

EXPEDIENT DC SERV 31_25 (2025/00010169E)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEI DE DISSENY, ORGANITZACIÓ I EXECUCIÓ D'UN *RETAIL TOUR* FORMATIU DIRIGIT AL SECTOR COMERCIAL I DE RESTAURACIÓ DE GAVÀ

Antecedents i objectius generals

L'Ajuntament de Gavà contempla el desenvolupament d'un model socioeconòmic de ciutat sostenible, redefinint i modernitzant el model comercial, serveis i de restauració, atenent els nous vectors de proximitat, sostenibilitat i digitalització.

En aquesta línia es té la voluntat d'establir programes per al foment, el manteniment i la sostenibilitat del comerç, així com fomentar la competitivitat de les empreses de comerç i serveis de la ciutat per mitjà de la formació, la capacitació del talent, la innovació i el creixement.

Per tal d'assolir aquests objectius i l'execució de les accions previstes del programa en quant a la generació d'eines digitals i la formació per al sector comercial, s'ha planificat la realització d'una acció on una de les fases consisteix en un viatge d'estudis en format *retail tour* a una ciutat europea la qual plantegi una opció de comerç tradicional però adaptat a l'actualitat, amb un concepte de *stores* que evoqui a noves tendències en *retail* combinat amb un comerç semblant al model comercial català i amb la possibilitat d'extreure bones pràctiques per poder aplicar als negocis de Gavà.

El programa té els següents objectius:

- Descobrir nous conceptes comercials, tendències actuals en relació a la digitalització dels negocis i en com portar una gestió sostenible d'aquest, i la seva extrapolació a municipis com Gavà.
- Aprendre sobre diferents tècniques de visual merchandising, marca comercial i comunicació aplicables al comerç i la restauració de proximitat.
- Esbrinar tècniques que aportin valor afegit en el comerç i la restauració de proximitat.
- Inspirar-se a partir de l'observació i el debat per innovar en el propi negoci.
- Conèixer noves tendències en *retail* per ajudar a ser més competitiu i descobrir noves oportunitats de negoci i adquirir idees per incorporar nous productes i serveis.
- Analitzar el tractament del punt de venda, l'aparador, atenció a la clientela, tècniques de fidelització, com captar clientela, eines de comunicació, etc.
- Copsar altres experiències de gestió comercial, individual i col·lectiva, que es duen a terme en altres indrets.

- Analitzar l'urbanisme comercial i l'associacionisme comercial de les ciutats visitades.
- Fomentar l'esperit de cooperació públic-privat per accions de dinamització comercial.
- Compartir experiències i sinergies entre les persones empresàries assistents.

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei tècnic del disseny, organització i execució d'un *retail tour* formatiu dirigit al sector comercial i de restauració de Gavà.

El servei inclou:

- 1) Realització d'una càpsula formativa dividida en 3 fases:
 - 1.1.- Fase 1: El disseny, organització i execució d'una sessió formativa introductòria.
 - 1.2.- Fase 2: El disseny, organització i execució d'una sessió en format viatge formatiu (*retail tour*) a una ciutat europea.
 - 1.3.- Fase 3: El disseny, organització i execució d'una sessió formativa de conclusions.
- 2) Aportació d'imatge específica per a l'activitat aplicable a la documentació digital i impresa.
- 3) Acció de difusió posterior al viatge formatiu dirigida al teixit comercial de la ciutat.

CPV:

79.632.000-3 Serveis de formació de personal.

80.522.000-9 Seminaris de formació

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ I DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

L'empresa contractista ha de proporcionar la dotació de serveis i personal necessaris pel correcte desenvolupament del contracte, que inclou:

1) Realització d'una càpsula formativa dividida en 3 fases, en la que una de les fases consisteix en un *retail tour* de 2 dies i 1 nit a una ciutat europea i 2 sessions de treball presencial en una aula facilitada per l'Ajuntament. Per a l'any 2025 la ciutat de viatge d'estudis serà Paris. La realització d'aquestes acció formativa es realitzarà entre els mesos de setembre i octubre. En cas de prorroga, la ciutat del viatge formatiu s'acordarà entre l'empresa contractista i l'Ajuntament de Gavà.

L'empresa contractista realitzarà la convocatòria a tot el comerç i la restauració de la ciutat i s'encarregarà de la captació de participants, amb l'atenció telefònica i presencial, i la preparació de tota la documentació necessària pels inscrits a l'acció formativa.

L'Ajuntament de Gavà facilitarà a l'empresa contractista les dades necessàries del sector.

