

## MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRACTE MENOR

Núm. d'expedient: 2025/1909H

ASSUMPTE: CONTRACTE MENOR Servei d'informació turística de l'Ajuntament de Lluçmajor i suport tècnic a l'àrea de Turisme de l'Ajuntament de Lluçmajor (R)

TIPUS DE CONTRACTE: Servei

PROCEDIMENT I FORMA D'ADJUDICACIÓ: CONTRACTE MENOR

### 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

*Prestació del servei d'informació turística de l'ajuntament de Lluçmajor i suport tècnic a l'àrea de Turisme de l'ajuntament de Lluçmajor.*

Per altra banda s'assenyala que l'objecte del contracte no s'ha configurat per evitar l'aplicació de les regles generals de contractació.

### 2. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DEL CONTRACTE

L'ajuntament de Lluçmajor és un municipi amb activitats turístiques que rep visitants nacionals i estrangers de procedències diverses. L'atenció i acolliment dels turistes és un servei que augmenta la satisfacció dels clients i contribueix a millorar la imatge d'una destinació. Endemés, els residents també s'adrecen a les oficines d'informació per la facilitat que suposa tenir un punt de referència on obtenir orientació. S'Arenal de Lluçmajor és una de les zones del municipi amb més concentració de l'oferta d'allotjament que a més a més, forma part de la conurbació de la platja (compartida amb l'ajuntament de Palma) que té una extensió total d'uns 5 km, el que augmenta el nombre de persones que demanen informació. El nucli urbà de Lluçmajor rep visitants pels seus valors patrimonials, serveis i com a centre d'atracció dels d'allotjaments de tot tipus distribuïts per la resta del seu territori.

Per aquestes raons l'ajuntament vol donar aquest servei pels avantatges que suposa tant al seu sector turístic com als residents del municipi i de l'illa.

Per a la realització d'aquest servei l'ajuntament no disposa del personal necessari i, a causa de circumstàncies imprevistes, tampoc és a temps de licitar una adjudicatària per a tot el període de prestació abans de que comenci la temporada de major activitat turística. Per això es fa necessària la contractació del principi de la temporada mitjançant aquest procediment.

### 3. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ

L'adjudicatària haurà d'acreditar experiència en la prestació del servei d'informació turística i tenir en compte els criteris de:

- Flexibilitat per a prestar el servei al lloc o ubicació, el tipus d'informació i forma en que es fa la prestació segons indiqui el departament de turisme, les necessitats d'aquest i les circumstàncies de l'activitat turística als mercats d'origen i/o a la destinació.



- Economia i temporalitat, per a l'optimització del servei segons l'afluència i condicions que afectin els fluxos turístics.
- Presencialitat o atenció remota, depenent de la necessitat, incorporar al servei formes i/o canals de teleassistència
- Tipus i canals d'informació, adaptar a les necessitats de cada moment per a arribar als usuaris i la informació que sol·licitin o es vulgui transmetre: atenció presencial i medis digitals i interactius, horaris segons la demanda, atenció a punts mòbils, etc.
- Assegurament de la qualitat del servei: el servei s'haurà de prestar obligatòriament seguint les indicacions del sistema de qualitat SICTED (*Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos*) que conduiran a la certificació de qualitat en la prestació.

### **Solvència Tècnica**

La solvència tècnica s'acreditarà per l'experiència en la prestació del servei. Es basarà en la realització de treballs del mateix tipus o de naturalesa al qual correspon l'objecte del contracte, que s'acreditarà mitjançant la relació de treballs efectuats per l'interessat els últims tres anys, corresponents al mateix tipus o naturalesa al qual correspon l'objecte del contracte avalats per certificats de bona execució.

#### **3.1 Llocs de prestació del servei**

El lloc preferent de prestació del servei serà l'Oficina d'informació turística de c. dels Trencadors 69 (s'Arenal de Lluçmajor), però segons les necessitats que determini el departament de turisme, es podrà prestar el servei a l'oficina d'informació turística de Lluçmajor, c. de la Constitució 1 o a altra habilitada a l'efecte.

El departament de turisme podrà determinar la prestació del servei a altres llocs o itineraris del municipi o zones confrontants.

Els horaris d'activitat orientatius de les OIT, punts d'informació o altres activitats (sense perjudici dels canvis i horaris que puguin determinar-se) seran de les 10 a les 18 hores de dilluns a diumenge. En cas de que el departament de turisme ho consideri necessari, s'adaptarà l'horari a jornades de 10 a 14 hores de dilluns a dissabte o a altres intervals i dies. En tot cas, es comunicaria con antelació suficient per adaptar els canvis.

La data de començament de prestació del servei serà el 14 d'abril de 2025. La data de finalització serà el 30 de novembre de 2025 o fins a l'exhauriment de la borsa d'hores.

#### **Oficina d'Informació Turística municipal del c. dels Trencadors 69 i c. de la Constitució 1**

En el cas de la prestació del servei a l'oficina del carrer dels Trencadors núm. 69 i de la Constitució núm.1 l'adjudicatària haurà de cuidar de les instal·lacions i mobiliari disponibles fent-ne un ús responsable. Reportarà a l'ajuntament les incidències a les instal·lacions i del mobiliari. En cas necessari, l'adjudicatària subministrarà els elements que facin falta per a la prestació del servei i s'encarregarà dels desperfectes causats per un ús inadequat de les instal·lacions i/o mobiliari. Els subministraments d'aigua, llum, internet i el servei de neteja seran a càrrec de l'ajuntament sempre que se'n faci un bon ús.

