

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ TURÍSTICA COMARCAL AL PUNT D'INFORMACIÓ TURÍSTICA UBICAT A MIRAVET

1. INTRODUCCIÓ

El Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre du a terme un seguit d'accions amb l'objectiu de potenciar el sector turístic de la Ribera d'Ebre, ja que aquest suposa un dels potencials per a la creació d'activitat econòmica i d'ocupació, experimentant un marge de creixement important que genera efectes sinèrgics sobre altres activitats econòmiques lligades al territori, com és la indústria alimentària o el sector comercial.

En el marc d'aquesta línia de treball, es plantegen diverses activitats dirigides a la dinamització del sector turístic, el qual és un dels sectors econòmics estratègics a la comarca. Un dels àmbits a treballar de manera prioritària és la prestació d'un servei d'informació turística a aquelles persones que visitin o realitzin una estada a la comarca, amb l'objectiu d'oferir una experiència de qualitat que permeti enriquir l'estada de la persona visitant.

D'acord amb la informació recollida des dels punts d'informació turística durant anys anteriors, es pot observar que durant la temporada de primavera-estiu hi ha un augment significatiu de visitants a la comarca, amb especial afluència al municipi de Miravet. El Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre no disposa dels mitjans personals ni materials suficients per desenvolupar les tasques que es deriven d'aquesta atenció turística, és per aquest motiu que es considera justificada la contractació d'una empresa externa per cobrir el servei que es descriu en el present Plec.

El present Plec de condicions tècniques s'estructura en els capítols següents:

1. Introducció
2. Objecte i l'abast
3. Serveis sol·licitats
4. CPV
5. Pressupost base de la licitació
6. Termini d'execució
7. Criteris de puntuació
8. Obligacions de l'empresa adjudicatària

2. OBJECTE I L'ABAST



L'objecte del present contracte és oferir la prestació del servei d'informació turística comarcal, al Punt d'Informació Turística ubicat a la Plaça Arenal del municipi de Miravet, contribuint a la promoció de la Ribera d'Ebre i la millora de l'experiència de la persona que visiti la comarca.

El servei ha de:

- Garantir l'atenció professional, multilingüe i adaptada a les necessitats de cada visitant.
- Fer difusió de l'oferta cultural i patrimonial i donar suport a les accions promocionals del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- Garantir el registre, anàlisi i seguiment de les dades del servei.
- Mantenir actualitzada la informació turística i l'agenda comarcal.
- Assegurar la coordinació amb el Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre i els agents turístics del territori.
- Garantir el correcte funcionament, imatge i operativitat del Punt d'Informació Turística.

Abast de l'acció:

L'abast del servei inclou totes les actuacions necessàries per al correcte funcionament del Punt d'Informació Turística durant el període de vigència del contracte.

L'acció prevista inclou les següents activitats:

- Atenció de qualitat i personalitzada
- Promoció i difusió dels serveis i activitats d'interès turístic
- Recollida i gestió de dades estadístiques
- Actualització d'informació turística
- Coordinació i treball en xarxa amb el Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre i agents turístics de la comarca
- Gestió de Punt d'Informació Turística

3. DEFINICIÓ DEL SERVEI

3.1 Contingut del servei

El servei objecte d'aquesta licitació, és oferir la prestació del servei d'informació turística comarcal, al Punt d'Informació Turística ubicat a Miravet, sent el principal resultat esperat l'execució de la totalitat de les activitats previstes en el present Plec de condicions tècniques particular.

3.2 Requisits

HORARI D'OBERTURA I ATENCIÓ

a. Horari i períodes d'obertura



El servei haurà de garantir una obertura mínima durant el període comprès entre el 28 de març i l'1 de novembre, ambdós dies inclosos, d'acord amb el calendari i l'horari mínim establert a l'Annex I del present Plec. Durant aquest interval, que coincideix amb la temporada de major afluència turística, la previsió mínima de prestació del servei és de 835 hores totals.

En el cas que, per causes no imputables a l'empresa adjudicatària, l'inici efectiu del servei es produeixi en una data posterior al 28 de març, l'import del contracte es reduirà proporcionalment a les hores mínimes de servei no prestades, prenent com a referència les hores diàries establertes a l'Annex I. Aquesta reducció es calcularà aplicant el preu per hora, entès com la divisió entre l'import d'adjudicació i el total de 835 hores.

