

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS DE ZARAGOZA TURISMO

### 1.-OBJETO

El objeto del presente pliego es la adjudicación del servicio de visitas turísticas guiadas a la ciudad de Zaragoza llevadas a cabo por Zaragoza Turismo y que consiste en la programación, realización y promoción de distintos itinerarios destinados a difundir el patrimonio cultural, histórico y monumental de la ciudad de Zaragoza entre nuestros visitantes y ciudadanos.

### 2.-CARACTERISTICAS DEL SERVICIO Y DESARROLLO DE LAS VISITAS.

La actividad de visitas guiadas tiene como objetivo prioritario promocionar la ciudad de Zaragoza mostrando el Patrimonio y sus atractivos turísticos, así como su oferta cultural, gastronómica y de ocio para todo tipo de colectivos.

También se tendrán que realizar visitas guiadas y de acompañamiento a grupos de congresos, viajes de familiarización de agentes de viajes y periodistas y aquellos grupos que visiten nuestra ciudad con misiones oficiales, adaptando la visita a las necesidades de cada grupo.

Las empresas candidatas deberán ofertar los **itinerarios** más adecuados, siendo el lugar de salida, siempre que sea posible, la Oficina Municipal de Turismo de la Plaza del Pilar o del Torreón de la Zuda o el edificio que se considere oportuno. En las visitas para grupos concertados, el lugar de recogida será el hotel o el lugar de la ciudad que solicite el grupo.

Asimismo, deberán conocer y tener en cuenta los horarios de apertura de los distintos monumentos o iglesias que han de visitarse, así como las modificaciones que tuviera que sufrir el recorrido de los itinerarios por cualquier evento que tenga lugar en la ciudad e impida el desarrollo normal de la visita. La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad de coordinación de itinerarios de acuerdo con los responsables de cada edificio o iglesia.

Las empresas candidatas deberán redactar un **texto** para cada una de las rutas, indicando los monumentos o lugares que se visitan, con una breve descripción, así como un plano de situación de los mismos.

Zaragoza Turismo comunicará a la empresa adjudicataria el **número de guías** necesarios para realizar el servicio antes de las 20 horas del día anterior a la visita.

En éste servicio, además de realizar la visita, los guías deberán informar y promocionar estas visitas y otras actividades organizadas por Zaragoza Turismo a los visitantes, especialmente el producto Regala Zaragoza ó cualquier otro que se desarrolle, así como vender tickets para la realización de las visitas cuando sea necesario, en distintos puntos de la ciudad.

Los guías también deberán entregar a cada grupo o participante, en función de las características del grupo de cualquier itinerario, una **encuesta** donde se valore la calidad del servicio y entregarla en las Oficinas de Turismo el mismo día de la visita.

La empresa adjudicataria se ocupará también de la **promoción, gestión y operativa de las visitas** (contactos con los edificios a visitar, coordinación con la empresa de autocares en caso necesario, comunicación del nombre de los guías que van a realizar la visita, etc.) desde la oficina designada para dicho cometido y de acuerdo con el horario establecido por Zaragoza Turismo, a razón de 8 horas semanales, acordando el horario con la Oficina de Turismo, en relación con la demanda de visitas.

La empresa adjudicataria realizará la gestión de las visitas utilizando las herramientas ya existentes en la oficina designada, como empresa externa de Zaragoza Turismo.

Zaragoza Turismo y la empresa adjudicataria mantendrán reuniones quincenales de coordinación para el buen desarrollo de las visitas y la promoción entre distintos colectivos. Además, mensualmente se analizarán las encuestas de calidad realizadas a los participantes, estableciendo el plan de mejora.

Zaragoza Turismo estará abierto a cualquier sugerencia, tanto de nuevas rutas, actividades, etc. como sistemas de organización, siempre y cuando ello implique una **mejora** en el funcionamiento de la actividad.

La empresa adjudicataria designará a un coordinador ó responsable que deberá estar localizable durante el horario de apertura de las oficinas de turismo.