#### **3.2 Material informatiu**

Condicions de manteniment, informació i material a utilitzar i/o elaborar a les oficines (OIT) o punts d'informació turística de l'ajuntament de Lluçmajor.

La gestió de la informació i el material per part de l'adjudicatària, té entre altres objectius, la creació, actualització i manteniment d'una base de dades amb informació d'interès turístic del municipi i de l'illa. D'altra banda, l'elaboració i actualització d'un inventari d'actius turístics del municipi de Lluçmajor i àrees limítrofes, entenen per actius turístics aquells institucionals, patrimonials i empresarials. Les dades d'aquests actius han d'incloure, com a mínim, el nom que els designa, dades que permetin la seva descripció i categorització, adreça, telèfons, pàgina web, correu electrònic, nom de contacte, coordenades de localització geogràfica, accessibilitat, endemés d'altres que el departament de turisme consideri necessàries.

### **Ordenació.**

Haurà de disposar en cada lloc on es presti el servei, del material informatiu necessari, tant del municipi com de l'illa. Aquí també s'inclouen els documents informatius elaborats que estaran a la disposició del públic mitjançant fotocòpies (a càrrec de l'adjudicatària) i codis QR o similars per a la seva descàrrega. Tot el material es tindrà perfectament ordenat segons indiqui el departament de turisme.

### **Distribució**

Només es distribuirà el material autoritzat pel departament de turisme. No es podrà desenvolupar cap activitat que no sigui autoritzada per aquest ni distribuir material d'activitats que no compleixin amb els requisits legals.

### **Reposició**

En iniciar el servei, l'adjudicatària farà un inventari del material disponible i a partir d'aquest anirà registrant les variacions de les quantitats disponibles.

Haurà de reposar, al seu càrrec si existissin despeses, tot el material informatiu institucional i privat disponible, com a mínim, del municipi, àrees limítrofes, Palma i l'illa de Mallorca necessari per a la prestació del servei. Enviará alertes al departament de turisme abans de l'esgotament d'exemplars.

### **Documents a elaborar i/o revisar**

Sota la direcció i supervisió del departament de turisme, l'adjudicatari ha d'elaborar i/o revisar els següents documents i/o trajectes d'itineraris i rutes, en els idiomes mínims de prestació del servei, en el termini màxim d'un mes o altre termini acordat pel departament, des de la data d'adjudicació, a més de mantenir-los actualitzats i crear qualsevol altre que se li requereixi:

- a) Agenda anual àmplia d'esdeveniments municipals (festes, celebracions, cultura, esports, etc) que serà actualitzada mensualment. Disposarà a més de la informació dels principals esdeveniments de l'illa.
- b) Llistat general d'establiments d'interès oberts al públic del municipi
- c) Mapes locals: poble de Lluçmajor, s'Arenal i urbanitzacions del municipi a més d'aquells en els quals participi o col·labori l'ajuntament.
- d) Fulletons: tota la sèrie de fulletons d'informació municipal en qualsevol format, els que es projectin i aquells altres on participi o col·labori l'ajuntament
- e) Rutes, itineraris, de qualsevol modalitat: tota la sèrie municipal d'aquestes i les que es projectin, la seva senyalització (incloent estat de conservació, realitzant document de localització per a la seva reparació) i la seva codificació digital en coordenades per a ser descarregada en dispositius electrònics. Serà necessari que es recorrin els trajectes d'aquestes rutes per a determinar la correcció de les dades d'aquestes, comprovar la senyalització i recopilació de coordenades per a constituir el seu traçat digital i elaborar l'arxiu descarregable de cada ruta.
- f) Transport: transport públic del municipi i zones confrontants
- g) Allotjament: l'oferta de tota mena d'allotjaments del municipi de manera detallada.
- h) Oferta complementària: tota l'oferta d'interès turístic del municipi i de les zones confrontants amb aquest.



i) Continguts i imatges per a xarxes socials de turisme de l'ajuntament: durant el període en què presti el servei d'informació turística de l'ajuntament de Lluçmajor, seguint les directrius del departament de Turisme,

- crearà perfils o continuarà amb els actuals segons indiqui el departament, proposant continguts i produint per a aquests els textos, imatges i vídeos de qualitat per a dinamitzar les diferents xarxes (Instagram, Tik-Tok, Facebook, X, Whatsapp i altres que fossin d'interès per al departament de turisme)

- interactuarà amb els subscriptors o demandants d'informació d'acord amb les instruccions del departament de turisme, exercint funcions de gestor de comunitats en xarxes socials

- continguts, com a mínim presentarà 2 publicacions setmanals amb les seves corresponents imatges orientades a la promoció turística i, a més d'aquestes, incorporarà totes les festes, celebracions i esdeveniments del municipi que tinguin interès turístic en el sentit més ampli. S'elaborarà un calendari mensual de proposta de publicacions, i presentarà el desenvolupament dels continguts, una setmana abans de la publicació per a rebre el vistiplau del departament de turisme, o el de comunicació si n'és el cas.

j) Informació sobre accessibilitat

En tots els documents que s'elaborin, creïn o revisin, s'han de consignar les característiques d'accessibilitat dels serveis en relació a les diferents discapacitats, informació que es recaptarà amb fitxes d'acord amb el Manual de bones pràctiques de recursos turístics accessibles de la Fundació Mallorca Turisme o guia d'accessibilitat similar que sigui indicada pel departament de Turisme. Els informadors tendran en consideració la forma en que s'ha d'acollir i informar a les persones amb discapacitats.

k) Informació sobre les zones adjacents al municipi de Lluçmajor: elaborarà i recopilarà informació de les àrees confrontants amb altres municipis, especialment de la zona Platja de Palma-Can Pastilla. En el marc que estableixi el departament de Turisme, col·laborarà amb la resta de les OIT municipals i del Consell de Mallorca, especialment amb la de Platja de Palma.

l) Codificació del material informatiu per a descàrregues mitjançant codis QR i/o similar.

m) Col·laborar en l'actualització, elaboració i correcció de continguts del web d'informació turística municipal.