En cap cas no es generarà dret a percebre cap quantitat relativa als dies o períodes en què el servei no hagi estat efectivament prestat.

b. Condicions addicionals

El dia de descans no pot ser en dissabte, diumenge ni festiu.

EQUIP MÍNIM

Per a la prestació del servei, l'adjudicatària haurà de comptar com a mínim amb una persona/persones adscrita/es que haurà de complir, com a mínim, amb els següents requisits:

a. Formació professional

Haurà de disposar d'algun dels següents estudis reglats:

- Cicle de formació professional en l'especialitat de Guia, informació i assistència turístiques.
- Grau o diplomatura en turisme.
- Certificat de guia de Turisme de Catalunya.
- O altres Cicle(s) formatiu(s) de la família professional de la branca turística.

b. Coneixements tècnics i competències

- Competències lingüístiques mínimes requerides:
 - o Coneixements de català i castellà equivalents al nivell B2 del Marc Europeu Comú de Referència (MECR).
 - o Coneixements de dues llengües estrangeres, preferentment anglès i francès, equivalents al nivell B1 del MECR.
- Capacitat d'atenció al públic i comunicació interpersonal.
- Coneixements bàsics d'eines informàtiques (ofimàtica, correu electrònic i consulta de webs) i sistemes de recollida de dades estadístiques.
- Capacitat de coordinació amb equips tècnics i altres agents turístics.



L'empresa adjudicatària serà responsable de garantir que el personal adscrit al servei compleixi aquests requisits durant tota la vigència del contracte.

3.3 Descripció del servei

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei d'informació turística comarcal al Punt d'Informació Turística ubicat a Miravet, d'acord amb les activitats mínimes que es detallen a continuació.

Activitat 1. Atenció de qualitat i personalitzada.

La primera activitat té per objectiu oferir una atenció turística integral, professional i orientada a la qualitat del servei públic. Aquesta tasca inclou donar a conèixer l'oferta cultural, d'oci i gastronòmica de la comarca, així com facilitar informació actualitzada i contrastada sobre els recursos turístics, patrimonials, culturals i naturals del territori amb l'objectiu de millorar l'experiència de la visita.

En concret, a l'empresa adjudicatària, li correspondrà:

- Acollir i orientar les persones visitants.
- Facilitar informació actualitzada, veraç i contrastada sobre els recursos turístics, patrimonials, culturals, naturals, gastronòmics i d'oci de tota la comarca.
- Derivar els visitants cap als diversos municipis, afavorint una distribució equilibrada dels fluxos turístics.
- Gestionar les consultes rebudes i, si escau, concertar visites o activitats vinculades a l'estada del visitant.
- Fomentar la participació dels visitants en l'avaluació del servei mitjançant una enquesta de valoració que serà facilitada pel Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- Garantir l'atenció en català, castellà i en un mínim de dues llengües estrangeres (preferentment anglès i francès).

Activitat 2 . Promoció i captació de noves visites

La segona activitat té per finalitat garantir una adequada promoció turística del territori, d'acord amb les directrius estratègiques del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre i amb els criteris de qualitat i coherència institucional establerts. En aquest marc, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les següents funcions:

- Distribuir de manera ordenada i eficient el material promocional facilitat pel Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- Donar suport a les campanyes i accions de promoció turística impulsades pel Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- Difondre activament l'agenda cultural, patrimonial i d'activitats del territori.
- Promocionar els actius turístics dels municipis menys visitats, contribuint a la cohesió territorial.





- Sol·licitar i recollir materials promocionals d'ajuntaments, empreses i entitats de la comarca i de comarques veïnes per tal de disposar d'informació actualitzada i distribuir-la al Punt d'Informació Turística.

Activitat 3. Recollida i gestió de dades estadístiques

Aquesta activitat té per finalitat garantir un seguiment sistemàtic i rigorós de les dades derivades del funcionament del Punt d'Informació Turística, amb l'objectiu de disposar d'indicadors fiables que permetin fer un seguiment del servei prestat.