En aquellos servicios prestados a Zaragoza Turismo, y siempre que la circunstancia lo requiera, además de los guías que realicen los servicios, deberá estar presente un coordinador ó responsable de la empresa, **supervisando** la perfecta ejecución de los mismos.

La empresa adjudicataria deberá presentar a Zaragoza Turismo un **informe** mensual del desarrollo de los servicios prestados y las actuaciones realizadas para la difusión de las visitas, además de una memoria anual.

En relación con el tema de Calidad, deberán participar en el desarrollo y aplicación de los sistemas de calidad implantados en Zaragoza Turismo, de la Q de Calidad Turística del ICTE, ISO 9001 y EFQM.

La empresa debe estar certificada en algún sistema de calidad.

Las visitas se gestionarán con apoyo de nuevas tecnologías.

La empresa adjudicataria velará por el correcto funcionamiento de las visitas y servicios que Zaragoza Turismo ofrece. Así mismo deberá informar de las incidencias ocurridas durante el desarrollo del servicio.

Se deberá proponer nuevas acciones referentes a mejorar, innovar y promocionar el servicio de visitas guiadas.

### **PASEOS GUIADOS:**

Las visitas que se desarrollan actualmente forman parte de la actividad "Paseos Guiados", estas visitas están dirigidas por una parte, a nivel **individual** tanto a los zaragozanos como al turista que nos visita, y por otra parte, a los **grupos**, previa cita concertada.

En estas visitas se deberá realizar una programación teniendo en cuenta los diferentes segmentos del público al que va dirigido.

Las visitas "Paseos Guiados" se realizan normalmente los fines de semana, con objeto de promocionar el turismo cultural urbano y podrán realizarse a pie, en bici o en otro medio que se considere oportuno. La duración de las visitas será de 2 horas y media aproximadamente.

Para los grupos se establecerá un día a la semana, de acuerdo con los horarios de apertura de los edificios

En cuanto a la forma de **participar** en las rutas programadas, será necesario proveerse del correspondiente ticket, que será facilitado en cualquiera de las oficinas municipales de Zaragoza Turismo, on line a través de la web de Turismo y en caso de disponibilidad de tickets en el lugar de inicio de la visita, al **precio aprobado por el órgano competente**.

Los **tickets** serán recogidos por los guías antes de comenzar la ruta y los mismos deberán adjuntarse en la facturación de la empresa contratada.

Para la realización de estas visitas la empresa adjudicataria deberá utilizar material gráfico de apoyo para complementar las explicaciones de las visitas y hacer el itinerario más ameno y participativo.

### **PROPUESTA DE ITINERARIOS:**

- PASEO DE LOS ESPACIOS ROMANOS
- PASEO MUDÉJAR
- PASEO DE LOS PALACIOS RENACENTISTAS
- PASEO DE LAS IGLESIAS
- PASEO DE GOYA
- PASEO DEL EBRO Y RIBERAS
- PASEO PANORÁMICO
- PASEOS EN IDIOMAS
- PASEOS EN BICI
- PASEOS GASTRONOMICOS
- PASEOS EN FAMILIA CON NIÑOS
- PASEOS PARA JÓVENES
- PASEOS ACCESIBLES
- PASEOS PROMOCIONALES
- OTRAS PROPUESTAS

Las empresas candidatas deberán proponer otros recorridos alternativos a los que actualmente se llevan a cabo, con objeto de poder renovar y ampliar la oferta, no sólo con carácter histórico-artístico y monumental, sino también que contemplen otros aspectos experienciales y vivenciales de la ciudad como la gastronomía, oferta comercial, industrial, urbanística, nuevas infraestructuras, visitas para diferentes colectivos de niños, familias, jóvenes, discapacitados, etc.

Los recorridos podrán modificarse a criterio de Zaragoza Turismo.

### **VISITAS PARA COLECTIVOS**

La ruta “**Paseo Panorámico**” que actualmente se lleva a cabo, está destinada a todos aquellos colectivos culturales, previa solicitud por escrito a Zaragoza Turismo con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de la visita, salvo en casos excepcionales, en que la empresa deberá tener **disponibilidad** para atender las posibles visitas que puedan surgir con una antelación de hasta 24 horas. Siendo 55 pax el número máximo de participantes.

