

MEMORIA DESCRIPTIVA: CONTRATACIÓN SERVICIOS DE COMERCIALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO TÉCNICO DE LA TARJETA TURÍSTICA DE ZARAGOZA – ZARAGOZA CARD – 2015

CONTRATO MENOR SERVICIOS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación es la prestación del servicio de comercialización y mantenimiento técnico de las tarjetas turísticas de Zaragoza - Zaragoza Card - y - Zaragoza Card Tapas – , lo que supone la negociación de todas las ventajas incluidas en la tarjeta con los prestadores de los servicios, el seguimiento de estas relaciones, la gestión económica de la tarjeta y el mantenimiento técnico durante el año 2015.

La empresa que opte a la contratación de dicho servicio deberá presentar una propuesta detallada de la planificación de actuaciones objeto del contrato, con su valoración económica.

2.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

La Tarjeta Turística de Zaragoza – Zaragoza Card – es un producto que unifica la oferta turística y cultural de la ciudad y que proporciona valores añadidos con la obtención de descuentos y el acceso económico al transporte público de la ciudad. Gracias a esta tarjeta turística el visitante puede beneficiarse de interesantes descuentos y ventajas en museos, restaurantes, centros de ocio, hoteles, bares, etc.

La tarjeta es válida en toda la red de Urbanos de Zaragoza y en el tranvía. El número de viajes válidos con la tarjeta variará en función del espacio de tiempo para el que se contrate, que puede ser de 24 horas (5 viajes), 48 horas (7 viajes) ó 72 horas (9 viajes).

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza
Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es



Tecnología

Está basada en una tecnología inteligente, a través de un chip denominado "sin contacto" que permite una rápida validación y uso.

Para el uso de los diferentes servicios, los establecimientos colaboradores deberán contar con terminales canceladores para todos los establecimientos integrados en el sistema con coste incluido en la tarjeta, que les permitirá cancelar el servicio incluido en la tarjeta al proceder a su uso . A fecha de hoy existen 37 terminales, que Zaragoza Turismo pondrá a disposición de la empresa adjudicataria.

Puntos de venta

Actualmente, la Zaragoza Card se comercializa en más de 50 puntos de venta en 3 modalidades, de 24, 48 y 72 horas, que permiten la entrada libre a los centros culturales más importantes de la ciudad, acceso a las visitas guiadas de los servicios de Zaragoza Turismo, descuentos en establecimientos de ocio, restauración y servicios y transporte en autobús urbano y tranvía.

TARJETA ZARAGOZA CARD

Validez y tarifas

Los periodos de validez de la tarjeta pueden ser de 24, 48 ó 72 horas de duración. La tarjeta se activa en el momento en que se introduce por primera vez en el terminal electrónico de validación que tienen los proveedores de los servicios asociados al programa Zaragoza Card.

24 horas – 18 euros

48 horas – 21 euros

72 horas – 24 euros

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza
Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es



Servicios incluidos

Entrada en museos y monumentos de la ciudad

Bus Turístico diurno (válido para un día)

Visitas guiadas: Paseos guiados, Informadores Turísticos, Walking Tours

1 tapa y 1 bebida a elegir entre los establecimientos colaboradores

Transporte público: 5, 7 ó 9 trayectos con transbordo de 1 hora.

Descuentos

Hoteles

Restaurantes

Cafés y copas

Establecimientos de ocio

Comercios

TARJETA ZARAGOZA CARD TAPAS

A parte de la Zaragoza Card existe una segunda tarjeta - Zaragoza Card Tapas- pensada para disfrutar de la oferta de bares y tapas de la ciudad. Actualmente, incluye 4 tapas y caña, vino o agua a elegir entre 14 establecimientos de la ciudad (una en cada uno). Con ella también se pueden obtener descuentos en restaurantes, comercios y lugares de ocio.

Validez y tarifas

72 horas – 13 euros

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza
Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es



3.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

COMERCIALIZACIÓN

- Negociación de las ventajas incluidas en la tarjeta turística

El adjudicatario deberá encargarse de la negociación de todas las ventajas incluidas en la tarjeta con los prestadores de estos servicios.