En aquest marc, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir les funcions següents:

- Registrar totes les persones ateses i el tipus de consulta gestionada, utilitzant l'aplicatiu informàtic facilitat pel Consell Comarcal per al registre i seguiment de dades.
- Sistematitzar la informació relativa als idiomes d'atenció, la motivació de la visita, l'origen geogràfic, les derivacions territorials i altres dades d'interès turístic.
- Elaborar i lliurar informes mensuals d'atenció i seguiment del servei, així com emetre un informe final en finalitzar el contracte.

Activitat 4. Actualització d'informació turística

Correspon a l'adjudicatària assegurar que el Punt d'Informació Turística disposi permanentment d'informació actualitzada i adequada.

Així, haurà de:

- Actualitzar setmanalment l'agenda comarcal d'activitats.
- Revisar horaris, serveis, allotjaments, restauració, rutes i altres dades pràctiques, i transmetre aquesta informació als agents turístics de la comarca.
- Classificar i mantenir en condicions òptimes el material informatiu i publicitari per a la seva consulta i distribució.
- Coordinar-se amb els ajuntaments i agents turístics per contrastar i verificar la informació disponible. En conjunt, aquesta activitat assegura que el Punt d'Informació Turística operi amb informació rigorosa, actualitzada i plenament alineada amb les necessitats del territori.

Activitat 5. Coordinació i treball en xarxa

El servei haurà de:

- Treballar de manera coordinada amb el personal tècnic de l'Àrea de Turisme del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- Mantenir una interlocució regular amb els diversos agents del territori (ajuntaments, entitats, associacions i empreses turístiques).
- Participar en accions i espais de coordinació que contribueixin a la millora, cohesió i alineament de l'oferta turística comarcal amb l'estratègia del territori.



Activitat 6. Gestió del Punt d'Informació Turística

L'adjudicatària serà responsable del correcte funcionament, ordre i imatge del Punt d'Informació Turística.

En particular, haurà de:

- Mantenir organitzat, actualitzat i en bon estat tot el material informatiu facilitat pel Consell Comarcal.
- Gestionar la recepció i el registre de correspondència i paqueteria vinculada al servei.
- Comunicar immediatament qualsevol incidència relativa a les instal·lacions o al servei i elaborar els informes corresponents, d'acord amb els models dels Annexos III, IV i V del present Plec.
- Controlar l'estoc del material informatiu i gestionar la seva reposició quan sigui necessari.

3.4 Condicions del servei

El contracte s'executarà amb subjecció a les clàusules administratives particulars i les presents clàusules tècniques.

El contractista s'obliga a dur a terme les millores ofertades com a major nombre d'hores sense cost, sense rebre remuneració complementària.

El contractista està obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació que el Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre, i/o la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals defineixin com informació confidencial.

3.5 Resultats esperats i productes a lliurar

Els resultats esperats són la conseqüència de l'execució de les activitats i del mètode utilitzat en l'execució del servei. Aquests hauran de ser precisos, mesurables i coherents.

Els resultats han de garantir, com a mínim:

- Atenció al Punt d'Informació Turística en les condicions establertes en el present Plec.
- Distribució continuada del material gràfic promocional lliurat per part del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.





- 100% de participació amb les accions de promoció requerides per part del mateix Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre, d'acord amb l'establert al punt 3.3 del present Plec, activitat 2.
- Revisió periòdica i actualització setmanal de l'agenda comarcal, així com de la informació relativa als serveis turístics, agents del sector i contactes d'interès, assegurant-ne l'exactitud, vigència i coherència, d'acord amb l'establert al punt 3.3 del present Plec, activitat 4. Elaboració d'un inventari amb actualització mensual sobre el material d'estoc proporcionat per part del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- Registre d'incidències i la seva resolució en menys de 5 dies laborables, excepte en motius aliens al servei, d'acord amb l'establert al punt 3.3 del present Plec, activitat 6.

