



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT EN L'ASSESSORAMENT TÈCNIC PER AL DESENVOLUPAMENT I L'EXECUCIÓ DEL PLA D'ACCIONS ANUAL, D'ACORD AMB EL PLA DE MÀRQUETING TURÍSTIC DE CATALUNYA

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec. Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Antecedents

L'Agència Catalana de Turisme (en endavant ACT), basant-se en els plans de màrqueting actual ([Pla de Màrqueting Turístic de Catalunya 2018-2022](#) prorrogat fins 2024) i futur (nou de Pla de màrqueting previst durant 2025) contempla desenvolupar l'estratègia amb l'objectiu principal de posicionar Catalunya com a una de les millors destinacions turístiques del món i ajudar al sector a fer un màrqueting d'alta eficàcia.

Aquesta estratègia se centra en els avantatges que Catalunya pot oferir, així com en els segments de demanda als quals s'orienta segons necessitats fonamentals, els productes turístics i els mercats. Tot això orientant-se a models de producte 4D com a principal estratègia. Les 4D fan referència a: desestacionalització (destinació de primer nivell tot l'any), despesa (atraure a turista de major poder adquisitiu), desconcentració (repartiment fluxos turístics) i diversificació (nous segments/nous mercats).

Per tal d'assolir l'objectiu principal a través dels models de producte 4D, Catalunya ha de posicionar i desenvolupar una oferta atractiva per a diversos segments, mercats i tipologies de productes, en funció del seu anàlisi previ vers atractivitat i competitivitat.

D'acord amb tot això, l'ACT prioritza i desenvolupa diferents programes gestionats dins la Unitat de Màrqueting d'Experiències:

- Turisme familiar
- Turisme actiu-Natura
- Turisme esportiu i golf
- Turisme enogastronòmic
- Turisme cultural
- Turisme premium
- Turisme mèdic
- Marca Pirineus de Catalunya
- Grand Tour de Catalunya

Totes els programes comparteixen uns objectius específics:

- Incrementar la creació i desenvolupament d'oferta a través de diferents productes orientats a models 4D (veure explicacions més endavant).
- Satisfer les necessitats de la demanda: relaxar-se, descobrir, gaudir, aprendre, reunir-se.
- Posicionar Catalunya com a destinació ideal per als viatgers.

Tots ells, exceptuant el Programa Pirineus, incorporen empreses o entitats afiliades/membres que compleixen uns requeriments específics.



També és important destacar que l'estratègia de les línies de producte s'han de reforçar, si s'escau, amb la participació en diversos programes i/o projectes de caire europeu ja existents com poden ser *Meadpearls*, *RestartMed*, *Tourbit*, *EnjoyPyr*, *PITON* o Plataforma de Regions Europees de la Gastronomia, d'altres que puguin arribar i encaixin en altres tipus de productes.

A més a més, cal tenir en compte el model turístic que impulsa l'ACT basat en que totes les experiències han de pivotar sobre la sostenibilitat i accessibilitat universal del turisme, estratègia reforçada pel Compromís Nacional per un Turisme Responsable com a l'eina que ha de permetre implementar un nou model turístic basat en un turisme ambientalment sostenible, socialment just, territorialment equilibrat i basat en la innovació, el sector turístic català s'ha de fixar com a objectius: la lluita contra el canvi climàtic, la preservació de la biodiversitat, l'accés universal a les destinacions, la millora de la qualitat de l'ocupació i la descarbonització de l'economia.

2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és el servei d'assessorament tècnic en la matèria dels programes de cadascun dels lots per al desenvolupament i l'execució del Pla d'accions integrat (en endavant PAI) anual.

La licitació es divideix en 3 lots:

- Lot 1 Programa Grand Tour de Catalunya
- Lot 2 Programa Turisme premium
- Lot 3 Programa Turisme esportiu i golf

Les empreses licitadores es podran presentar independentment per cadascun dels lots i com a màxim podran ser adjudicatàries de dos.

3. Obligacions de l'empresa contractista

Seguidament es detallen les obligacions comunes a tots els lots i les característiques tècniques específiques per a cada lot.

3.1. Obligacions comunes a tots els lots

3.1.1. Gestió del programa

1. Suport i assessorament tècnic continuat a l'ACT en temes relacionats amb cada lot. Les reunions es portaran a terme tant de forma telemàtica com presencialment a les oficines de l'ACT o allà on s'indiqui, segons s'escaigui. L'empresa contractista haurà d'estar present de forma presencial o online per dur a terme les prestacions objecte del contracte sempre que l'ACT ho requereixi amb un preavís mínim de 48h.
2. Organització i dinamització de reunions, jornades, comitès, consells, grups i taules, i redactat dels informes o actes posteriors, on constin els principals acords presos i les properes passes.
3. Gestió i suport en l'execució de les accions i projectes que figuren en el PAI, el qual serà definit durant el transcurs de l'any anterior a la seva execució.
4. Realització de tasques administratives de suport vinculades a les prestacions objecte del contracte.



