

Expdte. **1.273.180/09**

PLIEGO DE CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES ESPECÍFICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TURISTICA

a) Objeto del Contrato.

El objeto del presente pliego es la adjudicación del “Servicio de atención turística de Zaragoza Turismo” según Pliegos de Prescripciones Técnicas que figuran en el expediente y cuyo conjunto de documentos integrantes tendrá carácter contractual.

A los efectos de la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea la codificación correspondiente es: 63513000-8 .

A los efectos de la Clasificación Estadística de Productos por Actividades en la Comunidad Económica Europea (CPA-2002) la codificación correspondiente es: 63.30.13

b) Órgano de contratación.

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 13 de los Estatutos de Zaragoza Turismo, el órgano de contratación es la Junta de Gobierno de Zaragoza Turismo

c) Perfil del contratante

La forma de acceso público al perfil del contratante, donde figuran las informaciones relativas a la presente convocatoria y donde pueden obtenerse los pliegos, se realizará a través de la página web: www.zaragoza.es/contratos

d) Modalidad contractual

El sistema de adjudicación del presente contrato será el procedimiento abierto, al que se refieren los artículos 122 y 141 de la L.C.S.P., conforme a la justificación que obra en el expediente de contratación, de conformidad con lo establecido en el artículo 93.2 de la L.C.S.P.

e) Presupuesto por contrata.

El presupuesto de licitación es de **2.193.902,40** (IVA no incluido), al que se adicionará el 16% de IVA, lo que supone un total de **2.544.926,78 €** (IVA incluido), atendida la duración inicial del contrato, que es de tres años.

Los licitadores podrá modificar el presupuesto establecido, mejorándolo a la baja.

El valor estimado del contrato, que asciende a 4.432.804,80 (IVA no incluido), no coincide con el presupuesto de licitación al haberse incluido el importe de las posibles prórrogas

f) Formula de revisión de precios.

La revisión de precios del contrato de servicios tendrá lugar cuando el contrato se hubiese ejecutado en el 20 por ciento de su importe y haya transcurrido un año desde su adjudicación, de tal modo que ni el porcentaje del 20 por ciento, ni el primer año de ejecución, contado desde dicha adjudicación, pueden ser objeto de revisión. En el

siguiente año, y en caso de prórroga del contrato, la empresa podrá solicitar la revisión de precios, que se realizará mediante la aplicación del Índice de Precios al Consumo (I.P.C.) elaborado por el I.N.E. correspondiente a los doce meses anteriores a la fecha de revisión, en el porcentaje establecido en el art. 78.3 de la L.C.S.P.

g) Duración del contrato.

El plazo de duración del presente contrato será de tres años desde la firma del mismo, o desde la fecha fijada en el documento contractual, con hasta tres prórrogas anuales consecutivas a realizar por mutuo acuerdo expreso. La duración total del contrato, incluidas las tres prórrogas (de un año cada una), no podrá exceder de seis años. En cualquier caso, la duración del contrato quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

h) Cuantías de la garantía provisional y de la definitiva.

65.817 € y 5% del importe del contrato, respectivamente.
Deberá ser constituida en la Caja de Zaragoza Turismo, sita en C/Eduardo Ibarra nº 3.

i) Oferta Económica y criterios valorables de forma automática (sobre A).

Se deberá presentar en este sobre la siguiente documentación:

1.-Oferta económica (conforme a Anexo I)

2.-Cuestiones técnicas valorables de forma automática:

-Iniciativas o mejoras sobre las bases fijadas en el pliego de condiciones técnicas y que incidan de forma significativa sobre el proyecto. Las mejoras deberán estar valoradas económicamente. Sólo se procederá a su valoración si se consideran necesarias para la prestación del servicio.

j) Medios para la justificación de la solvencia económica, financiera y técnica o profesional (sobre B)

La solvencia económica y financiera se acreditará mediante declaración apropiada de entidad financiera o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales (art. 64. 1. a) L.C.S.P.)

La solvencia técnica se acreditará presentando una relación de los principales trabajos o servicios realizados en los últimos tres años, en los términos establecidos en el art. 67 a) de la L.C.S.P.