Els productes a lliurar desenvolupats en el marc de l'acció seran com a mínim:

- Informe mensual, contingut del qual està detallat a l'Annex IV del present Plec i que ha d'incloure la informació següent:
 - Registre horari del personal d'atenció al PIT
 - Registre de consultes realitzades, a l'aplicatiu informàtic que facilitarà el Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
 - Registre de les respostes de l'enquesta de valoració de l'atenció, per part de les visites al Punt d'Informació Turística.
 - Registre d'actualitzacions setmanals, que acrediti: revisió de l'agenda comarcal, actualització, si s'escau, dels serveis turístics i agents del sector.
 - Registre de comunicacions amb agents turístics per verificació de dades.
 - Inventari mensual actualitzat de material en estoc, amb indicació de consums i necessitats de reposició.
 - Registre d'incidències, amb la descripció de la incidència, data de detecció, mesures adoptades i termini de resolució.
- Informe final únic, lliurat amb la darrera mensualitat del contracte, que ha d'incloure totes les dades registrades al llarg de tot el període del servei, així com l'anàlisi qualitativa i quantitativa corresponent. El contingut detallat d'aquest informe es recull a l'Annex V del present Plec.

L'empresa adjudicatària haurà d'emetre, dins dels cinc (5) primers dies naturals de cada mes, la factura corresponent al mes vençut mitjançant el sistema *e-fact*. Un cop tramesa la factura, disposarà d'un termini màxim de deu (10) dies naturals addicionals per presentar l'informe mensual associat als productes a lliurar, d'acord amb el model establert a l'Annex IV del present Plec. La documentació presentada serà sotmesa a revisió, validació i conformitat per part de la persona tècnica responsable del contracte i únicament la validació favorable habilitarà la tramitació del pagament de la factura. No es tramitarà cap factura corresponent a mensualitats ordinàries que no disposi de la validació del "Full de lliurament mensual", el contingut del qual queda recollit a l'Annex II del present Plec.

En el cas de l'última mensualitat del contracte, el procediment serà el mateix que per a la resta, si bé l'empresa haurà de presentar, de manera addicional, l'informe final d'acord amb el model establert a l'Annex V, el qual constitueix un requisit indispensable per a la validació tècnica i



per al pagament de la darrera mensualitat. La validació tècnica, que recau en la persona responsable del contracte, es portarà a terme sobre la base del “Full de lliurament mensual” i del “Full de lliurament final”, previstos en els Annexos II i III del present Plec, respectivament.

3.6 Publicitat del servei

L'empresa contractista haurà de seguir les instruccions relatives a la identitat visual corporativa del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre i la marca turística Ribera d'Ebre, incorporant als documents editats, materials impresos, informes, mitjans electrònics o audiovisuals, etc., els següents logotips:

- Logotip del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre que es troba a l'adreça <http://www.riberaebre.org/serveis/imatge-corporativa/>
- Logotip de la “marca turística Ribera d'Ebre”, que serà facilitat pel Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.

4. CPV - 63513000-8 – Serveis d'informació turística

5. PRESSUPOST BASE DE LA LICITACIÓ

El pressupost total màxim del contracte és de 24.248,40 € (IVA inclòs).

6. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució màxim del contracte serà des del 28 de març del 2026 fins al 30 de novembre del mateix any, ambdós dies inclosos.

L'empresa adjudicatària està obligada a estendre el servei que se li requereix com a contraprestació contractual fins al moment del tancament del període esmenat anteriorment.



7. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

D'acord amb la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte, l'adjudicació del pretès contracte es realitzarà tenint en compte els següents criteris de valoració:

Criteris d'adjudicació que depenen de dos criteris automàtics: Fins a 100 punts

La puntuació total màxima que pot obtenir cada oferta és de 100 punts, resultat de la suma dels criteris automàtics establerts. Els criteris de valoració i la seva ponderació específica es detallen en els apartats següents del present Plec. L'oferta amb la puntuació final més elevada serà proposada com a adjudicatària, aplicant-se el barem de puntuació que s'indica tot seguit.

Criteri 1. Oferta econòmica – fins a 40 punts

Es valorarà amb un màxim de 40 punts l'oferta més econòmica, això és, baixa sobre el pressupost base de licitació sense incloure l'IVA, d'acord amb els següents criteris:

- a) Obtindrà la màxima puntuació (40 punts) l'empresa que presenti l'oferta més econòmica sobre el preu de licitació total sense comptar aquelles que, d'acord amb els criteris establerts en la clàusula 19a del Plec de Clàusules Administratives Particulars, es considerin com a ofertes anormals i desproporcionades.
- b) Per a la determinació dels punts que corresponen a la resta d'ofertes es farà d'acord amb un criteri de proporcionalitat, aplicant la següent fórmula:

On P és la puntuació que s'obtindrà en aquest criteri.