El adjudicatario deberá garantizar que la tarjeta ofrezca los servicios mínimos que se incluyen actualmente, si bien se valorará la inclusión de nuevos servicios y establecimientos derivados de nuevos acuerdos comerciales que la empresa adjudicataria pueda establecer con nuevos proveedores de la oferta.

- Transporte público (bus urbano y tranvía)
- Oferta cultural (museos, exposiciones, visitas y recorridos guiados)
- Oferta de restauración: restaurantes / cafeterías / bares
- Oferta de alojamiento
- Oferta de ocio

Así mismo será el encargado de transmitir a todos los establecimientos colaboradores y puntos relacionados con la tarjeta, toda la información sobre el funcionamiento de la misma, condiciones de colaboración, etc. insistiendo en el correcto servicio por parte de los establecimientos colaboradores hacia los usuarios de la tarjeta.

La colaboración con la tarjeta turística se llevará a cabo a través de varias fórmulas:

- **Precio incluido:** el precio del servicio ofrecido por el colaborador se encuentra incluido en el precio de la tarjeta para su utilización una única vez en el periodo de vigencia de la tarjeta.
- **Descuento aplicable:** al usuario de Zaragoza Card se le aplicará un descuento en el servicio sobre la tarifa general. El valor del descuento será indicado en cada servicio de acuerdo con su validez.

- **Pago de los servicios incluidos en la tarjeta**

Para la modalidad de colaboración "precio incluido", el adjudicatario será el encargado de abonar a cada colaborador los servicios que hayan sido utilizados con las tarjetas Zaragoza Card y Zaragoza Card Tapas.

Mensualmente, el adjudicatario elaborará automáticamente un informe, que enviará a cada proveedor de servicios incluyendo un resumen de consumos, que indica lo que la empresa comercializadora deberá abonarle más un detalle de operaciones en el que se especifica la fecha y hora de cada operación. Esta información puede contrastarla en todo momento cada proveedor de servicios con las estadísticas generadas en el / los terminales canceladores instalados en sus dependencias.

- **Recopilación de la información y actualización de las ventajas**

El adjudicatario deberá encargarse de la recopilación de la información relativa a los colaboradores de la tarjeta para la edición de la guía de servicios, tanto de Zaragoza Card como de Zaragoza Card Tapas. La edición anual correrá a cargo del adjudicatario y será bilingüe español-inglés.

Durante el periodo de vigencia de este contrato, el adjudicatario deberá mantener permanentemente actualizadas las ventajas que ofrece Zaragoza Card y Zaragoza Card Tapas de forma que los turistas tengan conocimiento en todo momento de las mismas, evitando así cualquier error en su utilización.

Se establece como mínimo una revisión anual de las ventajas para incluir nuevos colaboradores o dar de baja a otros. El adjudicatario se compromete a poner en conocimiento de Zaragoza Turismo las modificaciones para que puedan actualizarse la información de los distintos soportes promocionales donde se incluyan las ventajas de la tarjeta.

- **Edición, manipulado y suministro de tarjetas**

La empresa adjudicataria deberá editar y proveer de tarjetas turísticas a Zaragoza Turismo, personalizando el chip de las tarjetas, dándolas de alta en su base de datos y dejándolas completamente preparadas para su comercialización y uso, conforme a los pedidos realizados desde Zaragoza Turismo en función de sus necesidades.

Las tarjetas deberán ser entregadas en un pack junto con la guía de servicios, con una pegatina con el precio y localizador.

- **Comercialización de Zaragoza Card**

Zaragoza Card será comercializada en las oficinas de Zaragoza Turismo del Ayuntamiento de Zaragoza según la tarifa de precios establecida en la ordenanza municipal como precio público.

La tarjeta podrá ser vendida también en otros establecimientos como hoteles, agencias de viajes, tour-operadores, etc. en un acuerdo privado entre el adjudicatario y los establecimientos que deseen venderlas.

Se valorarán los acuerdos que la empresa comercializadora pueda establecer con tour-operadores para la inclusión de la tarjeta turística en las principales redes europeas.

Así mismo, el adjudicatario creará y gestionará una página web dedicada a Zaragoza Card donde se informará de las ventajas ofrecidas por la tarjeta y donde se comercializará la tarjeta. La empresa se encargará de la reserva del dominio, de la programación de la web, del alojamiento en un servidor dedicado y de su mantenimiento.

