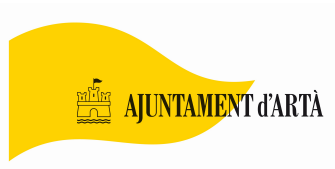


PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE TIENEN QUE REGIR LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE LA MARCA DE ARTÀ Y SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LAS OFICINAS DE LA ESTACIÓN DE TREN Y SES PAÏSSES DEL MUNICIPIO DE ARTÀ.

Índice

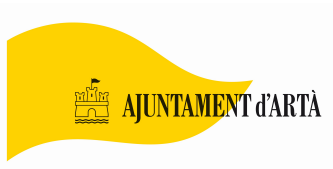
1. Objeto.....	2
3. Forma de prestación del servicio y obligaciones del adjudicatario.....	4
3.1.1 Elementos generales.....	4
3.1.2 Horarios de atención al público.....	6
3.1.3 Elaboración de informes.....	7
3.2. Servicio de gestión coordinación y comunicación con el ayuntamiento.....	7
4. Requisitos del personal.....	9
Anexo I: Cuadrante de dedicación.....	10
Anexo II: Relación de personal.....	11
Anexo III: Análisis económico del servicio.....	12



1. Objeto.

El objeto de estos pliegos es la definición de las condiciones técnicas específicas a las que deberá ajustarse el servicio de promoción y gestión de productos de la Marca de Artà y servicio de información turística situadas en el municipio de Artà, concretamente:

- Ofrecer un servicio de calidad, proximidad y que responda a las crecientes necesidades y expectativas de los turistas y residentes en relación con la disponibilidad de información turística y gestión de la "Marca de Artà", de forma presencial pero también prestando atención a las demandas que se llevan a cabo a través de otros canales y redes sociales.
- Cumplir con los requisitos indicados en el Manual de Buenas Prácticas del Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED) y su gestión documental para el desarrollo de un sistema de calidad en las oficinas de información turística.



- 2.El servicio.

Este servicio se agrupa sin lotes:

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Personal de información turística y gestión de la Marca de Artà, Servicio de gestión coordinación y comunicación con el ayuntamiento.	Es el correspondiente al servicio de información directa a las personas usuarias y gestión de productos locales del municipio. Proporcionará el servicio de acuerdo con lo establecido en la sección 3.1, con las personas, habilidades. Es el correspondiente al servicio de coordinación y comunicación de las Oficinas, así como de los servicios especificados en el apartado, 3.2 con las personas, capacitación y requisitos que se fijan en el apartado 4.1 del presente pliego y requisitos que se establecen en la sección 4.1 del presente pliego.



3. Forma de prestación del servicio y obligaciones del adjudicatario.

Personal de atención al público en las Oficinas de Información Turística y dependientes de las oficinas de la "Marca De Artà".

Cooperar con el ayuntamiento en la preparación (contenidos y diseño) del material promocional y de información turística que se pondrá a disposición de las personas usuarias de las oficinas.

El personal adscrito a este servicio prestará su servicio de forma presencial en las oficinas OMIT de Ses Païsses y S'Estació del Tren. Además, responsables de la empresa adjudicataria y los responsables municipales se reunirán una vez cada dos meses con el fin de llevar un seguimiento de los objetivos marcados por el equipo de gobierno del Ayuntamiento de Artà y de las tareas que surjan en su desarrollo.

El equipo informático necesario, así como su mantenimiento para llevar a cabo las tareas mencionadas, serán a cargo del Ayuntamiento, asumiendo los gastos correspondientes.

3.1. Personal de atención al público en las Oficinas de Información Turística.

3.1.1 Elementos generales.

El contratista, sin perjuicio de lo dispuesto en las cláusulas restantes de los pliegos, estará obligado a:

- Atender al público, a los turistas y a los residentes, asesorar e informar sobre asuntos relacionados con la actividad turística y económica de las Islas Baleares y del municipio de Artà, que el Ayuntamiento de Artà le encargue.
- De forma personalizada, oral o escrita, por teléfono, por correo electrónico u otras tecnologías de comunicación cuando corresponda y en el idioma apropiado en cada caso, además de gestionar el proyecto "Marca de Artà".

