



Ajuntament  
d'Eivissa

Àrea de Serveis Personals

Promoció Econòmica

Can Botino.

C/ Pere Tur núm.1

Tel 971 30 50 22

Fax 971 30 10 14

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A DUR A TERME LA CONTRACTACIÓ DELS PUNTS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA**

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

La contractació del servei dels punts d'Informació Turística Municipals.

L'Ajuntament d'Eivissa disposa actualment de tres Punts d'Informació turística, dos d'ells estan oberts tot l'any, la casa de la Curia i el PIT del Parc Reina Sofia. El PIT de Figueretes sols esta obert en temporada turística de juny a setembre.

La nova contractació del servei es basa en la contractació de personal per donar cobertura a les necessitats d'informació turística que existeixen en el nou mercat turístic. L'atenció turística al visitant es important però també cal donar atenció a les demandes que es fan a través de la xarxa, cal potenciar la presència de la ciutat d'Eivissa en pàgines de promoció turística Institucional, [www.ibizatrans.com](http://www.ibizatrans.com), [www.balearsculturaltour.net](http://www.balearsculturaltour.net), [www.spain.info](http://www.spain.info), etc. També caldrà que actualitzin la informació web municipal, atenció als establiments turístics, gestió de productes turístics, visites teatralitzades, Platges del segle XXI, Mostra Gastronòmica, Mostra de Creativitat, Port Mediterrani del Llibre, etc..

Per la qual cosa es vol contractar un servei que a més de donar informació turística als PITs gestioni activitats de promoció turística, i la gestió de les diferents activitats que realitza la regidoria de Turisme.

### **2 PREU DEL CONTRACTE**

El preu del servei per un any es de 86.036,60 euros + 15.486,59 IVA pel servei descrit anteriorment. Total del cost del servei 101.523,19 euros. El valor estimat del contracte inclosa la prorrogació d'un any sense IVA és 172.073,20

Partida pressupostaria 2010 432 22799 Trabajos otras empresas turismo.

## QUADRE DE DESPESES

Mesos	Gener, febrer, Març, Abril, Maig, Octubre, Novembre i Desembre		
Diplomat	2.941,00 €	12	35.292,00 €
Informador	1.652,00 €	16	26.432,00 €
Informador 50%	830,00 €	12	9.960,00 €
Subtotal Personal	5.423,00 €		71.684,00 €
Benefici 15%	813,45 €		10.752,60 €
Des Gestió Audio i V. teatralitzades	200,00 €		2.400,00 €
Imprevistos 100 euros mensuals	100,00 €		1.200,00 €
	6.536,45 €		86.036,60 €
		IVA 16%	13.765,86 €
		<b>TOTAL</b>	<b>99.802,46 €</b>

Mesos	Juny/juliol/Agost/ Setembre
Diplomat	2.941,00 €
Informador	3.304,00 €
Informador 50%	830,00 €
Subtotal Personal	7.075,00 €
Benefici 15%	1.061,25 €
Des Gestió Audio i V. teatralitzades	200,00 €
Imprevistos 100 euros mensuals	100,00 €
	8.436,25 €

### Cost del servei any 2010

		IVA		
Juny	2.812,08 €	18%	506,18 €	3.318,26 € 10 dies juny
Juliol	8.436,25 €	18%	1.518,53 €	9.954,78 €
Agost	8.436,25 €	18%	1.518,53 €	9.954,78 €
Setembre	8.436,25 €	18%	1.518,53 €	9.954,78 €
Octubre	6.536,45 €	18%	1.176,56 €	7.713,01 €
Novembre	6.536,45 €	18%	1.176,56 €	7.713,01 €
Desembre	6.536,45 €	18%	1.176,56 €	7.713,01 €
subtotal	47.730,18 €		8.591,43 €	56.321,62 €

### Cost del servei any 2011

Gener	6.536,45 €	18%	1.176,56 €	7.713,01 €
Febrer	6.536,45 €	18%	1.176,56 €	7.713,01 €
Març	6.536,45 €	18%	1.176,56 €	7.713,01 €
Abril	6.536,45 €	18%	1.176,56 €	7.713,01 €
Maig	6.536,45 €	18%	1.176,56 €	7.713,01 €
Juny	5.624,17 €	18%	1.012,35 €	6.636,52 € 20 dies juny
subtotal	38.306,42 €		6.895,16 €	45.201,57 €

<b>TOTALS</b>	<b>86.036,600</b>		<b>15486,59</b>	<b>101523,19</b>
---------------	-------------------	--	-----------------	------------------

### 3. DURACIÓ DEL CONTRACTE

1 any des de el 21 de juny de 2010. Possibilitat de prorrogar-se per un any més.

