



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE GESTIÓ DE LES OFICINES MUNICIPALS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA DE CALA MILLOR I CALA BONA.

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest plec és la definició de les prescripcions tècniques a la qual s'haurà d'ajustar la prestació del servei de gestió de les oficines municipals d'informació turística situades a Cala Millor i Cala Bona, concretament:

- Oferir un servei de qualitat, de proximitat i que respongui a les creixents necessitats i expectatives dels turistes i residents en relació a la disponibilitat d'informació turística, de forma presencial però també atenent les demandes que es fan a través d'altres mitjans de comunicació.
- Complir amb els requisits indicats a les normes de l'ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española) i el manual de bones pràctiques del SICTED (Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions) per a la definició d'un sistema de qualitat a les oficines d'informació turística. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà d'acreditar aquest extrem en el primer trimestre de prestació del servei davant la responsable del contracte, que li podrà requerir la presentació de la documentació corresponent davant el Registre General d'Entrada.

2. FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari sense perjudici de l'establert a la resta de prescripcions del plec, vendrà obligat a:

- 2.1 Atendre al públic, turistes i residents, assessorat i informar sobre les matèries relacionades amb l'activitat turística de les Illes Balears i del municipi de Son Servera, de forma personalitzada, verbal o escrita, via telefònica, correu electrònic o un altre tecnologia de comunicació quan correspongui i en l'idioma adient en cada cas.
- 2.2 Donar la informació sobre l'oferta monumental, cultural, lúdica, esportiva, gastronòmica, diferents tipologies d'allotjaments turístics, establiments de restauració i bars, empreses d'activitats lúdiques i turístiques, transport públic i de tots aquells serveis d'utilitat per al turista.
- 2.3 Confeccionar mensualment l'Agenda Cultural del municipi de Son Servera
- 2.4 Difondre activitats organitzades des del departament de Turisme de l'Ajuntament de Son Servera
- 2.5 Difondre atractius regionals i rutes turístiques pel municipi de Son Servera i dels municipis veïns.
- 2.6 En relació als coneixements per a un bon desenvolupament del servei, el personal adscrit al servei ha de complir amb els següents requisits:
 - Coneixements d'idiomes per poder atendre els usuaris: català, castellà, anglès i alemany.
 - Coneixements d'informàtica a nivell d'usuari; ús de l'ordinador i gestió de fitxers, tractament de textos, full de càlcul, base de dades, correu electrònic, així com coneixements bàsics d'internet, medis socials o maneig de pàgines web.



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

- 2.7 Organitzar el servei de manera que es doni una informació de qualitat, de forma eficaç i ràpida, als locals de les oficines municipals d'informació turística de l'Ajuntament de Son Servera a Cala Millor i Cala Bona.
- 2.8 Dur a terme les tasques necessàries per a la creació, actualització i manteniment d'una base de dades amb la informació d'interès turístic, un inventari dels recursos turístics del municipi en el format i aplicació que l'Ajuntament de Son Servera especifiqui, així com també, fer ús, si escau, de l'aplicació informàtica que l'Ajuntament de Son Servera proveeixi per a la gestió de les oficines municipals d'informació turística.
L'equip informàtic, la connexió a internet, a la xarxa municipal i el seu manteniment anirà a càrrec de l'Ajuntament de Son Servera.
- 2.9 Gestionar, actualitzar i dinamitzar els webs i medis socials que l'àrea de turisme indiqui, així com també, potenciar la presència del destí turístic de Son Servera als webs institucionals de promoció turística i gestionar la seva reputació on line.
- 2.10 El personal adscrit al servei ha d'anar degudament uniformat i identificat. L'Ajuntament de Son Servera triarà l'uniforme, que anirà a càrrec de l'adjudicatari.
- 2.11 Col·laborar amb l'Ajuntament de Son Servera i amb totes les entitats locals de la zona, especialment les que es dediquen a activitats turístiques (la seguretat pública, les associacions empresarials i sindicals del sector, les associacions de comerciants, de restauració, l'administració insular i autonòmic amb competències en turisme i d'altres similars) en tasques d'informació, organització, gestió i desenvolupament de noves activitats destinades als turistes (inscripcions en activitats, itineraris, excursions, guiatges, informació a través de TIC i altres similars).
- 2.12 Horari d'atenció al públic:
- Oficina Municipal d'Informació Turística de Cala Millor:
 - De l'1 de novembre a l'1 d'abril de dilluns a dissabte de les 09:00 a les 13:00 hores
 - De l'1 d'abril a l'1 de juny de dilluns a dissabte de les 09:00 a les 17:00 hores
 - De l'1 de juny a l'1 d'octubre de dilluns a dissabte de les 09:00 a 16:00 i de les 19:00 a les 21:30 hores
 - De l'1 d'octubre al 31 d'octubre de dilluns a dissabte de les 09:00 a les 17:00 hores
 - Oficina Municipal d'Informació Turística de Cala Bona:
 - De l'1 d'abril al 31 d'octubre de dilluns a dissabte de les 09:00 a les 15:00 hores
- L'Ajuntament de Son Severa i l'empresa adjudicatària podran modificar els horaris i dies d'obertura de forma consensuada per garantir un funcionament òptim del servei sense que signifiqui un increment del cost del servei.
- 2.13 Mantenir les oficines assortides de fulletons, llibres i altre material d'informació, material d'oficina i tot el que de mutu acord es consideri necessari. A tal efecte es durà a terme el control de les existències