L'empresa contractista haurà de controlar el procés d'inscripcions, així com gestionar els suggeriments i l'atenció als diferents participants disposant d'una adreça electrònica i un telèfon de contacte. Informarà a l'Ajuntament de Gavà setmanalment sobre la relació d'inscrits.

La prestació del servei de captació de participants implica una actitud proactiva per part de l'empresa contractista amb l'objectiu d'aconseguir la participació efectiva mínima de 10 establiments participants, per tal de garantir la realització de l'acció formativa. En cas de no assolir la participació mínima, hauran de quedar detalladament justificades aquestes causes per l'empresa contractista.

Així mateix, s'estableix també un màxim d'inscrits de 15 establiments comercials del sector de venda al detall, serveis i restauració de Gavà.

1.1.- Fase 1: El disseny, organització i execució d'una sessió formativa introductòria

Aquest apartat inclou:

- Organització i realització d'una sessió formativa presencial dirigida a les empreses inscrites a l'acció formativa. La sessió tindrà una durada d'una hora i mitja aproximadament, i s'impartirà en horari de migdia. L'Ajuntament facilitarà una sala per a la realització de la formació.
- Explicació dels objectius, continguts i establiments a visitar com a eina d'aprenentatge durant el viatge, amb prèvia prospecció i preparació de l'acció formativa per part de l'empresa contractista.
- Recollida d'inquietuds i interessos per part dels negocis inscrits.
- La selecció dels comerços i restaurants a visitar tindrà una clara intencionalitat formativa segons les necessitats i expectatives dels negocis inscrits.
- Elaboració d'un programa pedagògic imprès i en format digital pels inscrits a la sessió formativa.
- La formació inclourà continguts com ara:
 - La imatge externa (elements per fer-la més atractiva) i el punt de venda.
 - La digitalització en els negocis.
 - Models de gestió d'empreses comercials, de serveis i restauració.
 - Eines per tenir un negoci sostenible.
 - Com podem influir en el valor en termes de proximitat?
 - Mecanismes per influir en les variables (localització, qualitat, experiència de compra, varietat, preus, equip humà, temps, diners, riscos percebuts, ...).
 - Models de gestió de centres comercials urbans.
 - L'associacionisme comercial i el gremi.
 - Propostes de col·laboració público-privada.

- Presentació del Pla de treball del programa i temporització horària per l'acció formativa vivencial.

1.2.- Fase 2: El disseny, organització i execució d'una sessió en format viatge formatiu (*retail tour*) a una ciutat europea

Aquest apartat inclou:

- Organització i realització de la ruta dels comerços, restaurants i espais a visitar a la ciutat europea en els dies establerts entre el mes de setembre i octubre.
- Coordinació del grup des de la sortida de Gavà, per la ciutat a visitar fins l'arribada de nou a Gavà.
- Resoldre situacions com ara: gestions derivades de les reserves de l'hotel, reserves d'on dinar i sopar, tràmits amb l'agència de viatges, resolució d'incidències i imprevistos durant el viatge, acompanyament del grup, i d'altres que puguin sorgir en el desenvolupament de l'activitat.
- Cada persona inscrita a l'acció formativa s'encarregarà de cobrir les seves despeses del viatge, trasllat, hotel i dietes que gestionarà directament amb l'agència de viatges encarregada de la contractació del viatge. L'empresa contractista farà seguiment d'aquesta gestió amb l'agència.
- L'empresa contractista es farà càrrec de la despesa de les dietes, de transport i desplaçaments del personal de l'empresa originades per a la preparació del viatge formatiu i de tots els recursos tècnics i humans necessaris per a portar a terme un bon funcionament de tot el servei contractat. S'haurà de preveure com a mínim 2 persones acompanyats proporcionades per l'empresa contractista.
- El viatge inclourà una visita guiada a diferents eixos comercials i a empreses de la ciutat, així com alguna entitat associativa comercial i/o de restauració de la ciutat visitada amb la finalitat d'assolir els objectius establerts inicialment.
- El viatge d'estudis haurà d'incloure formació pràctica in-situ basada en els continguts tractats a la formació introductòria, així com l'explicació de conceptes comercials i de tendències actuals.
- La despesa d'un màxim de 3.000 €, per part de l'empresa contractista, per cobrir les despeses d'hospedatge i trasllat (avió o tren) de l'equip municipal assistent al viatge d'estudis formatiu, que inclourà com a màxim 5 persones de l'àmbit de comerç, turisme i mercats.

1.3.- Fase 3: El disseny, organització i execució d'una sessió formativa de conclusions.