5. Redacció de documentació preparatòria per a licitacions que siguin necessàries per a l'execució del pla d'accions del programa relacionat amb el lot.

Algunes de les tasques poden implicar eventuais desplaçaments i realització de presentacions.

L'empresa contractista es farà càrrec de les despeses de desplaçament, manutenció, allotjament i resta de despeses derivades de la seva assistència a reunions, jornades, presentacions, accions de representació institucional o presentacions que es realitzin a Catalunya. Aniran a càrrec de l'ACT aquelles despeses derivades de desplaçaments fora del territori català, sempre i quan no s'especifiqui d'altra manera per a cadascun dels lots.

L'empresa contractista executarà el PAI en l'idioma corresponent segons el mercat al qual s'adrecin les accions. En tot cas, es requerirà l'execució de les accions en català, castellà i anglès.

3.1.2. Comunicació, continguts i suports a la comunicació

1. Actualització de BBDD: CRM, directori web, banc de continguts multimèdia, BBDD específiques d'interès.
2. Identificació d'empreses, operadors, agències receptives, agències organitzadores d'esdeveniments professionals i viatges d'incentius, associacions, entitats, proveïdors i serveis relacionats amb el lot i creació de bases de dades amb aquesta informació, en coordinació amb les oficines de l'ACT a l'exterior (CPTs) i en alguns casos amb d'altres departaments de la Generalitat de Catalunya segons activitat. En cas que sorgís la necessitat, també s'identificaran i verificaran empreses i recursos que ofereixin activitats i experiències tematitzades, comercialitzables, accessibles i sostenibles.
3. Disseny i redacció de butlletins informatius interns (noves, accions implementades, esdeveniments futurs...) adreçats als afiliats o altres (aproximadament 6/any segons lot).
4. Identificació de blocs, webs, fòrums i altres plataformes de promoció digital sobre la temàtica del lot.
5. Assessorament a les accions de promoció a xarxes socials, donant idees de continguts a les responsables de les xarxes socials de l'ACT per tal que puguin redactar els elements textuais que siguin adients.
6. Assessorament i suport en el disseny per a la creació i/o adaptació de materials gràfics de petit format.
7. Assessorament i suport en la creació, recopilació, revisió i actualització de continguts generals i específics on i offline relacionats amb la línia de producte del lot (informatius, textuais, experiencials i gràfics) que es generin d'accions o publicacions i per a la promoció en diferents suports de l'ACT, i amb diverses finalitats com presentacions de producte o programa o publicacions ACT i continguts generats per a accions offline.
8. Elaboració de continguts per a accions online i/o offline



- Entre 6 i 10 documents com: butlletins, dossiers de premsa, manuals, col·leccions, guies, entre d'altres formats.
- Continguts de l'ecosistema digital de l'ACT, si és necessari:
www.catalunya.com www.experience.catalunya.com;
www.grandtourdecatalunya.com; www.escasateva.catalunya.com;
www.act.gencat.cat; www.visitpirineus.com, i altres webs i blocs vinculats.
- Aquells continguts textuais que es generin derivats de publicacions o altres accions corresponents a cada programa seran lliurats en el format que indiqui l'ACT.

3.1.3. Suport en l'execució del PAI

- Suport tècnic en l'execució del PAI del programa del lot corresponent, en català, castellà i anglès aportant propostes de millora en la definició de les accions, i de forma consensuada i conjunta amb els agents implicats (afiliats als programes, socis dels programes, ...). Quan ACT ho consideri, realització d'accions de representació cap al sector turístic català. En l'àmbit espanyol i internacional es pot requerir la representació de l'empresa contractista en entre dues i quatre accions del PAI.
- Avaluació de cadascuna de les accions del PAI a través del model que especifiqui l'ACT en cada cas (Forms, Word, etc), així com suport en el seguiment del retorn de les accions. L'informe d'avaluació de cada acció també ha d'incloure propostes de millora i una BBDD dels contactes efectuats i fotografies de l'acció.
- L'ACT treballa en el marc d'un programa de projectes europeus els quals poden estar directa o indirectament vinculats al lot. En aquests casos, l'empresa contractista haurà d'assessorar i donar suport tècnic a l'equip de Màrqueting d'Experiències en les tasques que hagi de realitzar quan s'escaigui.
- Identificació i proposta de noves oportunitats de promoció prioritzant accions en format digital: esdeveniments, fires, plataformes, mitjans, etc... amb l'objectiu, si s'escau, d'incrementar la visibilitat de les empreses i entitats afiliades.
- Identificació i proposta de noves tendències del sector vers la demanda turística relacionada amb la línia de producte del lot, treballant en coordinació amb els CPTs o d'altres entitats que puguin aportar valor i que l'ACT designi com interlocutores.
- Suport en l'elaboració d'una proposta d'accions concretes pel PAI de l'any següent i en la proposta d'estratègia a seguir a llarg termini, seguint amb les línies establertes al pla de programa corresponent.