### 4. PRESCRIPCIONS TÉCNIQUES

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar a l'ajuntament d'Eivissa el següent Personal:

- 1 Diplomat en turisme contractat tot l'any a jornada completa de 40 hores setmanals.
- 1 Informador turístic contractat a jornada completa, 40hores setmanals durant tot l'any.
- 1 Informador turístic a mitja jornada, 20 hores setmanals durant tot l'any.
- 1 Informador turístic a jornada completa, 40 hores setmanals, durant 4 mesos: juny, juliol, agost i setembre.

Les oficines d'informació Turística tindran el següent horari:

TEMPORADA BAIXA	TEMPORADA MITJA	TEMPORADA ALTA
OCT-NOV-DEC-GEN-FEB-MARÇ	ABRIL-MAIG-JUNY	JULIOL-AGOST-SEP
<u>LA CURIA</u> Matins: dilluns a divendres de 10 a 15h. Dissabtes, diumenges i festius: de 10 a 14h. Tardes: tancat	<u>LA CURIA</u> Matins: dilluns a dissabtes de 10 a 14h. Tardes: dilluns a dissabtes de 17 a 20h Diumenges: De 10 a 14h. Festius: de 10 a 14h.	<u>LA CURIA</u> Matins: dilluns a dissabtes de 10 a 14h. Tardes: dilluns a dissabtes de 18 a 21h Diumenges: de 10 a 14.00h. Festius: de 10h. a 14h.
<u>PARC DE LA PAU</u> Matins de dilluns a dissabtes de 10 a 14h. Tardes: tancat Diumenges: tancat Festius: tancat.	<u>PARC DE LA PAU</u> Matins: de dilluns a divendres de 10 a 14h. Tardes: de dilluns a divendres de 17 a 20h Dissabtes: de 10 a 14h. Diumenges: tancat. Festius: de 10h. a 14h	<u>PARC DE LA PAU</u> Matins: de dilluns a dissabtes de 10 a 14h. Tardes: de dilluns a dissabtes de 17 a 20h. Diumenges: tancat. Festius: de 10h. a 14h
<u>FIGUERETES</u> Tancat.	<u>FIGUERETES (només juny )</u> Matins: de dilluns a dissabtes de 10 a 14h. Tardes: de dilluns a divendres de 17.30 a 19.30h. Diumenges: tancat. Festius: de 10h. a 14h	<u>FIGUERETES</u> Matins: de dilluns a dissabtes de 10 a 14h. Tardes: de dilluns a divendres de 17.30 a 19.30h. Diumenges: tancat Festius: de 10h. a 14h

El PIT de la Cúria sols tancarà els següents dies el 25 de desembre, l'1 de gener i l'1 de maig.

A) Respecte als punts d'informació

- Cada punt d'informació turística organitzada precisa una persona per atendre al públic
- L'atenció i el tracte al client hauran de ser de la màxima qualitat
- La presència del personal haurà de esser adequada a les funcions assignades.

B) Respecte al Diplomat en Turisme

- En el cas dels guia serà imprescindible que es tracti de guies turístics professionals, degudament acreditats.
- Així mateix, serà necessari que tingui coneixement de castellà, català, angles i un altre idioma. ( francès, Itàlia, o alemany ).

Funcions i tasques a desenvolupar:

- Coordinador/a del servei i responsable dels PITs.
- Planificar els serveis i coordinar a la resta de l'equip .
- Fer complir els horaris i el calendari dels centres.
- Control de les estadístiques d'afluència dels visitants.
- Preveure el material de suport: mapes, fulletons, llibres, DVD, etc.
- Coordinar i actualitzar les tasques segons les necessitats del servei.
- Organitzar i programar les visites als espais museïtzats.
- Col·laborar amb activitats promocionals que realitzi l'Ajuntament d'Eivissa.

