



## **PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques RELATIVES A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE VISITES GUIADES PER A LA FUNDACIÓ TURISME PALMA 365**

Expedient: AD 18 007

Procediment d'adjudicació: OBERT SIMPLIFICAT

Tramitació: ORDINÀRIA

Forma: NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

Òrgan de contractació: COMISSIÓ EXECUTIVA

Coordinador responsable del contracte: María del Carmen Acosta Jiménez, tècnica de promoció turística de la Fundació Turisme Palma 365.

### **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

Contractació d'un servei de visites guiades per a grups de periodistes, agents de viatge o compromisos institucionals de la Fundació, en el compliment dels seus objectius fundacionals.

### **2. CONTINGUT, DESCRIPCIÓ I ABAST DELS SERVEIS A PRESTAR**

La Fundació Turisme Palma 365 organitza i promou visites guiades a la ciutat de Palma dirigides a promocionar la destinació entre grups de prescriptors de la mateixa, entre els quals es troben principalment periodistes especialitzats i agents de viatges o tour operadors.

Així mateix, en compliment dels seus objectius, la Fundació Turisme Palma 365 pot dur a terme col·laboracions de tipus protocol·lari amb altres entitats o administracions, organitzant visites guiades per a grups que representin algun compromís institucional per a aquesta.

#### **1. Visites guiades**

Per norma general el servei a contractar serà un itinerari bàsic de presa de contacte amb la destinació, de 2 hores de durada, per a aquells grups que visiten la ciutat per primera vegada; una ruta dissenyada per oferir una visió de conjunt dels principals recursos del patrimoni històric i artístic de la ciutat.

No obstant, en el cas de grups especials que ja coneguin la destinació és necessari disposar d'un catàleg de visites alternatives, amb itineraris originals i innovadors, o que compten amb alguna característica diferenciadora, per la seva temàtica o per incloure algun servei especial.

La documentació presentada per l'empresa licitadora ha d'incloure una proposta de recorregut de l'itinerari bàsic així com un catàleg de propostes de visites alternatives.

Es valorarà que l'empresa licitadora ofereixi la possibilitat d'incloure algun servei extra a la visita, com ara un coffee-break, una degustació o una copa en un emplaçament especial, gestió d'entrades a punts d'interès o visites especials com les terrasses de la Catedral, la Llotja o Santa Eulàlia o visites als mercats municipals.

En aquests casos, l'empresa s'encarregarà de coordinar i / o reservar el servei, i el cost corresponent serà assumit per la Fundació. En els casos en què es pugui obtenir una gratuïtat si el servei es gestiona des de la Fundació, serà aquesta la que s'encarregui de reservar aquest servei / activitat.

En tot cas, l'empresa adjudicatària haurà de ser capaç d'adaptar el contingut i durada de la visita als requeriments concrets de cada grup en cas necessari, els quals seran comunicats amb antelació a aquesta empresa per la Fundació Turisme Palma 365.

## **2. Visites guiades accessibles**

Es valorarà molt positivament que l'empresa licitadora pugui oferir visites guiades per a col·lectius de persones amb discapacitat auditiva, visual, física i / o intel·lectual.

## **3. Idiomes**

Els idiomes en què necessàriament ha de poder prestar el servei l'empresa licitadora són català, castellà, anglès, alemany, francès i italià.

En cas que la Fundació sol·liciti una visita en un idioma diferent als indicats, si l'empresa adjudicatària no disposa de personal propi per atendre-la, es permetrà subcontractar el servei.

## **4. Nombre de persones per grup**

El nombre màxim de persones per grup serà de 25. A partir d'aquest nombre es contractarà un segon professional.

No hi haurà un nombre mínim de persones participants en un grup.

## **5. Proposta econòmica per visita.**

L'empresa licitadora haurà de detallar en la seva proposta el preu per hora del servei de guia.

Així mateix, ha d'indicar si s'aplicarà algun descompte o bonificació en el preu atenent al nombre d'hores contractades i / o al nombre de visites contractades.

La Fundació Turisme Palma 365 podrà cancel·lar el servei sol·licitat sense que això suposi cap cost per a la mateixa fins a 24 hores abans de la realització de la visita. L'empresa licitadora haurà d'indicar en la seva proposta el cost de cancel·lació del servei en cas que aquesta cancel·lació es comunicui en un termini inferior a 24 hores abans de la realització de la visita.

El dia de la setmana en què es realitzi la visita no hauria de variar el cost de la mateixa.

## **6. Terminis i retards.**

La Fundació Turisme Palma 365 sol·licitarà el servei de visita guiada amb el màxim d'antelació possible, i com a màxim 48 hores abans del servei. L'empresa adjudicatària haurà de donar resposta i confirmar disponibilitat del servei en un termini màxim de 24 hores.

Si el grup es retarda de l'hora prevista per començar la visita, el servei de guia estarà disponible durant les hores contractades per a la realització de la mateixa i s'adaptarà el contingut de la visita al temps restant.

El servei de guia haurà d'estar disponible, en el lloc acordat amb el grup, 10 minuts abans del començament de la visita.

## **7. Coordinador**

L'empresa adjudicatària designarà un coordinador o responsable que serà l'interlocutor amb la Fundació Turisme Palma 365.

En cas de grups molt nombrosos, o quan sigui necessari per la complexitat de l'operativa a desenvolupar, a més dels guies assignats, el coordinador estarà present supervisant la correcta execució del servei.

## **8. Control de qualitat**

Dins les 24 h següents a la realització de la visita, el coordinador del servei de visites guiades ha de facilitar a la Fundació Turisme Palma 365 un petit informe en què consti el grau de satisfacció del grup així com qualsevol incidència que hagi sorgit o qualsevol aspecte de millora que sigui necessari tenir en compte. Així mateix, s'hauran d'aportar un mínim de 2 fotos del grup en el transcurs de l'activitat.

La Fundació es reserva el dret de no contractar algun dels guies proposats per l'empresa adjudicatària si té fonament de que el treball realitzat no s'ajusta al nivell de qualitat i bon servei esperats.

## **9. Garantia del servei**

L'empresa adjudicatària ha de garantir la disponibilitat de guies, i per tant es compromet a cobrir tots els serveis que sol·liciti la Fundació Turisme Palma 365, sempre que es respecti per part de la mateixa el termini mínim d'antelació per sol·licitar el servei establert en el punt 3.6 Terminis i retards.