La duración de esta ruta es de 3 horas aproximadamente, excepto en aquellas visitas para periodistas y grupos especiales que podrá ser de hasta 4 horas. En aquellos casos en los que Zaragoza Turismo lo estime oportuno, el servicio de guía que realice la visita deberá tener disponibilidad para prolongar el tiempo de visita o de acompañamiento al grupo.

A demanda del grupo, y coincidiendo con los horarios de apertura de los edificios a visitar, se realizará un recorrido panorámico en autobús en el que se mostrará los principales atractivos de la ciudad, pudiendo coincidir con los itinerarios anteriormente mencionados ó con aquellos edificios o lugares que el grupo solicite y puedan visitarse. En el caso de que el grupo no disponga de autobús, la visita se realizará a pie por el centro de la ciudad.

Así mismo el servicio de guía deberá adaptarse a las necesidades del grupo, en caso de que estimen oportuno cambiar o incluir algún edificio en un principio no previsto.

En aquellos casos en los que el grupo se **retrase** de la hora prevista para comenzar la visita y no lo hayan comunicado a Zaragoza Turismo, el servicio de guía deberá estar disponible durante las 3 horas previstas de la visita.

El servicio de guía deberá estar disponible, en el lugar acordado con el grupo, **diez minutos** antes del comienzo de la visita.

La empresa adjudicataria no facturará la visita cuando se anule con una antelación de 24 horas.

Así mismo en aquellas visitas organizadas para grupos en las que no sea posible concretar el número exacto de guías con 24 horas de antelación, la empresa no facturará aquellos servicios que no se realicen.

La empresa adjudicataria se encargará de comunicar a los edificios los **imprevistos** que puedan surgir a lo largo de la visita.

En aquellas visitas que por sus características específicas, requieran una operativa y **organización especial**, ya sea por el número de participantes o porque sean de distintas procedencias, etc. la empresa adjudicataria deberá encargarse del control de la visita desde la asignación del servicio hasta su finalización, con un coordinador ó responsable designado por la empresa para la supervisión de toda la operativa.

Se considerarán visitas nocturnas aquellas que comiencen a partir de las 20h y se facturarán como visitas especiales.

### **3.-RELACIONES ENTRE ZARAGOZA TURISMO Y EL ADJUDICATARIO.**

#### **\* Funcionamiento y coordinación**

Dadas las características de la actividad, es indispensable que el servicio se preste en adecuadas condiciones de seriedad, atención y trato personalizado con las personas que solicitan las visitas y el público que participa en las mismas, con el fin de que la calidad del servicio sea óptima.

La empresa adjudicataria coordinará a través de su personal de coordinación la interlocución con Zaragoza Turismo.

Con objeto de que la relación entre la empresa adjudicataria y Zaragoza Turismo sea fluida y con continuidad, se establecerán reuniones con una periodicidad mínima quincenal. Además la empresa adjudicataria deberá presentar un plan de actuación anual con propuestas de nuevas visitas a realizar, así como una memoria del servicio.

La empresa adjudicataria deberá asignar el guía más adecuado para cada servicio y deberá comunicar el nombre de los guías designados antes de confirmar ese servicio. Al mismo tiempo, la empresa se ocupará de la correcta formación de los guías en función a las visitas que vayan a realizar.

#### **\* Control**

El inicio de la prestación del servicio se resolverá con la entrega de órdenes de alta a la empresa contratante, la cual notificará al Ayuntamiento la fecha efectiva de inicio del servicio y la sujeción a los extremos contenidos en la orden.

Corresponde a Zaragoza Turismo la total supervisión de los trabajos de la Contrata, pudiendo adoptar las medidas pertinentes con vista a la correcta ejecución de la prestación del servicio.

Los técnicos de Zaragoza Turismo confirmarán la materialización y calidad de los servicios prestados, pudiendo contactar en cualquier momento con la empresa con el fin de recabar información sobre la marcha general del servicio.