C) Respecte als informadors Turístics.

- Els informadors turístic informaran als clients sobre els horaris, preus, ubicacions, esdeveniments turístics, culturals o qualsevol altre dada sobre la muralla, béns patrimoni de la humanitat, i la resta de l'oferta turística i cultural de la ciutat.
- És imprescindible que aquestes persones parlin català, castellà i un idioma estranger (angles, francès, alemany i italià ).

Tasques i funcions:

- Acollir i donar la benvinguda als visitants.
- Oferir serveis per cobrir les necessitats del públic.
- Proporcionar informacions bàsiques.
- Orientar i suggerir les possibilitats de la visita a la ciutat.
- Escoltar i recollir suggeriments.
- Posar a disposició publicacions, material i recursos.
- Col·laborar amb la promoció d'activitats didàctiques.
- Respondre les sol·licituds d'informació realitzades a traves de correu postal i electrònic.

- Cuidar els equipaments dels centres i sensibilitzar al visitant per a la conservació dels béns patrimonials que es visiten.
- Col·laborar amb activitats promocionals que realitzi l'Ajuntament d'Eivissa.

D) Material d'informació turística i altre material gràfic de difusió.

- El material d'informació turística , serà lliurat per l'Ajuntament.
- L'empresa podrà aportar altre material que cregui oportú, sempre baix la supervisió. dels responsables de l'Ajuntament.

E) Estudis de Públic i Estadístiques

- L'empresa adjudicatària haurà de dur un sistema de registre de visitants.
- L'empresa haurà d'emetre informe mensual informatiu sobre el número de visitants. que rep els punts d'informació turística que s'entregarà la regidoria de turisme.

F) Col·laboració amb altres equips.

- El personal de l'empresa adjudicatària haurà de treballar en total col·laboració amb el personal de l'Ajuntament d'Eivissa. L'empresa adjudicatària es coordinarà amb el personal de l'àrea de Promoció Econòmica i Desenvolupament Local.

G) Modificacions dels Horaris i dies d'obertura del centre.

L'Ajuntament i l'empresa adjudicatària podran modificar els horaris i dies d'obertura de forma consensuada per garantir un funcionament òptim del servei fos necessari sense que signifiqui un increment del cost del servei.

La resta d'hores del personal que no es dedica atenció directa dels PIT's es dedicaran a activitats promoció turística i gestió de les diferents activitats que realitza la regidoria de Turisme.

H) L'empresa adjudicatària del servei d'informació turística haurà de gestionar els ingressos que produiran dos productes turístics que l'Ajuntament d'Eivissa ha posat en marxa les visites teatralitzades i les audioguies, l'empresa s'encarregarà de la venda tiquets. La quantitat obtinguda per la venda de tiquets per les audioguies i les visites teatralitzades s'ingressarà mensualment a l'ajuntament d'Eivissa. Per aquest gestió de les vendes de les audioguies i de les visites teatralitzades l'empresa emetrà una factura mensual de 200 euros + IVA de totes les vendes que es realitzi.

## **LA-VISITA TEATRALITZADA.**

Es tracte d'una visita guiada pel centre històric amb la finalitat de potenciar l'escenari urbà com a producte cultural. Forma part del programa d'activitats organitzades amb motiu de la celebració del X aniversari de la declaració d'Eivissa Patrimoni de la Humanitat. La visita esta ambientada en l'Eivissa del segle XVI. Es tracte d'un recorregut de 1 hora i mitja aproximadament, on es fa un viatge en el temps per entendre més la societat d'aquella època. El fil conductor és la història d'amor impossible entre dos joves de diferents estatus social. Estan dirigides a un públic familiar i adult. Es representen en català i castellà a l'hivern i a l'estiu també en anglès.

Des de que han començat a realitzar-se les visites teatralitzades han tingut una magnífica acollida tan dels turistes com dels residents. Del dia del seu començament el dia 17 de gener de 2009 fins data d'avui han passat una mitjana de 40 persones a cada visita teatralitzada. Fins ara la visita teatralitzada era gratuïta.