### 3.3 Estadístiques

D'acord amb el departament de turisme recollirà informació detallada del públic demandant d'informació a les oficines, a més de realitzar altres enquestes i els qüestionaris per a aquestes que se li sol·licitin. Per obtenir les dades necessàries, elaborarà i aplicarà enquestes tradicionals en format físic, recaptant informació turística directament dels enquestats. Aquestes enquestes es realitzaran bé a punts estratègics segons l'indicat bé a distància, i les dades obtingudes s'utilitzaran per a elaborar informes i anàlisis detallades. Elaborarà també informes de dades i estadístiques que indiqui el departament de turisme sobre ocupació en allotjaments, activitat d'operadors turístics, inclosa la generada per la pàgina turística i xarxes socials de l'ajuntament, motors de cerca més importants i l'escolta activa de les xarxes socials. Implementarà formularis en línia per a recopilar dades turístiques, que seran usats en l'elaboració d'informes i anàlisis. Remetrà la informació mensualment al departament de turisme o amb una altra periodicitat que determini aquest.

### 3.4 Traduccions.

Realitzarà traduccions de tot el material informatiu per a disposar d'aquest (endemés de les versions en les dues llengües cooficials de la comunitat autònoma) com a mínim, en anglès, alemany. Algun d'aquests idiomes podrà ser substituït per un altre a petició del departament de turisme segons les seves necessitats. A més, hauran de traduir els programes d'activitats, festes o altres fullets o documents que sol·liciti el departament de turisme, crear codis QR o similar per a descarregar-los, a més d'imprimir fotocòpies amb els resums per a distribuir al públic. Les traduccions podran ser executades amb traductor automàtic de

qualitat i després revisades pel personal del servei. S'enviarà la traducció automàtica i el document de correcció on es ressaltaran les modificacions, a més de la versió definitiva. La traducció obtinguda i corregida haurà de tenir un grau alt de correcció en l'idioma corresponent. El termini de realització serà de 2 dies naturals com a màxim des que es disposi del material a traduir o de la sol·licitud del departament de turisme.

### **3.5 Memòria del servei**

Al final del període de prestació del servei, en el termini de 15 dies presentarà una memòria de qualitat en el seu plantejament, desenvolupament i presentació susceptible de ser publicada. El document haurà de rebre l'aprovació del departament de turisme. En ella es recolliran tots els detalls, amb dades i gràfics, del servei amb el grau de satisfacció de prestació del servei (si escau), del municipi i zona turística; els treballs realitzats segons el contracte i altres que s'hagin desenvolupat. Inclourà una anàlisi des del punt de vista turístic dels visitants, les estadístiques realitzades, les demandes d'informació, les incidències i els suggeriments per a millora de les diferents zones del municipi i dels serveis municipals. Amb tota la informació recopilada definirà els perfils dels principals tipus de turistes que trien o visiten Lluçmajor.

### **3.6 Propietat intel·lectual**

L'ajuntament de Lluçmajor serà el titular exclusiu de tots els drets, en el més ampli sentit, dels arxius, continguts, imatges, textos, en definitiva de tot allò que elabori l'adjudicatària durant la prestació del servei i/o vigència del contracte. Disposarà d'un sistema de dipòsit i arxiu que, com a mínim setmanalment, elabori còpies per a la seva preservació. Arxivarà, ordenarà adequadament i de manera regular, tota la producció en carpetes i arxius digitals lliurant mensualment al departament un dispositiu amb el contingut.

### **3.7 Interlocutor únic. Deure de residència a l'illa de Mallorca**

a) Interlocutor de l'adjudicatària amb el departament de turisme

Es requerirà a l'empresa adjudicatària que designi un únic responsable encarregat de la interlocució del servei de les OIT i punts d'informació, amb el departament de turisme, de manera accessible i eficient per a resoldre qualsevol incidència puntual que pugui sorgir en el desenvolupament dels serveis objecte del contracte i oferir de manera immediata una solució.

La comunicació de l'interlocutor amb el departament de turisme seguirà les directrius que estableixi el propi departament. Si no hi ha indicació en contra, l'interlocutor es relacionarà, exclusivament, amb el departament de turisme a través del responsable del contracte o persona que es designi a aquest efecte, que serà l'encarregat a més de la interpretació dels plecs i/o el contracte. Totes les comunicacions seran a través d'aquest canal.

Haurà de tenir disponibilitat horària per fer la supervisió del servei transmetent qualsevol incidència en l'entorn del servei i assistir a les reunions que es convoquin amb el departament.