#### **4.-REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA**

1. En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, la imposición – cuando proceda- de sanciones disciplinarias, las obligaciones en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
2. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias administrativas. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.
3. La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
  - a) Recibir y transmitir cualquier comunicación que el personal de la empresa contratista deba realizar a la Administración en relación con la ejecución del contrato se realizará a través del coordinador, técnico o interlocutor designado al efecto.
  - b) Controlar el cumplimiento de las normas laborales de la empresa, en particular en materia de asistencia del personal al lugar de trabajo y disfrute de vacaciones, de manera que no se perturbe la prestación del servicio contratado.
  - c) Informar a la Administración de los empleados del contratista que dejen de estar adscritos a la ejecución del contrato, en especial a los efectos de poder gestionar adecuadamente los medios de trabajo de que aquellos hubieran dispuesto.

- 4.** El personal de las empresas contratistas, o el que en virtud de una encomienda de gestión preste sus servicios en los centros de trabajo del Ayuntamiento o sus organismos públicos no podrá tener acceso a los siguientes servicios:
- a) Cursos de formación, salvo los obligatorios en materia de prevención de riesgos laborales
  - b) Uso del servicio médico, salvo en casos de urgencia debidamente justificados
  - c) Programas socio-culturales o prestaciones de acción social
  - d) Acceso al correo electrónico corporativo. En caso de que se les deba asignar una cuenta de correo electrónico, en la dirección de correo deberá dejarse constancia de que se trata de personal externo.
  - e) Tarjetas de control de acceso de empleados públicos, dotándoles en su caso, de una autorización especial de entrada. En ningún supuesto el control de acceso a las instalaciones podrá suponer un control horario del personal de la empresa contratista.

## **5.-OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO**

Según la legislación vigente, las empresas que opten al presente procedimiento deberán estar legalmente constituidas y cumplir con la normativa autonómica que exista en materia de servicio de guías.

Las empresas deberán tener dentro de su objeto social actividades vinculadas a la actividad turística.

El licitador que resulte adjudicatario, quedará obligado a efectuar todas las labores que se requieran relacionadas con el objeto del presente procedimiento, siguiendo en todo caso las instrucciones que al efecto sean cursadas por la Dirección de Zaragoza Turismo.

La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para la óptima prestación de los servicios objeto del contrato, disponiendo de todos los recursos humanos y materiales adecuados, no existiendo relación laboral entre Zaragoza Turismo y el personal contratado por la entidad adjudicataria.

La empresa deberá poseer trayectoria probada en este tipo de trabajo, debiendo de tener un mínimo de tres años de funcionamiento.



## **6.-OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO**

1.- A los efectos de uniformidad, identificación e imagen, los guías que tomen parte en la actividad de visitas guiadas deberán utilizar un vestuario uniforme, siendo de parte de la empresa tanto la entrega del uniforme como su conservación o reparación en los casos pertinentes. Dicho uniforme constará de falda o pantalón negro con camisa blanca y chaqueta sastre negra. No obstante la empresa adjudicataria podrá proponer a Zaragoza Turismo un uniforme adecuado para realizar dicho servicio. El guía deberá llevar una placa identificativa con el logotipo de Zaragoza Turismo.

2.- La empresa adjudicataria deberá preparar técnicamente a sus trabajadores en materias propias del servicio que deben prestar, elaborando un plan de formación anual, ofreciendo los cursos necesarios para el desarrollo y la mejora del mismo.

3.-Las visitas se realizarán en distintos idiomas, siendo obligatorio por parte de la empresa candidata cubrir los recorridos establecidos, además de en español en los siguientes idiomas:

- Inglés
- Francés
- Italiano
- Alemán

El nivel lingüístico en cada uno de estos idiomas deberá ser óptimo, siendo imprescindible la disponibilidad de guías que puedan desarrollar esta actividad con un buen nivel de conocimiento artístico y lo expresen en cada uno de estos idiomas, acreditando dichos conocimientos.