D'aquesta manera es cobriria parcialment la despesa de 650 euros que costa cada visita teatralitzada (entre els actors i el guia que fa la visita).

Els punts de comercialització seran les oficines de turisme, la pagina web de l'ajuntament, i altres pagines d'informació turística d'administracions publiques amb com [www.ibizatrael.com](http://www.ibizatrael.com), [www.balearsculturaltour.net](http://www.balearsculturaltour.net), amb les quals es firmarà un conveni de col·laboració per poder comercialitzar el producte.

El sistema de pagament serà amb efectiu, targeta de crèdit o transferència de crèdit.

El preus serien el següents:

- Fins a 7 anys gratuït
- De 7 fins 16 anys: 5 euros.
- De 7 fins 16 anys Residents a Eivissa: 2,5 euros.
- Adults: 10 Euros.
- Adults: residents a Eivissa: 5 Euros.
- Adults: 65 anys, aturats i estudiants 5 euros.
- Famílies fins a 4 membres 25 euros.
- Famílies de mes de 4 membres 30 euros.

## **B- VISITA A DALT VILA AMB AUDIOGUIA**

La visita a Dalt Vila amb audioguia consisteix amb el lloguer de reproductors de mp3. No es tracta d'una audioguia qualsevol, si no d'una experiència auditiva que transporta al visitant a diferents èpoques de la història. Esta disponible en els següents idiomes. Català, Castellà, Anglès, Francès, Italià i Alemany.

Els objectius que es pretenen amb aquestos productes són els següents:

- Difusió de manera dinàmica i atractiva del patrimoni monumental i cultural d'Eivissa amb el suport de les noves tecnologies.
- Diversificar i complementar l'oferta turística local
- Contribuir a la millora de la qualitat de l'experiència turística.
- Incrementar i implementar el temps d'estància dels turistes a Dalt Vila.

Es promocionaran a la web, mitjançant fullets repartits pel municipi, cartells ets.

Els punts de comercialització seran les oficines de turisme, i el sistema de pagament serà amb efectiu o targeta de crèdit.

La persona usuària tindrà l'opció de lloguer (6 hores)

El preus serien els següents:

- Fins a 7 anys gratuït.
- De 7 fins 16 anys: 3 euros.
- De 7 fins 16 anys residents a Eivissa: 1,5 euros.
- Adults: 6 euros.
- Adults: residents a Eivissa: 3 euros.
- Adults: 65 anys, aturats i estudiants 3 euros.
- Famílies fins a 4 membres 15 euros.
- Famílies de mes de 4 membres 20 euros.

## **5. LLOC I FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI**

El servei es realitzarà a les Oficines de Turisme i a dependències municipals.

## **6. FORMA DE PAGAMENT**

L'empresa presentarà una factura mensual per les activitats realitzades durant el mes anterior en el registre general d'entrada d'aquest ajuntament que haurà d'ésser conformada favorablement pel funcionari responsable del contracte. L'abonament de la factura es realitzarà mitjançant transferència bancària a la compte corrent de l'entitat financera designada a tal efecte per l'empresa adjudicatària, en el termini màxim de 60 dies.

## 7. CRITERIS DE BAREMACIÓ I PUNTUACIÓ.

Justificació:

1	Millora en el preu, 1 punt cada 1.000,00€, fins un màxim de 20.000,00€	Fins un màxim de 20 punts.
2	Millora en personal. 1 punt per cada increment d'una hora extra de personal setmanal.	Fins un màxim de 5 punts.
3	Altres millores en l'oferta, fins a 5 punts: Edició de Material promocional de la ciutat. Campanya de publicitat dels PITs específica a cost de l'empresa adjudicatària. Programa de formació permanent dels treballadors. Sistema de control de la qualitat dels PITs. Difusió de la informació turística i dels PITs mitjançant internet.	Fins un màxim de 5 punts.
4	Millores en la gestió de la comercialització de les visites teatralitzades i les audioguies	Fins un màxim de 5 punts

Eivissa, 13 de juliol de 2010

EL TÈCNIC MUNICIPAL

Tomàs París Hidalgo