Per raons òbvies del servei presencial de les OITs, és un requisit d'obligat compliment que l'interlocutor resideixi de manera habitual a qualsevol municipi de l'illa de Mallorca.

b) Funcions i obligacions

L'empresa adjudicatària complirà amb les diverses obligacions presents en els plecs de manera directa i/o a través de l'interlocutor. L'interlocutor tindrà encomanada la responsabilitat d'executar les obligacions en la forma que li indiqui el departament de turisme de manera diligent i efectiva. L'interlocutor tindrà, entre d'altres, les següents funcions:

b.1) Personal adscrit: presentar el llistat de personal adscrit i les possibles modificacions en el decurs de la prestació. El número de persones adscrites serà com a mínim, el necessari per a cobrir el servei d'acord amb la legislació laboral, en





especial el número total setmanal d'hores treballades i els dies lliures. L'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació, haurà d'haver enviat al departament de turisme els detalls del personal adscrit al servei, les seves funcions i els justificants de les qualificacions acadèmiques i professionals o experiència que s'exigeixen per a prestar el servei.

b.2) Supervisió: supervisar i controlar la prestació del servei dels informadors turístics (puntualitat, atenció als usuaris, uniformitat, correcte ús de la identificació personal, compliment i aplicació de les normes SICTED, etc.) i informar de les incidències ocorregudes durant el desenvolupament del servei, així com les solucions aplicades.

Tot això sense perjudici de la supervisió, control, direcció i inspecció del servei que exerceixi l'ajuntament de Lluçmajor. El departament de turisme podrà, per mitjans propis o externs, avaluar els informadors en les seves destresses respecte dels coneixements exigits.

El departament de turisme podrà exigir la substitució d'aquells informadors que consideri que no compleixen amb eficàcia, diligència i de forma adequada la prestació del servei. La substitució serà immediata.

b.3) Control horari: haurà de disposar d'un sistema de control de personal que permeti validar els horaris d'obertura i tancament de les OIT/punts d'informació i emetre informes al departament de turisme setmanalment o amb una altra periodicitat quan aquest el sol·liciti.

b.4) Horaris i torns dels informadors: facilitar al departament de turisme, amb antelació i de manera mensual, la previsió d'horaris i torns de les diferents oficines d'informació. Així mateix, es remetran els canvis que hagin pogut sorgir a causa d'imprevistos en la gestió del personal.

Una vegada finalitzat el mes donat del servei, l'interlocutor haurà d'enviar un resum en format full de càlcul Lliure Office de totes les hores treballades de tot el personal en cada oficina/punt d'informació i/o activitat.

L'adjudicatària presentarà el model/plantilla per al vistiplau del departament de turisme. Una vegada remeti l'adjudicatari el full de càlcul i sigui validada pel departament de turisme, podrà enviar la corresponent factura del servei del mes en qüestió.

Haurà de detallar-se el nom i llinatges dels treballadors, oficina, punt d'informació turística o una altra activitat encomanada, en les quals duran a terme les seves tasques i horaris de treball.

El personal de reserva, quan s'hagin de fer substitucions o cobrir possibles serveis extraordinaris, ha de complir amb les mateixes qualificacions exigides en els plecs.

b.5) Distribució del personal, continuïtat en el servei i garantir la possessió de les titulacions i/o habilitació legal necessària del personal. Haurà de garantir que el personal es trobi o es desplaci als llocs assignats per a la prestació del servei i que aquest es presta sense interrupció prevenint i cobrint les baixes i les incidències que es produeixin. Garantirà que els que exerceixen funcions per a les quals es necessiti habilitació i/o titulació disposen d'aquesta.

b.6) Sol·licitar el material d'informació turística de totes les entitats públiques i privades que publiquen aquest tipus d'informació necessari per a proveir les oficines, evitant la possible falta d'existències.

La petició, distribució i emmagatzematge d'aquest material d'informació turística entre les diferents oficines/punts d'informació haurà de realitzar-les l'adjudicatari. Per aquesta raó, els possibles costos derivats d'aquesta distribució i/o emmagatzematge de material aniran exclusivament al seu càrrec. Diferents oficines compten amb espai d'emmagatzematge, que només podrà ser utilitzat per a guardar els fullets i articles propis de l'ús quotidià de l'OIT. En cap cas es permet l'ús per a l'emmagatzematge de paquets, taulells, caixes o altres articles no relacionats amb el servei de les OIT. L'ajuntament podrà ordenar a l'adjudicatària que evacui els elements que consideri oportú de les OIT i les seves dependències.



b.7) Accés a dependències: és responsabilitat directa de l'empresa adjudicatària i de l'interlocutor el vetllar perquè no accedeixi a les dependències municipals (magatzems i taulells) personal aliè a l'empresa adjudicatària.

b.8) Recollida d'informació estadística: l'adjudicatari i principalment l'interlocutor, hauran de vetllar per la correcta execució de la recollida d'informació estadística sobre l'afluència diària de visitants, tipologia de les consultes, i altres dades que caracteritzin els usuaris. Haurà de remetre setmanalment o amb una altra periodicitat que determini el departament, l'informe amb els resultats obtinguts al departament de turisme, a més del brut de les dades recollides. A principis de cada mes es lliurarà la informació agrupada corresponent al mes anterior. En format a utilitzar serà el de Lliure Office, full de càlcul.

b.9) Pla de formació: presentar el pla de formació detallat que l'empresa adjudicatària té previst executar.

