes mediambientals de la zona del Delta de Llobregat i que contribueix al reconeixement dels valors ambientals i naturals del Delta.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de:

- Donar difusió e informar del Concurs i les Bases del Concurs en web, xxss
- Donar suport al departament d'Acció Ambiental en l'acte de lliurament de premis.

3 OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DEL PRAT DE LLOBREGAT

- Posar a disposició de l'empresa els recursos materials següents:
 - 1 telèfon d'oficina
 - Connexió a la xarxa wifi
 - Estructura de l'oficina de turisme
- Fer-se càrrec de totes les despeses de consum i manteniment derivades de l'ús responsable de les instal·lacions municipals (neteja, llum, telèfon i internet).

4 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

a) Personal

- L'empresa adjudicatària aportarà el personal i l'organització necessaris per a la correcta realització de l'objecte de la contractació, amb els perfils i la qualificació professional mínim exigít, que són els següents:
 - 1 Coordinador del contracte:
 - Experiència mínima de 3 anys en les funcions descrites en l'objecte del contracte.
 - Titulació universitària en Turisme, Marketing, Comunicació, Publicitat, Humanitats, Relacions públiques, Economia o Empresarials.
 - 4 Tècnics amb perfil:

■ 1 Cap de projecte:

- Experiència mínima de 3 anys en les funcions en l'objecte del contracte.
- Titulació universitària en Turisme, Marketing, Comunicació, Publicitat, Humanitats, Relacions públiques, Economia o Empresarials o equivalents.

■ 1 Tècnic en comunicació "Community manager":

- Acreditació de nivell C de català
- Titulació universitària en Turisme, Marketing, Comunicació, Publicitat o Periodisme o equivalents.

■ 2 Informadors turístics:

- Un coordinador d'activitats i informador, amb formació universitària o cicle formatiu en grau superior en Turisme, Administració, Gestió, Marketing, Comunicació, Periodisme, Humanitats o Comerç o equivalents.
- Un informador junior d'atenció al públic amb formació en cicle de grau mitjà en matèria de Turisme Administració, Gestió, Marketing, Comunicació, Periodisme o Comerç o equivalents.

- Formar al personal assignat al servei per poder desenvolupar els processos de millora de la qualitat del servei
- Assistir a formacions, en cas de ser necessari, tant a l'Ajuntament com al Consorci de Turisme del Baix Llobregat

b) Materials de l'Oficina de turisme

- L'empresa adjudicatària aportarà com a mínim
 - 1 mòbil per al personal de l'oficina
 - 1 ordinador
 - 1 impressora

c) Oficina de turisme

- Garantir l'obertura i tancament de l'espai on estigui ubicada l'oficina de turisme i disposar-ho tot per l'adequada rebuda del públic visitant.
- Controlar l'accés a l'oficina durant l'horari d'obertura.
- Fer el recompte de les persones visitants de l'oficina, i dels espais i activitats annexes.
- Tenir cura de la correcta utilització de l'equipament i les instal·lacions on s'ubica l'oficina.
- Presentar de forma directa el servei, amb prohibició absoluta de cedir-ho, llegar-ho o sotsarrendar-ho sense l'autorització expressa de l'Ajuntament.

d) Comunicació

- Garantir la cobertura a xarxes socials
- Escriure notícies per la pàgina web de Turisme i Territori de l'Ajuntament

- Manteniment de la pàgina web de Turisme i Territori
- Enviament i gestió del butlletí mensual de Turisme i Territori
- Disseny i producció de materials turístics com ara plànols, fulletons, cartells, etc.
- Capacitat per realitzar campanyes de promoció a xarxes socials
- Capacitat de dissenyar i executar campanyes turístiques i de promoció del territori
- Elaboració d'informes d'impacte de campanyes

e) Altres

- Dotar-se de les eines necessàries per realitzar processos d'avaluació del servei que s'ha de prestar i donar-ne compte a l'Ajuntament.
- Respectar la representació exterior que correspon a l'Ajuntament del Prat com a titular del servei, tant a efectes de relació amb altres entitats o persones com amb la premsa o qualsevol mitjà de difusió.
- No utilitzar el nom i la imatge interna o externa de l'oficina amb motius publicitaris o qualsevol altre del seu interès exclusiu de l'oficina de turisme amb motius publicitaris o qualsevol altre del seu interès exclusiu, sense que ho autoritzi prèviament i de forma expressa l'Ajuntament del Prat.
- Complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, per tal de garantir i protegir les corresponents a les persones usuàries d'on es desenvolupa el servei.

5 PROPIETAT INTEL·LECTUAL

L'Ajuntament del Prat serà el propietari dels materials, productes (inclòs software en el cas d'aplicacions) i continguts que desenvolupi l'empresa adjudicatària del servei i també és propietària dels materials que li lliuri o cedeixi a l'empresa adjudicatària per elaborar nous productes o materials.

Els materials i productes generats pels usos relacionats amb la finalitat d'aquest contracte de servei estaran protegits pel dret de propietat intel·lectual i comportaran la cessió d'aquests per part de l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament del Prat que és l'ens que contracta.

Amb l'acceptació de l'encàrrec que és objecte del contracte i la seva execució l'empresa adjudicatària cedeix els drets de propietat intel·lectual dels materials i productes que generi durant el termini del contracte destinats a la promoció i comunicació turística a l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

6 RESPONSABILITATS

L'empresa adjudicatària serà responsable de que totes les publicacions i comunicacions que es publiquin en el marc d'aquest contracte compleixin amb la política de comunicació del Dep. de Premsa i Comunicació de l'Ajuntament del Prat.

7 DIRECCIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

La coordinació i supervisió del servei objecte del contracte anirà a càrrec de la persona responsable del contracte, la qual dictarà les instruccions necessàries a l'empresa adjudicatària per a la seva normalitat i eficaç realització.

L'adjudicatari facilitarà tota la informació relativa al servei a desenvolupar que li sigui demanada a la persona responsable del contracte.

Igualment, el licitador mantindrà informat a la persona responsable del contracte de l'Ajuntament de qualsevol incidència en el servei a prestar, a través dels canals més efectius per a la seva resolució, els quals es determinaran conjuntament amb l'Ajuntament.

Els mitjans de seguiment i control del servei, amb l'objectiu d'avaluar el funcionament, són els següents:

- Reunions periòdiques de coordinació amb la persona responsable del contracte, la direcció de l'empresa adjudicatària. Això no exclou que es puguin fer altres reunions de seguiment, segons necessitats.
- L'empresa adjudicatària ha de presentar l'estat de comptes trimestralment.
- L'empresa adjudicatària ha de presentar informes de seguiment de tasques i resultats semestralment.

8 PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa gestionarà les bases de dades de les inscripcions a activitats turístiques, i les farà arribar a la tècnica de turisme per a la seva gestió. L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, per tal de garantir i protegir les corresponents a les persones usuàries on es desenvolupin els serveis.

Normativa nacional i de la unió europea en matèria de protecció de dades.

El Prat de Llobregat