- Organizar el servicio de manera que se ofrezca una información de calidad, de forma rápida y eficaz, en los locales de las oficinas municipales de información turística del municipio de Artà enumerados en el punto 3.1.2.
- Informar sobre la oferta patrimonial, cultural y monumental, lúdica, deportiva y gastronómica, sobre la oferta de alojamiento turístico, establecimientos de restauración y empresas de actividades lúdicas, deportivas y turísticas, transporte público y todos aquellos servicios de utilidad para los turistas y personas residentes.
- Dar a conocer las actividades organizadas en el municipio de Artà.
- Promover atracciones regionales y rutas turísticas por el municipio de Artà y los municipios vecinos.
- Colaborar con el Ayuntamiento y todas las entidades locales e insulares, especialmente aquellas que se dedican a actividades turísticas (seguridad pública, asociaciones empresariales y sindicales del sector, asociaciones de comerciantes, restaurantes, la administración insular y autonómica con competencias en el turismo y otros similares) en tareas de información, organización, gestión y desarrollo de nuevas actividades para los turistas (inscripciones en actividades, itinerarios, excursiones, guías, información a través de las TIC y otros similares).
- Actualización y mantenimiento de una base de datos con información de interés turístico del municipio, así como hacer uso de la aplicación informática ArtàCard y futuras aplicaciones que proporcione para la gestión estadística de las Oficinas Municipales de Información Turística.
- Controlar las existencias de folletos, libros y otros materiales de información, material de oficina y todo lo que de mutuo acuerdo se considere necesario en las oficinas. A tal efecto se llevará a cabo un control de las existencias de material mediante un inventario trimestral. Este material irá a cargo del Ayuntamiento de Artà. En el caso de venta de material promocional, de información turística o "merchandising", la empresa contratista gestionará la venta y el control de las existencias, siguiendo las instrucciones del Departamento de Intervención del Ayuntamiento de Artà y con la supervisión del área técnica de turismo o promoción económica.
- La empresa contratista sólo llevará a cabo la gestión de la venta y control de las existencias del material municipal, autonómico o estatal público sin recibir ningún tipo de beneficio ni recaudación por las ventas realizadas sobre el material promocional.
- En ningún caso, la entidad contratista podrá gestionar la comercialización de productos o servicios que no sean material promocional y / o merchandising autorizado por el Ayuntamiento de Artà.
- Gestionar la "Marca de Artà" según la propuesta presentada en la presente contratación y las directrices de la administración local, siguiendo en todo momento las indicaciones marcadas por la ordenanza reguladora del precio público para la prestación del servicio de utilización de la marca "de Artà", publicada en el BOIB núm. 93, de 10 de julio de 2014 y el reglamento



municipales regulador del uso y utilización de la marca "De Artà", publicado en el BOIB número 93, de 10 de julio de 2014, así como las posibles modificaciones, así como del equipo de gobierno.

- Posibilitar la promoción y la venta del producto local de la "Marca de Artà", esta venta se hará sin que la empresa adjudicataria pueda modificar el margen de la factura que se acuerde con el ayuntamiento y que servirá para mantener, mejorar y modernizar el establecimiento. En caso de ofertas de productos elaborados por particulares, la empresa adjudicataria podrá promover la venta de estos a nuestros comercios.

La Estación y la marca de Artà deben ser un mostrador de nuestro tejido comercial y artesanal.

- Cuidar las instalaciones e informar de su deterioro en el Ayuntamiento de Artà. Estará a cargo del Ayuntamiento de Artà, el mantenimiento técnico, el suministro eléctrico, el equipo informático, el suministro de agua y el teléfono, siempre que se haga buen uso por parte de la empresa contratista.

3.1.2 Horarios de atención al público.

Se mantendrá el siguiente horario de atención al público: OMIT de S'Estació del Tren y Ses Païsses.

Del 1 de marzo al 31 de octubre: de lunes a sábado, de 10.00 a 18.00. Con un trabajador en cada establecimiento.

Del 1 de noviembre al 31 de febrero: de lunes a sábado de 10.00 a 14.00 Con un trabajador en cada establecimiento.

Dentro de la temporada 1 de marzo a 31 de octubre, el contratista deberá recuperar las 1.574 horas que falta para alcanzar la jornada completa del personal, reforzando la atención en OMIT de S'Estació del Tren con dos personas simultáneas.