El servicio de visitas se realizará con personal cualificado debiendo haber prestado su servicio como guía en la ciudad de Zaragoza como mínimo durante los dos últimos años anteriores a esta licitación y será exigible tener titulación en licenciaturas o grados en Filosofía y Letras o Técnico/Diplomado en Empresas y actividades Turísticas o grado en Turismo o aquel homologado para la realización de visitas guiadas, así como conocimiento de uno o más de los siguientes idiomas: español, inglés francés, italiano y alemán, a través de titulaciones oficiales, experiencia acreditada o ser nativos del país del idioma.

Las empresas presentarán el currículum vitae de las personas propuestas para realizar el servicio de visitas que deberá estar certificado por la acreditación de títulos oficiales, tanto en titulación académica como en idiomas y experiencia profesional, presentando las empresas candidatas una declaración responsable acreditándolo. A la empresa adjudicataria se le podrá solicitar la acreditación de los documentos pertinentes que lo justifiquen.

La comprobación por parte de Zaragoza Turismo de una deficiente ejecución en el desarrollo de las visitas tanto en español como en otros idiomas será motivo de sanción, pudiendo promover Zaragoza Turismo la rescisión del contrato.

4.- Las visitas se realizarán con micrófonos inalámbricos y receptores que deberán ser facilitados por la empresa adjudicataria.

5.- Promoción de los servicios: la empresa adjudicataria deberá desarrollar una labor de promoción de los servicios ofrecidos por Zaragoza Turismo, entre los centros educativos, asociaciones, agencias de viajes, instituciones, etc. Esta labor consistirá tanto en acciones promocionales directas (mailings, envíos de correos electrónicos masivos, redacción de textos promocionales, etc.), como en visitas presenciales a dichos centros. Se elaborará un informe mensual de las tareas realizadas.

6.- La empresa adjudicataria pondrá a disposición del servicio correo electrónico propio para la gestión y comunicación, así como el equipamiento de telefonía móvil para su personal.

## **7.-PROTECCIÓN DE DATOS**

El adjudicatario está obligado a preservar y mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos o antecedentes que no sean públicos o notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, de los cuales haya tenido conocimiento con ocasión del contrato. El adjudicatario y su personal deberán respetar, en todo caso, las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999 así como otras normas que las desarrollen. A los efectos de la citada Ley, el contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las instrucciones de Zaragoza Turismo en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario también deberá:

a) Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestas.

b) Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita Zaragoza Turismo y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas de las establecidas en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez el contrato se haya extinguido, por finalización de su plazo u objeto, por resolución o cualquier otra causa legalmente admitida o establecida en este pliego.

c) Devolver a Zaragoza Turismo, en todos los casos de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.

d) Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de las establecidas en este pliego, incluso una vez extinguido el contrato.

e) Disponer de un Documento de Seguridad en el caso de efectuar el tratamiento en locales ajenos a los de Zaragoza Turismo, indicando el fichero y tratamiento realizado, así como las medidas de seguridad implantadas en dicho tratamiento. Complementariamente serán de aplicación las medidas indicadas en la Ley 15/1999 y RD 1720/2007.

A estos efectos las partes suscribirán el oportuno acuerdo.

Al mismo tiempo, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, informamos a todos los licitadores que sus datos personales serán incorporados a un fichero titularidad de Zaragoza Turismo con la finalidad de tramitar el presente proceso de contratación. Sus datos podrán ser públicos en caso de resultar adjudicatario como consecuencia de la publicación de los mismos en el Boletín oficial correspondiente, web municipal y perfil del contratante.

Sin perjuicio de ello, se informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a la siguiente dirección: Zaragoza Turismo, C/Eduardo Ibarra nº 3,50009, Zaragoza.

## **8.-DOCUMENTACIÓN**

Para participar en el procedimiento de contratación al que este Pliego de Prescripciones Técnicas hacen referencia, las entidades deberán presentar, conforme a lo previsto en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, tres sobres cerrados (1, 2 y 3) con la documentación que en dicho Pliego se detalla, además de lo indicado, respecto al sobre 2, en esta cláusula.

No se exige clasificación, en virtud de lo establecido en el art. 65.1 del Real Decreto Legislativo 372011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por tratarse de una actividad recogida en la categoría 26 del Anexo II (servicios de esparcimiento, culturales y deportivos).