Aquest apartat inclou:

- La realització d'una sessió presencial de conclusions dirigida als assistents al viatge formatiu.
- Posada en comú dels aprenentatges adquirits en el *retail tour*.
- Recollida de conclusions on es donaran eines per adaptar els nous aprenentatges al negoci.
- Coordinació d'un debat obert a mode de conclusió per posar en valor l'aprenentatge assolit.
- Contractació d'un càterring amb cafè i rebosteria dolça i salada per a la sessió de conclusions valorat amb un import d'uns 150 € orientativament.

2) **Aportació d'imatge específica per a l'activitat aplicable a la documentació digital i impresa.**

- Creació d'una imatge que identifiqui l'acció formativa i que es pugui insertar en aplicacions com ara la convocatòria, en el *newsletter*, en el post, etc
- Disseny d'un post de l'acció formativa per fer difusió en les xarxes municipals.

Caldrà la validació prèvia per part de l'Ajuntament del contingut i format de la proposta d'imatge i disseny del post per difusió en les xarxes socials.

3) **Acció de difusió del viatge formatiu al teixit comercial de la ciutat**

L'empresa contractista haurà de crear un *newsletter* en el que es recolliran diferents aspectes que els assistents han après durant el viatge. L'Ajuntament farà difusió d'aquest *newsletter* amb la base de dades dels comerços de Gavà, un cop finalitzi la recollida de conclusions de l'acció formativa.

CLÀUSULA 3. DIRECCIÓ TÈCNICA DEL SERVEI

La direcció tècnica inclou la coordinació dels serveis d'aquest contracte per garantir-ne la bona execució i el correcte funcionament. A més:

- Es requereix la identificació d'una persona interlocutora única davant l'Ajuntament com a coordinadora tècnica general del contracte a desenvolupar.
- Realització d'una reunió de coordinació setmanal durant el període de vigència del contracte.

- Aportació d'indicadors i dades del desenvolupament de les activitats que es vagin realitzant. (núm. de participants, etc.).
- El contractista s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

En qualsevol cas, el contractista no podrà accedir als documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal sense autorització expressa de l'Ajuntament de Gavà. En el cas que el personal vinculat a l'empresa contractista tinguis accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de confidencialitat respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament del servei prestat.

El programa de formació es desenvoluparà sota la supervisió tècnica de la Unitat de Comerç, Turisme i Fires de l'Ajuntament de Gavà que estarà informada en tot moment i autoritzarà la planificació proposada per desenvolupar el projecte

La representació externa a efectes de la relació amb els establiments comercials i de restauració com amb els mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb els usuaris, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'empresa contractista elabori en qualsevol fase del desenvolupament del projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament de Gavà.

En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi Ajuntament estipulin, aquesta titularitat, igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'empresa contractista realitza la gestió tècnica del projecte.

S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, l'audiovisual, etc.

CLÀUSULA 4. ELABORACIÓ D'INFORMES I MEMÒRIA FINAL

Abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar una memòria final que reculli la valoració de l'activitat amb diferents indicadors quantitatius i qualitatius, i haurà d'incloure propostes de millora per a una propera edició.

Proposta indicadors que caldrà que es recullin:

- Número d'inscrits
- Número d'assistents
- Resultats de l'enquesta de valoració als assistents.

- Propostes de millora per a una propera edició.

CLÀUSULA 5. CALENDARI BASE D'EXECUCIÓ

L'execució del contracte s'iniciarà a partir de la data que es formalitzi el contracte i fins al 17 d'octubre, i haurà de complir els punts establerts en el calendari d'execució especificat en cada activitat i en el recollit a continuació com a dates clau orientatives(*):

25 de juliol	Inici del contracte i primera reunió de coordinació i presentació del calendari del projecte.
1 de setembre	Validació de la imatge del programa formatiu. Convocatòria i inici d'inscripcions.
De l'1 al 19 de setembre	Període d'inscripcions.
19 setembre	Tancament d'inscripcions.
Del 20 al 30 de setembre	Llistat d'inscrits i gestions del viatge formatiu.
6 octubre, de 15 a 16.30 h.	Sessió inicial.
13 i 14 d'octubre	<i>Retail Tour.</i>
20 octubre, de 15 a 16.30 h.	Sessió de tancament i recull de les conclusions del programa.
24 octubre	Enviament del <i>newsletter</i> .
31 octubre	Presentació de la memòria final de valoració.

(*)Aquestes dates poden estar subjectes a possibles modificacions per part de l'Ajuntament una vegada iniciat el servei.