L'empresa contractista haurà de realitzar una memòria descriptiva de les accions realitzades en la qual s'especifiquin els resultats obtinguts. En aquesta memòria constaran les accions realitzades, les experiències identificades, comunicacions, i les valoracions obtingudes, així com tota aquella documentació que es generi en el decurs de l'any i que sigui d'importància per a cada lot, o que específicament estigui demanada per l'ACT. Aquesta memòria acompanyarà cada factura per al seu pagament, i es lliurarà en format obert, o en aquell format que requereixi l'ACT.

L'ACT s'encarregarà de lliurar plantilles estàndard per a cada tipologia de documentació a lliurar.



3.2. Obligacions específiques per a cada lot

- Lot 1 Programa Turisme Grand Tour de Catalunya: consultar annex 1
- Lot 2 Programa Turisme premium: consultar annex 2
- Lot 3 Programa Turisme esportiu i golf: consultar annex 3

4. Descripció de mitjans tècnics i personals

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

4.1. Descripció de mitjans personals

Cada empresa contractista posarà a disposició de l'ACT un equip tècnic, les funcions del qual seran assistir i donar suport a cada responsable de projecte tant en la gestió tècnica i executiva com en el desenvolupament de les accions d'acord amb les expectatives en qualitat, abast i terminis. En concret, haurà d'assignar un equip tècnic format per com a mínim dues persones amb els perfils professionals següents: un/a director/a i un/a tècnic/a.

L'equip que es presenti a la proposta de licitació haurà de ser el mateix que, un cop adjudicat el lot corresponent, desenvolupi les tasques esmentades.

- Cal que el perfil de director/a tingui una experiència mínima en 8 projectes de consultoria en màrqueting turístic durant el període 2019 – 2024.
- Cal que el perfil de tècnic/a tingui una experiència mínima en 4 projectes de consultoria en màrqueting turístic durant el període 2019 – 2024.
- Per a cada lot s'assignarà un tècnic interlocutor. En el cas que una empresa licitadora sigui adjudicatària de més d'un lot, haurà de designar perfils tècnics diferents per cada lot.
- En el cas que l'empresa contractista ho considerés necessari, podrà definir un equip de treball amb professionals a temps parcial especialitzats en tasques concretes que permetin donar cobertura a les necessitats del programa. Tanmateix, les despeses derivades d'un equip addicional de persones aniran a càrrec de l'empresa contractista.

L'empresa contractista ha de garantir la cobertura del servei durant tota la vigència del contracte. Si un dels perfils adscrits a l'execució del contracte està absent en algun període, cal que l'empresa el substitueixi amb un perfil de característiques professionals iguals i sempre amb el vistiplau de l'Agència Catalana de Turisme.

4.2. Descripció de mitjans tècnics

Es requereix coneixement de l'ús de les eines de Microsoft Office 365 (Teams, Planner, Outlook, One Note) i de Canva.



5. Seguiment i control de l'execució del contracte

L'òrgan de contractació designarà una persona responsable del contracte que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona responsable del contracte.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima d'un cop al mes i màxima de tres, per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec. Amb caràcter general, aquestes reunions esmentades anteriorment es duran a terme de forma telemàtica, encara que serà possible tenir reunions presencials a les oficines de l'Agència Catalana de Turisme –en aquest cas, els desplaçaments s'hauran de realitzar prioritàriament en transport públic o amb vehicles de baixes emissions: elèctrics, híbrids o de gas (bifuel de gasolina).

L'empresa contractista s'encarregarà de realitzar les actes tècniques de les reunions derivades de l'execució del contracte. La persona responsable de l'ACT podrà acceptar en la seva substitució un resum de les reunions, sense necessitat d'estar signades.

Beatriz Nubiola
Cap de Marques
Unitat de Màrqueting d'Experiències
Agència Catalana de Turisme