El sobre 2 de criterios sometidos o sujetos a juicio de valor deberá contener la memoria técnica y la aportación de mejoras con la siguiente documentación:

#### **Memoria Técnica:**

- 1.- Una relación de los **medios materiales y personales** que la empresa destinará al desarrollo del servicio durante todo el tiempo previsto para la duración del mismo.
- 2.- Propuesta de diferentes **itinerarios turísticos** por la ciudad de Zaragoza, con el contenido y planificación de los mismos.
- 3.- Una **propuesta del modelo de organización**, desarrollo y planificación del servicio, objeto del contrato, teniendo en cuenta tanto las tareas de planificación y funcionamiento del servicio como la valoración del cliente cumpliendo con los niveles de calidad del servicio.

#### **Aportación de Mejoras:**

- 1.- Aportación de **nuevos idiomas**, diferentes a los exigidos en este pliego (portugués, chino, ruso, etc).
- 2.- Propuesta de **acciones para la promoción de las visitas** on line a través de redes sociales.

### **9.-PERIODO DE CONTRATACION**

El periodo de vigencia del contrato será de dos años desde la firma del mismo, si bien podrá prorrogarse anualmente, con un máximo de dos prórrogas, por mutuo acuerdo de las partes antes de la finalización del contrato.

La duración total del contrato, incluidas las dos prórrogas (de un año cada una), no podrá exceder de cuatro años, ni éstas podrán ser concertadas aisladas o conjuntamente por un plazo superior al fijado originariamente. Todo ello condicionado a la correspondiente cobertura presupuestaria y hasta su importe.

### **10.-CONDICIONES ECONÓMICAS**

Las visitas estimadas se establecen en el apartado que a continuación se transcribe, con la prescripción de que únicamente se abonará a la empresa adjudicataria el importe correspondiente a las visitas realizadas, previa presentación del oportuno comprobante a la Dirección de Zaragoza Turismo.

Debido a las peculiaridades que presentan algunas visitas, se establecen tres tipos diferentes, visitas en castellano, visitas en idiomas y visitas especiales y nocturnas, siendo el número estimado de visitas y el coste máximo (IVA no incluido) el siguiente:

A.- 790 Visitas estimadas en castellano, con un coste máximo de 83 EUROS por visita (IVA no incluido), lo que supone un coste total máximo de 65.570 EUROS (IVA no incluido)

B.- 210 Visitas estimadas en idiomas, con un coste máximo de 102 EUROS por visita (IVA no incluido), lo que supone un coste total máximo de 21.420 EUROS (IVA no incluido).

C.- 30 Visitas estimadas grupos especiales y visitas nocturnas, con un coste máximo de 121 EUROS por visita, (IVA no incluido), lo que supone un coste total máximo de 3.630 EUROS (IVA no incluido).

D.- Para determinadas labores de gestión de visitas se establece un máximo de 416 horas, con un coste máximo de 18 euros por hora (IVA no incluido), lo que supone un coste total máximo de 7.488 euros (IVA no incluido).

El importe de licitación, atendido el plazo de duración del contrato que es de dos años, será como máximo de 196.216 EUROS (IVA no incluido) que con el 21% de IVA asciende a la cantidad de 237.421,36 € (IVA incluido).

El valor estimado del contrato que viene determinado por el presupuesto de licitación, IVA no incluido, más el importe de las dos posibles prórrogas, será como máximo de 392.432 EUROS (IVA no incluido) que con el 21% de IVA asciende a la cantidad de 474.842,72 € (IVA incluido)

Las empresas candidatas deberán presentar un presupuesto, con el máximo del importe de licitación, en el que se detalle la valoración estimada unitariamente para cada tipo de visita de las mencionadas anteriormente.

Zaragoza Turismo podrá reajustar la organización de las visitas y horas indicadas anteriormente de acuerdo con las necesidades del servicio.

En el supuesto de existir menor dotación presupuestaria, el contenido de los encargos municipales se adaptará a la misma.