On “proposta més avantatjosa” correspon al preu ofert més baix entre totes les ofertes acceptades.

On “proposta per l'empresa licitadora” correspon al preu global indicat en l'oferta de l'empresa licitadora.

Criteri 2. Increment d'hores de servei – fins a 60 punts.

Es valoraran com a millores l'increment d'hores d'atenció al Punt d'Informació Turística que, sense alterar l'objecte ni el pressupost del contracte, ampliïn l'horari mínim d'obertura establert a l'Annex I del present Plec i dintre dels següents períodes:

- del 28 de març al 14 de juny i del 14 de setembre a l'1 de novembre, aquelles hores ofertades en dissabtes diumenges o festius entre les 16h i 18:30h.
- a partir del 2 de novembre, durant tots els caps de setmana de novembre en la franja horària de 10 a 14h.



Les millores hauran de complir els requisits següents:

Per ser valorades, les millores hauran de:

- estar directament relacionades amb l'objecte del contracte,
- ser tècnicament viables,
- complir estrictament els períodes i franges establerts,
- no generar cap cost adicional.

Es valorarà amb un màxim de 60 punts, d'acord amb els següents criteris:

- a) Obtindrà la màxima puntuació (60 punts) l'oferta que presenti el major increment d'hores de servei sense cost adicional.
- b) Per a la determinació dels punts que corresponen a la resta d'ofertes, d'acord amb un criteri de proporcionalitat, s'aplicarà la següent fórmula:

On P és la puntuació que s'obtindrà en aquest criteri.

On “proposta més avantatjosa” correspon a l'increment d'hores més alt entre totes les ofertes acceptades.

On “proposta per l'empresa licitadora” correspon a l'increment d'hores indicat en l'oferta de l'empresa licitadora.

Valoració de millores

Només es valoraran les millores que compleixin els criteris indicats anteriorment. L'òrgan de contractació es reserva el dret de **no puntuar** aquelles millores que:

- no entrin dintre dels criteris establerts,
- no siguin viables,
- no estiguin degudament justificades, o
- no estiguin directament relacionades amb l'objecte del contracte.

Criteri de desempat

En cas d'empat, prevaldrà l'oferta que presenti un increment superior d'hores en el període de novembre, a partir del dia 2 del mateix mes.

Resultat final



Les ofertes presentades es valoraran amb un màxim de 100 punts resultants de la suma de les puntuacions obtingudes en els criteris automàtics definits anteriorment. La plica amb una puntuació final més elevada serà l'escollida i es proposarà a l'òrgan de contractació l'adjudicació del present contracte.

8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

8.1. Seran obligacions de l'empresa adjudicatària, a més de l'obligació de prestar el servei en la forma indicada en el present Plec i en la seva oferta, les següents:

- Prestar el servei mitjançant la persona/es adscrites a la proposta del servei.
- Garantir que el personal adscrit compleix totes les tasques, funcions i requisits previstos en el present Plec i segueix les directrius del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- Comunicar prèviament qualsevol substitució del personal i obtenir l'autorització de la persona responsable del contracte. En cas de denegació, proposar un perfil alternatiu adequat; si això no és possible, el contracte pot ser objecte de resolució.
- Disposar d'una organització tècnica i de personal suficient per garantir la prestació adequada del servei.
- Cobrir les absències del personal (per malaltia, vacances, baixes o causes anàlogues) assegurant la continuïtat del servei.
- En cas de situació sobrevinguda que impedeixi temporalment la prestació, comunicar-ho immediatament i presentar, en un termini màxim de 7 dies naturals, una proposta de recuperació d'hores, que s'haurà d'executar dins els 2 mesos següents.
- Garantir que el servei es presta amb els mitjans materials i humans adequats, d'acord amb el present Plec.
- Regular l'accés al Punt d'Informació Turística, custodiant durant tota la vigència del contracte les claus o sistemes d'accés facilitats pel Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre, i vetllant perquè no en facin un ús indegut per part de persones no autoritzades.
- Posar a disposició del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre tota la documentació tècnica relativa al servei quan li sigui requerida.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que es puguin causar com a conseqüència de les operacions derivades de l'execució del contracte.
- Disposar i mantenir vigent una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil suficient per cobrir danys personals, materials o patrimonials ocasionats accidentalment durant la prestació del servei.
- Garantir que el personal adscrit manté i fa un bon ús de l'espai, instal·lacions i equipaments, evitant actuacions negligents que puguin causar danys materials o personals.
- Estar al corrent, en tot moment, de les obligacions fiscals, laborals, de Seguretat Social,





de prevenció de riscos laborals i de seguretat i higiene en el treball, i de qualsevol altra normativa aplicable.