O, en su caso, las empresas licitantes podrán aportar certificado acreditando que disponen de la siguiente clasificación de empresas en los contratos de servicios:

Grupo L Subgrupo 5 Categoría D

k) Documentos a aportar sobre requisitos técnicos, incluidos los relacionados con los criterios de valoración (sobre C)

El sobre C de Requisitos Técnicos deberá contener Memoria Técnica con la siguiente documentación:

1.- Una relación de los medios materiales y personales que la empresa destinará al desarrollo del trabajo durante todo el tiempo previsto para la duración del mismo, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula sexta del pliego de condiciones técnicas.

2.- Una propuesta del modelo de gestión objeto del contrato, teniendo en cuenta la implantación de una aplicación informática con un sistema integral del servicio que

facilite, simplifique y optimice el desarrollo del mismo tanto en las tareas de planificación y organización del servicio como en la valoración del cliente.

- Sistema de recogida estadística de datos de la demanda (procedencia, estancia, perfil del visitante, etc).

- Resultados de informes estadísticos diarios, mensuales y anuales.

- Sistema de encuestación.

- Realización de planings con los turnos de trabajo del personal del servicio.

- Sistema de stockage de almacén.

- Venta presencial y on line de servicios y material.

- Gestión de ingresos por servicios.

- Gestión de visitas y servicios.

- Recogida de datos para la posterior difusión de información sobre la infraestructura y oferta turística.

- Manual de Atención al cliente.

- Resolución de quejas y situaciones imprevistas.

3.- Modelo de gestión de una oficina de turismo con los siguientes espacios:

- Servicio de acogida e información

- Servicio de reservas y venta.

- Área de Autoservicio

- Espacio para atención a grupos.

- Espacio de exposición.

4.- Organización, desarrollo y planificación del objeto del contrato.

5.- Propuesta de acciones para la promoción del destino y de los servicios y actividades turísticas.

6.- Propuesta de acciones para la atención especializada a prescriptores turísticos.

7.- Plan de formación para los profesionales que vayan a desarrollar el servicio, con un calendario establecido en base entre otros a los siguientes cursos: Información turística, atención al cliente, idiomas, informática, Internet, calidad y gestión ambiental, marketing turístico, benchmarking, gestión de empresas, etc.

I) Criterios de valoración

Las ofertas serán valoradas conforme al siguiente baremo, sobre un total de 100 puntos:

1) Memoria técnica. Hasta 45 puntos.

2) Oferta económica. Se valorará hasta un máximo de 40 puntos. Se aplicará un criterio de proporcionalidad respecto de la oferta más reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de los demás con arreglo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos} = \frac{40 \times \text{min.}}{\text{Of}}$$

Siendo:

P = Puntuación obtenida.

Min = Oferta mínima.

Of = Oferta correspondiente al licitador que se valora.

3) Iniciativas o mejoras .- Por cada 10.000 euros valorados en mejoras se asignará 1 punto, hasta **un máximo de 15 puntos**.

m) Porcentaje para presumir las bajas como temerarias.

Dado que el precio ofertado es uno de los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación, y de conformidad con lo previsto en el artículo 136, apartado 2 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, se considerará, en principio, como desproporcionada o temeraria la baja de toda proposición cuyo porcentaje exceda en 10 unidades, por lo menos, a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones presentadas.

n) Posibilidad de ofertar variantes. No

o) Designación de representante de la empresa adjudicataria. Sí.

p) Cuantía de la cobertura a través de la póliza de responsabilidad civil.

1. Correrán a cargo del adjudicatario todos los daños producidos en el desarrollo de su actividad.

El adjudicatario deberá tener suscrita la siguiente póliza:

-Un seguro de RESPONSABILIDAD CIVIL que garantice las responsabilidades que se puedan derivar por daños y perjuicios que se causen tanto a Zaragoza Turismo, como a terceros como consecuencia de la ejecución del servicio.

Dicha póliza deberá incluir las garantías siguientes:

-Responsabilidad Civil de Explotación.

-Responsabilidad Civil Patronal.

-Responsabilidad Civil Productos/Post-trabajos.

El límite de indemnización deberá ser como mínimo de 700.000 €. El sublímite por víctima en la R.C. Patronal no deberá ser inferior a 50.000 €.

Así mismo, el adjudicatario deberá justificar documentalmente antes del inicio de los servicios, así como cuando se requiera, la contratación de la póliza y el contenido de los seguros. Caso contrario se considera como incumplimiento contractual grave.