La empresa contratada, deberá presentar mensualmente la facturación correspondiente a los servicios efectivamente prestados en el mes en curso, detallando claramente el tipo de servicio, visita que se llevó a cabo, fecha, nombre del grupo, número de participantes, idioma, adjuntando los tickets entregados por los componentes de cada grupo y el importe correspondiente.

## 11.-REVISION 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, salvo que se declare la improcedencia de forma motivada (artículo 89 de la Ley de Contratos del Sector Público).

La revisión de precios se regirá por lo dispuesto en los artículos 89 al 94 de la L.C.S.P.

## 12.-INCIDENCIAS EN LA APLICACIÓN DEL SERVICIO

Zaragoza Turismo será quien tenga la capacidad de autorizar cualquier alteración de las condiciones en que se desarrollen los trabajos especificados en este pliego y en las ofertas aceptadas. Cualquier circunstancia imprevista, deberá ser comunicada y en su caso, aprobada por este Organismo.

Zaragoza Turismo velará por el correcto funcionamiento del servicio, manteniendo cuantos contactos sean necesarios con la entidad adjudicataria.

Cualquier incidencia que suponga un cambio significativo en las condiciones de prestación del servicio deberá ser notificado por la entidad adjudicataria a Zaragoza Turismo, o viceversa, con el fin de tomar las medidas correctoras necesarias.

## 13.-CRITERIOS DE VALORACIÓN

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

CRITERIOS SOMETIDOS O SUJETOS A JUICIO DE VALOR:

Memoria Técnica y aportación de Mejoras. **Hasta 49 puntos**, con la siguiente distribución y desglose:

**Memoria Técnica. Hasta 45 puntos**, con la siguiente distribución y desglose:

1.- Una relación de los **medios materiales y personales** que la empresa destinará al desarrollo del servicio durante todo el tiempo previsto para la duración del mismo. Hasta 15 puntos.

2.- Propuesta de diferentes **itinerarios turísticos** por la ciudad de Zaragoza, con el contenido y planificación de los mismos. Hasta 15 puntos.

3.- Una **propuesta del modelo de organización**, desarrollo y planificación del servicio, objeto del contrato, teniendo en cuenta tanto las tareas de planificación y funcionamiento del servicio como la valoración del cliente cumpliendo con los niveles de calidad del servicio. Hasta 15 puntos.

**Aportación de Mejoras. Hasta 4 puntos**, con la siguiente distribución y desglose:

1.- Aportación de **nuevos idiomas**, diferentes a los exigidos en este pliego (portugués, chino, ruso, etc). Hasta 2 puntos.

2.- Propuesta de **acciones para la promoción de las visitas on line**, a través de redes sociales. Hasta 2 puntos.

CRITERIOS OBJETIVOS:

**2.-Oferta económica. Se valorará hasta un máximo de 51 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:**

$$\text{Puntos} = \frac{51 \times \text{min.}}{\text{Of}}$$

Siendo:

P = Puntuación obtenida.

Min = Oferta mínima.

Of = Oferta correspondiente al licitador que se valora.

#### **14.- REQUISITOS ADMINISTRATIVOS**

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del contratista, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico designado por él, no implicará responsabilidad alguna para Zaragoza Turismo.

En cualquier momento, Zaragoza Turismo podrá exigir del contratista la justificación de que se encuentra en regla en el cumplimiento de lo que concierne a la aplicación de la legislación laboral y de Seguridad Social de los trabajadores ocupados en la ejecución del servicio objeto de contrato, así como de que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones tributarias.

#### **15.- POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones, el contratista deberá aportar una póliza de responsabilidad civil por un valor mínimo de 100.000 €.

#### **16.- DIRECCIÓN DE SERVICIOS**

La empresa adjudicataria deberá coordinar y controlar todo el servicio prestado con la colaboración y supervisión de la Dirección de Zaragoza Turismo.

Zaragoza, a 19 de marzo de 2013

Inmaculada Armisén Sáenz de Cenzano  
Directora

Lola Ranera Gómez  
Concejala Delegada de Zaragoza  
Activa, Fomento y Turismo.