Obligatòriament i com a mínim s'impartirà un curs que contengui la formació suficient per a l'acolliment i atenció de visitants i/o residents i les explicacions mínimes a donar sobre el municipi i els seus atractius turístics, així com l'acollida i informació a persones amb diferents discapacitats. Es presentaran totes les característiques d'aquest, continguts, durada, objectius, etc. que haurà de ser lliurat al departament de turisme i comptar amb el vistiplau d'aquest abans de la seva impartició.

La formació haurà de ser impartida per personal extern a l'adjudicatària, especialista en les matèries i identificant la seva formació i capacitació per a fer la docència sobre els temes proposats. Haurà d'obtenir el vistiplau del departament de turisme. L'interlocutor ha d'informar de quan i on es realitzaran els cursos, els treballadors que els cursaran (justificant fefaentment l'assistència) i els continguts d'aquests. El departament de turisme es reserva el dret de supervisar la realització d'aquests cursos, de manera que podrà assistir o participar en ells, si així ho considera convenient.

Es tindrà en compte la formació necessària en el sistema SICTED.

b.10) Garantir la prestació del servei en diferents idiomes. En cadascuna de les oficines o punts d'informació i en tot moment, s'ha de poder atendre i contestar a l'usuari en espanyol, català, anglès i alemany com a mínim. El personal adscrit ha d'utilitzar-les activa i efectivament, de manera personal sense comptar amb mitjans automàtics. L'objectiu és l'assistència en aquests idiomes i dependrà de l'adjudicatària posar els mitjans de personal necessaris per fer-lo possible en tot moment.

b.11) Reclamacions. Tramitar en el mateix dia les incidències, queixes i reclamacions oficials que es remetràn per registre de les OAC (oficines d'atenció al ciutadà) al servei d'inspecció turística del Consell de Mallorca i a l'ajuntament de Llucmajor o a l'organisme competent corresponent.

b.12) Termini per a presentar informació i/o documentació que se li requereixi: haurà de presentar en un màxim de 2 dies la informació que se sol·liciti per part del responsable del contracte en relació al seguiment i compliment del contracte.

b.13) Disponibilitat suficient per a la supervisió del servei, les seves funcions i obligacions derivades de la gestió del contracte.

b.14) Informar al departament de turisme del les condicions laborals dels treballadors, retribucions i conveni d'aplicació.

c) Canvi obligatori o sobrevingut de l'interlocutor. Amonestacions

L'empresa disposarà d'un substitut en cas d'absència, indisponibilitat o impossibilitat d'atendre la gestió diària del contracte, acudir a les reunions convocades o a qualssevol altres funcions que tengui encomanades.



El departament de turisme podrà amonestar a l'interlocutor en cas de no complir amb diligència i de manera adequada, segons el parer del responsable del contracte, les labors que tenguí encomanades. El departament de turisme podrà sol·licitar a l'adjudicatari el canvi d'interlocutor quan es constati que aquest no serveix als fins ni a les formes d'execució per als quals va ser nomenat o acumuli en el seu haver dos o més amonestacions. Una vegada sol·licitat el canvi, l'adjudicatari disposarà d'un màxim de 15 dies naturals per a nomenar un nou interlocutor.

### **3.8 Borsa d'hores. Mitjans personals.**

Els informadors turístics han de ser competents per a donar un servei eficaç sense oblidar l'educació, amabilitat i respecte a l'usuari endemés d'aplicar les normes SICTED per a la qualitat.

Les oficines d'informació són un dels mitjans més importants pels quals l'usuari es posa en contacte amb l'entorn de la destinació d'aquí la importància per a la imatge turística percebuda. A elles té lloc l'acolliment i orientació dels visitants i residents alhora que distribueixen tot tipus d'informació a part d'altres activitats que puguin desenvolupar. Per això, els coneixements del personal de les OIT sobre el municipi, l'illa i l'arxipèlag en general, han de ser considerats en la seva forma més extensa i treballar per a dominar la informació general i particular demandada pel públic. L'ús de l'idioma propi del visitant o resident en el servei augmenta el valor de la prestació i en el cas del resident a més, constitueix un deure legal.

#### **3.8.1 Borsa d'hores**

L'ajuntament disposarà de la bossa d'hores total equivalent als serveis a prestar pel personal i les distribuirà d'acord amb els horaris i necessitats que estableixi per a prestar el servei en els llocs i forma que determini. L'ajuntament es reserva el dret a utilitzar la quantitat d'hores que estimi convenient del total disponible. Només s'abonaran les hores en què s'hagi prestat efectivament el servei i s'hagi justificat indubtablement la seva prestació. El número mínim d'hores disponibles a la borsa serà de 735 hores aplicables a partir del 14 d'abril de 2025.

#### **3.8.2 Mitjans personals**

A l'extinció del contracte, no podrà produir-se en cap cas la consolidació laboral de les persones que hagin realitzat els treballs objecte del contracte com a personal de l'entitat adjudicadora. Aquest punt s'ha de comunicar de forma fefaent als empleats per part de l'empresa adjudicatària juntament amb la normativa referent a l'article 201 de la Llei 9/2017 de la LCSP enviant còpia d'aquesta comunicació rebuda individualment per cada treballador, al departament de turisme. L'Ajuntament no tindrà cap relació laboral ni cap obligació amb aquest personal, ni durant la vigència del contracte ni a la seva finalització, essent totes les responsabilitats (incloent-hi tots els aspectes relacionats amb els seus empleats) que es deriven del contracte pròpies de l'empresa adjudicatària.