- Complir totes les obligacions derivades dels Plecs i de la normativa sectorial aplicable al servei.
- Qualsevol altra que legalment correspongui i/o es contingui en els Plecs aprovats o disposi el Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre o la normativa vigent.

8.2. Seran drets de l'empresa adjudicatària:

- Rebre del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre el preu que resulti de l'oferta acceptada pel servei, en la forma que es conté en la clàusula reguladora del preu del contracte d'acord amb les prescripcions tècniques exigides i complerts els requisits exigits en el Projecte de referència.
- Qualsevol altre que legalment correspongui i/o es contingui en els Plecs aprovats.

9. DISPOSICIÓ ADDICIONAL

En cas de divergència entre el Plec de clàusules administratives particulars i el present Plec tècnic prevaldrà el present en relació amb els conceptes, actuacions i altres característiques en la implantació, seguiment i execució de la present licitació.



ANNEX I – Calendari i horari mínim d'obertura del PIT

Períodes	Horari setmanal	Hores ordinàries	Hores diumenge/festiu	Horaris	Total hores
Del 28 de març al 14 de juny	De dimecres a diumenge	4 h	4 h	De 10.00h a 14.00h de dimarts a diumenge	228
Del 15 de juny al 13 de setembre	De dimarts a diumenge	6.5 h	4 h	De 10.00h a 14.00h i de 16.00h a 18.30h de dimarts a dissabte De 10.00h a 14.00h diumenge/festiu	467
Del 14 de setembre a l'1 de novembre	De dimecres a diumenge	4 h	4 h	De 10.00h a 14.00h de dimarts a diumenge	140
				Total hores contracte	835

HORARI MÍNIM D'OBTURA PIT 2026

gener	febrer	març	abril
DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
maig	juny	juliol	agost
DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
setembre	octubre	novembre	desembre
DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	DL DM DX DJ DV DS DG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31



ANNEX II. Full de lliurament mensual

VERIFICACIÓ DEL PAGAMENT MENSUAL

L'empresa adjudicatària ha de lliurar un document d'informe mensual que ha de contenir els següents documents i continguts:

Ítem	Detall dels documents de verificació i dels continguts que ha de contindre l'informe mensual	S'ha lliurat (sí/no)
Activitat 1. Atenció de qualitat i personalitzada	- Registre horari del personal d'atenció - Relació de visites concertades i realitzades - Recull de valoracions fetes per part de les visites - Recull de queixes o suggeriments rebuts	[] Sí / [] No
Activitat 2. Promoció i captació de noves visites	Detall de les tasques realitzades en el marc de l'activitat 2	[] Sí / [] No
Activitat 3. Recollida i gestió de dades estadístiques	Comprovant d'entrades realitzades al registre de consultes facilitat pel Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre	[] Sí / [] No
Activitat 4. Actualització d'informació turística	- Comprovant d'actualitzacions setmanals de l'agenda comarcal - Recull d'actualització de dades d'interès turístic	[] Sí / [] No
Activitat 5. Coordinació i treball en xarxa	Detall de les tasques realitzades en el marc de l'activitat 5	[] Sí / [] No
Activitat 6. Gestió i manteniment del Punt d'Informació Turística	- Inventari mensual - Registre d'incidències	[] Sí / [] No

Validació tècnica:

Signatura persona tècnica (Nom i cognoms, càrrec, data)



ANNEX III. Full de lliurament final**VERIFICACIÓ DEL PAGAMENT FINAL**

L'empresa adjudicatària ha de lliurar un informe final que ha d'incloure tots els documents i continguts requerits que s'especifiquen a continuació, així com el conjunt de dades i informacions recollides, generades i acumulades al llarg de tot el període d'execució del contracte.