3.1.3 Elaboración de informes.

El contratista deberá proporcionar los siguientes informes estadísticos:

Informe digital mensual en formato de base de datos, .xlsx o similar, del número de personas usuarias diferenciando su nacionalidad, y el tipo de consultas realizadas en el contexto de la prestación del servicio de información turística.

En los primeros 15 días del año, una memoria completa que detallará los usuarios y consultas de todas las oficinas mencionadas en la sección 3.1.2, así como las ventas de productos locales y de la "Marca de Artà" y donde se reflejará el cumplimiento del proyecto presentado por el contratista.



3.2. Servicio de gestión coordinación y comunicación con el ayuntamiento.

Entre las tareas que debe ejecutar la persona con el perfil profesional mencionado en la sección 4.1 se encuentran:

- Llevar a cabo las tareas conjuntas de comunicación con el Ayuntamiento de Artà.
- Aplicación de los objetivos marcados por el equipo de gobierno del Ayuntamiento de Artà.
 - o La gestión y coordinación con los dirigentes del Ayuntamiento de Artà. Incluye asistencia de las reuniones (comunicación y visitas).
 - o Organización y enlace, y todas aquellas tareas para visitar lugares turísticos del municipio de Artà. Temas: ciclismo, naturaleza, cultura entre otros.
 - o Otras tareas que especifiquen que correspondan a la promoción económica y turística del municipio de Artà, que se basará en los objetivos establecidos anualmente.

4. Requisitos del personal.

En relación con los conocimientos para un buen desarrollo del servicio, el personal del servicio debe cumplir con los siguientes requisitos:

- o Conocimiento de idiomas para atender a las personas usuarias: catalán, castellano y un idioma extranjero. Estos conocimientos se acreditarán mediante una declaración responsable de la empresa licitadora en la memoria técnica de la oferta.
- o Conocimiento básico de informática a nivel de usuario: uso del ordenador y la gestión de archivos, procesamiento de textos, hoja de cálculo, correo electrónico, así como conocimientos básicos de Internet, redes sociales. Este conocimiento se acreditará mediante una declaración responsable de empresa licitadora en la memoria técnica de la oferta.
- o El personal adscrito al servicio debe ir debidamente uniformado e identificado. El Ayuntamiento de Artà elegirá el uniforme, que irá a cargo de la empresa contratista.



Además, el personal adscrito al servicio debe cumplir con los siguientes requisitos:

Conocimientos necesarios para ejecutar acciones de gestión coordinación y comunicación con el ayuntamiento. Este conocimiento se acreditará mediante una declaración responsable de empresa licitadora en la memoria técnica de la oferta.

Annex I: Quadrant de dedicació.

OMIT	Fecha inicio	Fecha fin	Dias	Dias semana	Hora inicio	Hora fin	Amplitud	Personas	Horas totals	Observaciones
Ses Païsses	01-mar	31-oct	244	6	10	18	8	1	1.592	De lunes a sábado
S'Estació del Tren	01-mar	31-oct	244	6	10	18	8	2	1.592	De lunes a sábado
Ses Païsses	01-nov	28-feb	119	6	10	14	4	1	416	De lunes a sábado
S'Estació del Tren	01-nov	28-feb	119	6	10	14	4	1	416	De lunes a sábado



Anexo II: Relación de personal.

En caso de que la normativa laboral o los correspondientes convenios colectivos así lo requieran, la empresa adjudicataria deberá subrogar a los trabajadores y trabajadoras que se relacionan a continuación, con los datos facilitados por la actual empresa contratista.

N.º	CONTRATO	CATEGORIA	CT O	FIN CONTRATO	H/ S	DIST. HORARI	ANTIG.	SALARIO BRUTO MENSUAL
1	S'ESTACIÓ DEL TREN	DEPENDIENTE E INFORMADOR PRESENCIAL	501	FIN OBRA O SERVICIO	40	ANUAL	05/01/201 7	1.338,85
2	S'ESTACIÓ DEL TREN	DEPENDIENTE E INFORMADOR PRESENCIAL	501	FIN OBRA O SERVICIO	40	ANUAL	01/09/201 6	1.338,85
3	SES PAÏSSES	DEPENDIENTE E INFORMADOR PRESENCIAL	501	FIN OBRA O SERVICIO	40	ANUAL	01/09/201 6	1.338,85