En relació al personal, l'adjudicatari i l'interlocutor seran els responsables que es compleixin les següents condicions:

a) Personal adscrit: l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació, enviarà al departament de turisme els detalls del personal adscrit al servei i els justificants de les qualificacions acadèmiques, professionals i d'experiència que s'exigeixen per a prestar el servei



b) Personal qualificat. Amb l'exigència de qualificació del personal es pretén donar un servei professional excel·lent garantit per una formació relacionada amb el sector (alternativament experiència) i els idiomes requerits. El personal adscrit al servei ha de comptar i complir amb les següents qualificacions:

b.1) Formació. Han d'estar en possessió d'alguna d'aquestes titulacions, o els seus equivalents o homologacions validats de manera oficial:

Grau en turisme; Diplomant en empreses i activitats turístiques; Tècnic d'empreses i activitats turístiques; Tècnic superior en informació i comercialització turística o Tècnic superior en guia, informació i assistència turística; Guia turístic oficial amb habilitació a Illes Balears; certificat de professionalitat o d'una acreditació de competències com a guia turístic; Tècnic superior en animació sociocultural i turística, Grau en direcció hotelera o els que acreditin haver cursat formació turística d'un mínim de 2.000 hores o 80 crèdits ECTS en centres oficials. Endemés hauran de comptar amb una experiència mínima d'un any en oficines d'informació turística institucionals.

En cas de no disposar d'alguna de les formacions anteriors, el departament de turisme podrà acceptar l'adscripció d'alguna persona de l'equip que es vulgui adscriure al servei amb les següents condicions: podrà tenir una altra formació d'almenys 80 crèdits ECTS o 2.000 hores cursades en centres oficials sempre que pugui justificar almenys 3 anys d'experiència en oficines de turisme institucionals.

L'adjudicatària podrà presentar altres candidats perquè, a criteri de l'ajuntament, es pugui considerar excepcionalment la seva incorporació per les seves capacitats i no es pugui emparar en els requisits indicats.

L'experiència a oficines de turisme institucionals s'ha d'acreditar mitjançant certificat expedit per l'organisme oficial en el qual es constati que l'acompliment en aquestes oficines es va fer de manera satisfactòria i amb les condicions de formació exigides per l'organisme responsable del servei.

En tot cas, el personal que desenvolupi activitats que legalment necessitin de l'habilitació de guia oficial a Illes Balears o una altra capacitat i/o titulació, hauran de disposar d'aquesta.

b.2) Idiomes: el servei ha de prestar-se, en cada lloc on es realitzi, com a mínim, en les 4 llengües que aquí s'indiquen. El personal que atengui a cada lloc ha de dominar els següents idiomes en un nivell mínim B2 del Marc Europeu Comú de Referència per a les llengües, justificables mitjançant certificats oficials o els seus equivalents oficialment reconeguts. En aquest últim cas haurà d'argumentar inequívocament la norma que empara el reconeixement que s'al·legui juntament amb els justificants d'acord amb aquesta. Idiomes de prestació del servei:

- castellà
- català
- anglès
- alemany

Tots els idiomes s'han d'acreditar amb titulació oficial o justificant equivalent que així ho reconegui. En qualsevol cas, per a qualsevol de les llengües indicades, s'ha d'acreditar el seu coneixement o capacitat de comunicació de manera suficient en el nivell mínim indicat. Si la persona domina diversos idiomes, el departament de turisme podrà considerar un nivell inferior en algun dels idiomes sempre que sigui capaç de comunicar-se de forma suficient en aquests.

Haurà de presentar per registre els documents que acreditin la formació, el coneixement de les respectives llengües i l'experiència del personal adscrit.

b.3) Titulació o habilitació per a determinades funcions: disposar de les qualificacions legals quan s'exerceixin funcions que ho requereixin com per exemple les visites guiades.



b.4) Altres habilitats i coneixements: habilitats socials de tracte amb el públic; coneixements suficients en matèries diverses per a exercir les funcions que s'encomanen en els plecs, relacionades amb l'ofimàtica (processador de textos, full de càlcul, etc), xarxes socials (redacció, fotografia, vídeo), navegació per internet, recerca i tractament de dades, utilització de traductors i diccionaris en línia, documents i utilitats de Google Drive, etc. En tot cas l'adjudicatària garantirà la realització de les tasques assignades al personal i disposarà les mesures necessàries per capacitar els treballadors en els coneixements i habilitats que precisin.

### **Uniforme i identificació per al personal**

L'adjudicatària haurà d'aportar a cada membre del personal un uniforme que consistirà, com a mínim, en 2 peces del tipus polo (jersei o camiseta de punt amb coll camiser caigut) o camisa, a elecció del departament de turisme, de bona qualitat de color blau cel (a l'hivern de màniga llarga i estiu de màniga curta) amb el text representat gràficament o brodat (a elecció del departament de turisme) "i" amb fons groc "*Informació turística, Tourist Information*" (o text similar a elecció del departament de turisme) distribuït en la peça segons indicacions del departament de turisme, adaptada en model de dona i d'home, corresponent a l'empresa adjudicatària tot el relacionat amb l'uniforme, tant el lliurament del vestuari com observar la seva conservació, substitució o reparació en els casos pertinents mantenint un bon aspecte de les peces. Abans de l'execució ha d'obtenir el vistiplau del departament de turisme de l'ajuntament del model de mostra i del text i/o imatges que s'aplicaran. Disposarà d'unitats addicionals de l'uniforme de reserva per a substituir de manera immediata aquells que estiguin deteriorats. S'efectuarà la substitució de les peces quan presentin mal aspecte o deteriorament i/o a petició del departament de turisme

Identificació: cada membre del personal durà una placa (de metacrilat, metall o similar) d'identificació gravada amb el seu nom i les 4 banderes representatives dels idiomes mínims d'atenció (els dos oficials d'Illles Balears, a més de l'anglès, alemany (francès si escau) o els que domini efectivament. El model de placa haurà d'obtenir el vistiplau del departament de turisme.