El adjudicatario pondrá a disposición de Zaragoza Turismo personal para vender la tarjeta en los puntos de información asignados a tal fin y colaborar en todas las acciones que se deriven del funcionamiento y desarrollo de la tarjeta.

MANTENIMIENTO TÉCNICO

El adjudicatario será el encargado de dotar a Zaragoza Card de los elementos y conocimientos necesarios en el área de la tarjeta inteligente para el buen funcionamiento de ésta. El modelo de tarjeta será el denominado "sin contacto".

La tecnología aplicada deberá ser compatible con el sistema utilizado por la empresa concesionaria del transporte público de la ciudad de Zaragoza, bus y tranvía.

El adjudicatario deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para activar las tarjetas.

Como servicio de soporte para la tarjeta turística, la empresa adjudicataria deberá suministrar el siguiente material:

- Sistema informático centralizado en oficina del adjudicatario
- ADSL con IP fija
- Ordenador portátil para persona local
- Licencia de software de terminales
- Web informativa actualizada
- Software central de gestión, comunicaciones y generación de tarjetas
- Servicio de generación de tarjetas
- Comunicaciones GPRS de terminales
- Un recurso humano dedicado localmente al seguimiento del proyecto

* El número de terminales estará en función del número de establecimientos adheridos, si bien anualmente se revisarán las variaciones en el número de establecimientos. Será necesario fijar el precio unitario de cada terminal y su contratación se realizará dentro de la asignación presupuestaria del presente contrato.

4. RELACIÓN ENTRE ZARAGOZA TURISMO Y EL ADJUDICATARIO

Zaragoza Turismo forma parte de los colaboradores de Zaragoza Card en la modalidad de "Precio incluido" con los servicios turísticos establecidos.

Zaragoza Turismo recaudará el importe de las tarjetas vendidas en sus oficinas y lo ingresará a la empresa adjudicataria con una periodicidad mensual.

La empresa adjudicataria realizará mensualmente una liquidación a Zaragoza Turismo por el importe de los servicios realizados con Zaragoza Card y prestados por Zaragoza Turismo de acuerdo a los precios establecidos en la ordenanza municipal vigente en cada momento.

Asimismo, deberá enviar mensualmente a Zaragoza Turismo un informe detallado de los usos y activaciones de la tarjeta.

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza
Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es



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:

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza
Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es



- 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.- PLAZOS DE EJECUCION

El plazo de ejecución será de 1 mes a partir de que la empresa adjudicataria tenga la aceptación de la propuesta. La finalización del contrato será el 31 de diciembre de 2015.

6.- PRESUPUESTO

El presupuesto máximo de licitación asciende a la cantidad de 17.999,99 euros (IVA excluido), al que adicionando el 21% de IVA (3.780 euros), supone un presupuesto total de 21.779,99 euros (IVA incluido).

El precio del contrato será el que resulte de la adjudicación del mismo, debiendo indicar como partida independiente el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) vigente.

En el precio del contrato se considerarán incluidos los impuestos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

El presupuesto deberá ir debidamente firmado y sellado.

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza
Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

7.- PLAZO, LUGAR Y FORMA DE PRESENTACION DE LAS PROPOSICIONES

Plazo de presentación de las ofertas.- Hasta las 13,00 horas del décimo día natural, contado a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante.

En el supuesto de que el día de finalización del plazo de presentación de proposiciones fuera sábado o festivo, se entenderá prorrogado hasta el siguiente día hábil.

Lugar de presentación de las proposiciones.- Los licitadores presentarán la documentación para participar en este procedimiento mediante las siguientes opciones:

1. En la sede administrativa de Zaragoza Turismo, sita en el Auditorio-Palacio de Congresos, calle Eduardo Ibarra, 3
2. En documento electrónico (pdf) dirigido al correo electrónico:
turismo@zaragoza.es ó publicacionesturismo@zaragoza.es

8.- PAGO DEL PRECIO

El adjudicatario expedirá una única factura, una vez cumplido y ejecutado el objeto del contrato, conforme a lo dispuesto en esta Memoria.

Una vez conformada la factura por Zaragoza Turismo, el pago al contratista se efectuará mediante transferencia bancaria a la entidad financiera y en la cuenta que se señale.

Zaragoza, a 23 de marzo de 2015



Inmaculada Armisén
Directora