Ítem	Documents de verificació	S'ha lliurat (sí/no)
Activitat 1. Atenció de qualitat i personalitzada	- Descripció del nombre de visites ateses - Extracte de valoracions de qualitat del servei - Relació d'incidències, queixes i suggeriments rebuts	[] Sí / [] No
Activitat 2. Promoció i captació de noves visites	- Relació de la distribució del material - Relació i valoració de les accions de suport a la promoció turística	[] Sí / [] No
Activitat 3. Recollida i gestió de dades estadístiques	Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de les dades estadístiques corresponents a les visites ateses	[] Sí / [] No
Activitat 4. Actualització d'informació turística	Descripció de l'acció d'actualització d'informació d'activitats i serveis turístics	[] Sí / [] No
Activitat 5. Coordinació i treball en xarxa	Valoració de comunicacions realitzades	[] Sí / [] No
Activitat 6. Gestió i manteniment del Punt d'Informació Turística	- Resum de les tasques de manteniment - Relació d'incidències i resolució d'aquestes - Documents gràfics de l'espai del PIT	[] Sí / [] No

Validació tècnica:

Signatura persona tècnica (Nom i cognoms, càrrec, data)



ANNEX IV Model d'informe mensual

Contingut mínim:

- Registre horari del personal d'atenció.
- Relació de visites concertades i realitzades.
- Recull de valoracions fetes per part de les visites a través d'una enquesta de valoració de l'atenció rebuda.
- Recull de queixes o suggeriments rebuts.
- Detall de les tasques realitzades en el marc de l'activitat 2: relació d'accions que s'hagin realitzat en el marc de promoció i captació de noves visites.
- Comprovant d'entrades realitzades al registre de consultes facilitat pel Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- Comprovant d'actualitzacions setmanals de l'agenda comarcal.
- Recull d'actualització de dades d'interès turístic (telèfons, horaris d'obertura i altres).
- Detall de les tasques realitzades en el marc de l'activitat 5: relació d'accions que s'hagin realitzat en el marc de treball en xarxa i coordinació.
- Inventari mensual.
- Registre d'incidències.

Declaro sota pena de falsedat que són certes i correctes les dades del contingut del present informe.

Signatura de la persona responsable del servei designada per part de l'empresa adjudicatària.

(Nom i cognoms, càrrec, data)



ANNEX V Model d'informe de valoració final

Contingut mínim:

Descripció detallada de les activitats dutes a terme durant tot el període d'execució del contracte del servei. El contingut esperat en cada apartat és el següent:

Activitat 1. Atenció de qualitat i personalitzada:

- Descripció del nombre total de visites ateses durant la totalitat del present contracte.
- Extracte de valoracions de qualitat del servei, extrems de l'enquesta de valoració.
- Valoració qualitativa de l'atenció oferta durant el període de vigència del present contracte.
- Relació d'incidències, queixes i suggeriments rebuts.

Activitat 2. Promoció i captació de noves visites:

- Relació de la distribució del material proporcionat per part del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- Relació de les accions de suport a les activitats de promoció turística impulsades pel Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- Descripció de totes aquelles altres activitats que s'hagin dut a terme en el marc de l'activitat 2 descrita en l'apartat 3.3 del present Plec de prescripcions tècniques.

Activitat 3. Recollida i gestió de dades estadístiques:

- Relació de la recollida de les dades estadístiques de les visites ateses durant la vigència del present contracte, corresponents al registre realitzat a l'aplicatiu facilitat pel Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de les mateixes dades.

Activitat 4. Actualització d'informació turística

- Descripció de l'acció d'actualització d'informació d'activitats i serveis turístics.
- Descripció i valoració de la coordinació duta a terme en aquesta finalitat.

Activitat 5. Coordinació i treball en xarxa

- Relació i valoració de les comunicacions realitzades, tant en l'ens contractant com amb altres agents turístics del territori, amb la descripció del motiu de comunicació i resolució.

Activitat 6. Gestió i manteniment del Punt d'Informació Turística:

- Resum de les tasques de manteniment amb l'aportació de documentació gràfica de l'espai del PIT
- Relació d'incidències i resolució d'aquestes, incloent-hi el termini de resolució.

Declaro sota pena de falsedat que són certes i correctes les dades del contingut del present informe.

Signatura de la persona responsable del servei designada per part de l'empresa adjudicatària.

(Nom i cognoms, càrrec, data)