Si hi hagués necessitat d'incorporar altres peces complementàries ho comunicarà a la regidoria per a obtenir l'autorització i aquestes hauran de tenir les mateixes característiques i a joc amb les esmentades al principi.

### **Funcions del personal**

A mode descriptiu, de manera general, el personal de les OIT es dedicarà, a més de donar al client la informació sol·licitada per qualsevol mitjà de comunicació (remot, telemàtic o presencial) de manera veraç i imparcial, amb criteri professional i amb l'objectiu d'un servei d'excel·lència a:

- Conèixer i aplicar la metodologia SICTED per assegurar la qualitat del servei
- Acollir els usuaris amb amabilitat, educació i respecte.
- Distribuir el material informatiu autoritzat i en tot cas, d'activitats lícites que compleixin amb la normativa vigent.
- Contestar les sol·licituds fetes per correu postal o electrònic en un màxim de 2 dies
- Xarxes socials: elaborar imatges, vídeos i els continguts que els acompanyen, com a mínim, en els 4 idiomes indicats en els plecs.
- Acompanyament i/o conduir grups a peu, en bicicleta o en bus, on ho requereixi el departament de turisme. Recopilar informació durant les rutes incorporant-la a aplicacions que les registrin, elaborar informes sobre les mateixes en qualsevol aspecte com per exemple, conservació, senyalització, etc.
- Col·laborar en la creació de noves rutes d'interès turístic de tota mena d'acord amb les directrius del departament de turisme

- Col·laborarà amb les oficines de turisme en general i en particular amb la OIT Platja de Palma seguint les indicacions del departament de turisme. També ho farà assistint als usuaris amb els cossos de seguretat municipals i de l'estat en la mesura de les seves possibilitats.
- Traduir tot el material informatiu que sol·liciti el departament de turisme en els idiomes de prestació del servei que podrà fer-se amb ajuda d'aplicacions de bon nivell, sent imprescindible la seva revisió, correcció i millora de manera que resulti una traducció de nivell alt de fiabilitat.
- Col·laborar en tasques diverses al web municipal, com per exemple actualització, revisió, correcció, elaboració, etc.
- Prestar el servei en l'horari i en el lloc i forma que es determinin
- Realitzar enquestes, elaborar estadístiques i recopilar dades. Obtenir i ordenar informació d'ocupació, operadors turístics i altres.
- Col·laborar amb les forces i cossos de seguretat en assistències a visitants quan se li requereixi
- Respectar les normes de funcionament de les OIT segons el que s'estableix en els plecs i les altres que fixi el departament de turisme. Vestir l'uniforme i d'acord amb aquest, tenir una presència adequada en quant a la resta de la vestimenta i la cura de la netedat personal.
- Altres que li encomani el departament de turisme

### **Mitjans materials**

L'adjudicatària ha de proveir de mitjans materials mínims, que no estiguin obsolets, per a cada oficina o punt d'informació i els subministraments i manteniment necessaris per al seu funcionament i connexió a internet on no hi hagi disponibilitat d'aquests:

**Ordinador** amb una antiguitat màxima de tres anys respecte de la data de l'adjudicació amb programes actualitzats que permetin desenvolupar les activitats encomanades

**Impressora** blanc/negre i color, amb els cartutxos i paper necessaris, amb una antiguitat màxima de tres anys respecte de la data de l'adjudicació, amb capacitat suficient per a realitzar el nombre d'impressions necessàries en quantitat, qualitat i rapidesa requerida per al servei. Aquesta obligació podrà substituir-se per un servei de fotocòpies realitzades fora de l'oficina d'informació sempre que es pugui garantir la disponibilitat dels diferents documents en la quantitat necessària per als usuaris i la reposició en el mateix dia en cas d'exhaurir-se.

**Varietat de material d'oficina** que inclou tot el necessari per al desenvolupament de l'activitat. El departament de turisme podrà establir quins materials mínims són necessaris.

**Telèfon mòbil** d'empresa amb una antiguitat màxima de tres anys respecte de la data d'adjudicació per a cada membre del personal de manera que serveixi als fins de les funcions d'aquests, a la supervisió i control d'horaris i a les altres necessitats del servei.

### **Oficines d'Informació Turística municipal del c. dels Trencadors 69 i c. de la Constitució 1**

En el cas de la prestació del servei a l'oficina del carrer dels Trencadors núm. 69 (s'Arenal) i de la Constitució núm.1 (Lluçmajor) l'adjudicatària haurà de cuidar de les instal·lacions i mobiliari disponibles fent-ne un ús responsable. Reportarà a l'ajuntament les incidències a les instal·lacions i del mobiliari. En cas necessari, l'adjudicatària subministrarà els elements que facin falta per a la prestació del servei i s'encarregarà dels desperfectes causats per un

ús inadequat de les instal·lacions i/o mobiliari. Els subministraments d'aigua, llum, internet i el servei de neteja seran a càrrec de l'ajuntament sempre que s'en faci un bon ús.