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

de material mitjançant un inventari trimestral. Aquest material va a càrrec de l'Ajuntament de Son Servera però el gestiona i el sol·licita l'empresa adjudicatària.

En el cas de venda de material de promoció, informació turística o merchandising, l'empresa adjudicatària en gestionarà la venda i el control de les existències, tot i seguint les instruccions del departament d'intervenció de l'Ajuntament de Son Servera i amb la supervisió prèvia de la persona responsable de contracte.

- 2.14 Col·laborar i assessorar la regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Son Servera en la preparació i edició de material promocional i d'informació turística que es posarà a disposició dels usuaris i usuàries del servei.
- 2.15 Tenir cura de les instal·lacions i informar del seu deteriorament a l'Ajuntament de Son Servera. Van a càrrec de l'Ajuntament de Son Servera la neteja de les oficines, el manteniment, l'electricitat, l'aigua i el telèfon, sempre que se'n faci un bon ús.
- 2.16 Elaborar els següents informes:
 - Informe mensual del trànsit d'usuaris i tipus de consultes realitzades en el desenvolupament del servei a les oficines d'informació turística.
 - En la primera quinzena de cada any una memòria completa, en què es detallaran els usuaris de les dues oficines i en què es veurà reflectit l'acompliment de tot el projecte presentat per l'empresa adjudicatària.
- 2.17 Comunicar els canvis del personal adscrit al servei, en qualsevol cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a mantenir els requisits enumerats a l'apartat 2.2 d'aquest plec.
- 2.18 Traduir una quantia mínima de 5.000 paraules/any del català i/o castellà a l'anglès i alemany, i les traduccions en sentit invers que es sol·licitin, amb el suport informàtic indicat per l'Ajuntament de Son Servera.
- 2.19 Atendre els mostradors de promoció turística que l'Ajuntament de Son Servera decideixi contractar per l'assistència a fires o altres tipus d'esdeveniment de promoció, ja siguin locals, nacionals o internacionals, amb un màxim de 5 a l'any. Aquest servei s'entén fora de l'horari establert a l'apartat 2.8 del present plec de prescripcions tècniques.

Els trasllats, l'estància i les dietes que derivin de la prestació d'aquest servei aniran a càrrec de l'Ajuntament de Son Servera, sempre i quan estiguin degudament justificades i no siguin desproporcionades. En qualsevol, hauran de ser aprovades amb caràcter previ (sempre que sigui possible) per l'Ajuntament de Son Servera.

Son Servera, 21 de març de 2016

La batlessa,

Natalia Troya Isern