En todo caso, serán soportados por el adjudicatario los daños y perjuicios en la cuantía de la franquicia y en lo que superen los límites que se establezcan en las pólizas de seguros, así como en los bienes y riesgos no cubiertos en las mismas.

2. El adjudicatario deberá mantener como mínimo las coberturas siguientes:

-Responsabilidad Civil de suscripción obligatoria para todos los vehículos que sean utilizados en la ejecución del servicio, y están sujetos a la Ley de Uso de Circulación de Vehículos de Motor. -Las empresas adjudicatarias y subcontratistas, deberán tener dadas de alta en la Seguridad Social a todas las personas que intervengan en los servicios así como cumplir con las exigencias de seguros de Vida y Accidentes que determinen los convenios sectoriales a los que pertenezcan. -Cualquier otro seguro que pueda serle exigido por la legislación vigente o Convenio Colectivo a lo largo del contrato.

p) Supuestos de contradicción.

Prevalecerán, en todo caso y por este orden, los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en lo que es materia propia de los mismos, sobre lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

q) Mesa de Contratación.

Composición:

- El Ilmo. Sr. Alcalde, que actuará como Presidente, quién podrá delegar en el Vicepresidente del Patronato.
- Un Concejales designado por los Grupos Municipales.
- El Secretario General del Patronato y del Excmo. Ayuntamiento o persona en quien delegue.
- El Interventor General del Patronato y del Excmo. Ayuntamiento o persona en quien delegue.
- La Directora de Organismo Autónomo.
- El Jefe del Servicio Jurídico de Fomento y Deportes
- Vocales Facultativos designados libremente por la Presidencia atendiendo a su especial cualificación profesional en relación con el objeto del contrato.
- Un Secretario, que podrá ser un miembro de la mesa o el Jefe de Unidad correspondiente del Servicio Jurídico de Fomento y Deportes.

r) Presentación de la documentación.

Se realizará en el Servicio Jurídico de Fomento y Deportes, Plza. del Pilar, 18, planta 4ª.

I.C. de Zaragoza a 10 de noviembre de 2009.

El Jefe del Servicio Jurídico
de Fomento y Deportes,

Vº Bº
EL SECRETARIO GENERAL,

Fdo.: Luis-Javier Subías González.

Fdo.: Luis Jimenez Abad

A N E X O I
MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA EN
SERVICIO , PROCEDIMIENTO ABIERTO

D. _____ vecino de _____ con domicilio en calle _____ núm. _____, N.I.F. núm. _____ en nombre propio (o en representación de _____ con domicilio social en _____, y C.I.F. núm. _____) manifiesta que, enterado del anuncio publicado en el Boletín Oficial de Aragón núm. _____ de fecha _____, referente al procedimiento abierto convocado para la contratación del **servicio de "ATENCIÓN TURÍSTICA DE ZARAGOZA TURISMO"** y teniendo capacidad legal para

ser contratista, se compromete con sujeción en un todo a los Pliegos que conoce y acepta expresamente, a tomar a su cargo dicho contrato por la cantidad del precio (en letra y número), IVA Excluido; lo que supone un total de (en número) (IVA Incluido):

Desglose de precios unitarios ofertados: _____ (IVA excluido) _____ (IVA incluido)

(fecha y firma del proponente)

ANEXO II

AVAL PARA CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA PROVISIONAL o DEFINITIVA

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca) _____ NIF _____ con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en _____ en la calle/plaza/avenida _____ .C.P _____ y en su nombre (nombre y apellido de los Apoderados) _____ con poderes suficientes para obligarle en este acto, que resultan de _____

AVALA

a: (nombre y apellidos o razón social del avalado) _____
NIF _____ en virtud de lo dispuesto por; (norma/s y artículos/s que impone/n la constitución de esta garantía) _____
para responder de las obligaciones siguientes ; (detallar el objeto del contrato u obligación asumida por el garantizado) _____ ante ZARAGOZA TURISMO, por importe de (en letra) _____ .euros (en cifra) _____
_____ en concepto de (garantía provisional o definitiva)¹ .

La Entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de Zaragoza Turismo, con sujeción a los términos previstos en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

_____ (lugar y fecha) _____
_____ (razón social de la entidad) _____
_____ (firma de los Apoderados)

(1) Consignar lo que proceda

*Este documento se presentará por triplicado (original y dos copias)