#### 4. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT, TRAMITACIÓ I FORMA D'ADJUDICACIÓ DE L'EXPEDIENT

En previsió de poder disposar del servei els primers mesos de la temporada es fa necessària la contractació en espera de poder realitzar la licitació per un període més ampli.

La contractació serà per un període que permeti la disposició d'una borsa d'un mínim de 735 hores aplicables a partir del 14 d'abril fins al 30 de novembre de 2025 o fins a l'exhauriment de la borsa, per un import màxim de 14.999,99 € sense IVA.

Els criteris de selecció seran:

Sobre una puntuació conjunta màxima de 60 punts, es valorarà:

**a) Preu de l'hora de servei, màxim de 31 punts.**

Determinació de la puntuació mitjançant la fórmula següent:

$$\text{PUNTUACIÓ DE L'OFERTA DEL LICITADOR} = \frac{\text{OFERTA MÉS AVANTATJOSA}}{\text{PUNTUACIÓ MÀXIMA/OFERTA DEL LICITADOR}} *$$

$$Poi = MO \times M / Oi$$

POi: Puntuació de l'oferta del licitador MO: Millor oferta dels licitadors

M: puntuació màxima del criteri Oi: oferta del licitador a valorar

**b) Increment del número d'idiomes en que es fa, en tot moment, la prestació del servei: idioma francès (prestació en 5 idiomes en total) 10 punts**

**c) Certificat de qualitat Norma UNE-ISO 14785:2015 Oficines d'informació turística 5 punts**

**d) Dispositiu de recollida del nivell de satisfacció del client** (sistema de percepció de la qualitat): faristol interactiu i la seva aplicació informàtica per a recollida automàtica de l'opinió sobre satisfacció amb el servei, amb quatre opcions possibles en diferents colors (molt satisfet, satisfet, poc satisfet, insatisfet) situat a la sortida de l'oficina. Incorporarà les dades del nivell de satisfacció a les estadístiques i als informes que elabori. **3 punts.**

**e) Millora en el número hores totals de la prestació:** increment del número d'hores de la prestació del servei sobre el total mínim

80 hores, 5 punts

160 hores, 8 punts

240 hores, 11 punts

### Resum de la puntuació

<b>Criteris</b>	<b>Punts</b>	<b>Puntuació màxima</b>
Preu	31	31
Idioma francès	10	10
Certificat de qualitat UNE-ISO 14785:2015, OIT	5	5
Recollida automàtica de nivell de satisfacció del client	3	3
Hores de prestació addicionals	80 hores, 5 punts	
Hores de prestació addicionals	160 hores, 8 punts	
Hores de prestació addicionals	240 hores, 11 punts	11
<b>Total</b>		<b>60</b>

Es tracta per tant d'una necessitat puntual no recurrent de durada inferior a un any.

En aplicació de l'article 118 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, el contracte es qualifica de menor en funció de la seva quantia, ja que el seu import és inferior a 15.000 euros (IVA no inclòs).

#### 5. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

L'òrgan de contractació competent és la Batlessa de l'Ajuntament de Lluçmajor.

#### 6. VALOR ESTIMAT

El present contracte té un valor estimat de 14.999,99 €, IVA exclòs

#### 7. PRESSUPOST DEL CONTRACTE I APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

Identificador	Exercici	Descripció	Import IVA inclòs
080000/432/2279900/0809	2025	TRABAJOS OTRAS EMPRESAS TURISMO	18.149,99 euros
		-	



		SERVICIO INFORMACIÓN TURÍSTICA	
--	--	--------------------------------------	--

#### 8. TERMINI D'EXECUCIÓ

La prestació del servei començarà el 14 d'abril fins el 30 de novembre de 2025 o fins a exhaurir la borsa d'hores.

#### 9. LLOC DE PRESTACIÓ

Els indicats a les prescripcions tècniques.

#### 10. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Andreu M<sup>a</sup> López Sastre, tècnic de turisme de l'Ajuntament de Lluçmajor

#### 11. TERMINI DE GARANTIA O JUSTIFICACIÓ DEL SEU NO ESTABLIMENT

El termini de garantia serà el que estableix la normativa vigent.

#### 12. GARANTIES EXIGIDES PER CONTRACTAR

No és necessària la constitució de garantia definitiva, de conformitat amb el que estableix l'article 153 en relació amb l'article 118 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic.

#### 13. FORMA DE PAGAMENT DEL PREU

Mitjançant la presentació de factures mensuals, al final de cada més de la prestació, expedida per l'entitat i conformada pel responsable del contracte.

#### 14. RECEPCIÓ O FORMA DE CERTIFICACIÓ DE LA PRESTACIÓ

Per a conformar la factura i com a condició de certificació de la prestació es necessari que, abans de presentar-la al cobrament, l'adjudicatària hagi enviat al responsable el contracte un informe descriptiu del servei i el número d'hores efectivament prestades del mes corresponent a la factura.

#### 15. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

En els casos de resolució del contracte per incompliment imputable a l'empresa adjudicatària, l'Ajuntament de Lluçmajor podrà sol·licitar una indemnització pels danys i perjudicis ocasionats, amb la possibilitat d'instar la prohibició de contractar amb l'Administració, d'acord amb la Llei 9/2017 de contractes del Sector Públic.

Lluçmajor, en data de la signatura electrònica.



Ajuntament  
de **Lluçmajor**

EL RESPONSABLE DEL CONTRACTE

L'ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