

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL
SERVICIO PARA LA REALIZACION DE VISITAS GUIADAS DE ZARAGOZA
TURISMO
AÑOS 2009-2010**

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 histórico y monumental de la ciudad de Zaragoza entre nuestros visitantes y los propios zaragozanos.

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. 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.

Los guías, además de realizar la visita, deberán informar y promocionar estas visitas y otras actividades organizadas por Zaragoza Turismo a los visitantes, 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 designará una persona para que, en colaboración con el personal que atiende las oficinas de turismo, se ocupe de la **promoción, gestión y operativa de las visitas** (tramitación 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, permaneciendo en las Oficinas un mínimo de 10 horas semanales, acordando el horario con la Oficina de Turismo, en relación con la demanda de visitas.

Zaragoza Turismo y la empresa adjudicataria mantendrán reuniones semanales de coordinación para el buen desarrollo de las visitas y la promoción entre distintos colectivos y 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 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 la persona o personas que realicen los mismos, deberá estar presente un responsable de la empresa, coordinando y **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.

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 acordado 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.

La empresa adjudicataria deberá 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 y monumental, sino también que contemplen otros aspectos vivenciales de la ciudad como la gastronomía, oferta comercial, industrial, urbanística, nuevas infraestructuras, visitas para diferentes colectivos de niños, familias, jóvenes, etc.

Los recorridos podrán modificarse a criterio de Zaragoza Turismo.

PROPUESTA DE ITINERARIOS:

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

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.

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 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 o 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 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 guía deberá estar disponible durante las 3 horas previstas de la visita.

El guía deberá personarse, 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 de coordinar la visita desde la asignación del servicio hasta su finalización, con una persona designada 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.-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 guías.

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.

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

4.-OBLIGACIONES ESPECIFICAS 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.-De **la formación** de los guías se encargará la empresa adjudicataria.

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

Se valorará que la empresa adjudicataria esté capacitada para poder ofrecer el servicio en otros idiomas diferentes a los obligatorios.

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.

La empresa adjudicataria deberá presentar a Zaragoza Turismo el currículum de las personas en principio designadas para la prestación de estos servicios, haciendo constar en el mismo su titulación académica, experiencia profesional y nivel de conocimiento de idiomas extranjeros.

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.- Los guías de las visitas deberán utilizar los micrófonos inalámbricos de los que dispone Zaragoza Turismo para el buen desarrollo de las visitas, especialmente con aquellos grupos más numerosos.

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.

5.-DOCUMENTACIÓN

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

No se propone clasificación para las empresas participantes, ya que está excluido en la vigente Ley de Contratos Art. 54.1. Ley 30/2007, por ser una actividad cultural y de ocio (categoría 26 del Anexo II)

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

- **Memoria descriptiva** de la trayectoria de la entidad solicitante en la realización de actividades de carácter similar, haciendo especial hincapié en el conocimiento y experiencia relacionados con la promoción en el sector turístico y de servicios.
- Propuesta de diferentes **itinerarios turísticos** por la ciudad de Zaragoza, con el contenido y planificación de los mismos y de un plan de promoción para la difusión del servicio.
- Una relación de los **medios materiales y personales** que la empresa afectará al desarrollo del trabajo durante todo el tiempo previsto para la duración del mismo. Las empresas candidatas presentarán una relación de profesionales con los datos personales y profesionales de cada uno de ellos, debiendo acreditar documentalmente cada uno de los “curriculum vitae”.
- Propuesta de **actuaciones y mejoras** a realizar conforme a lo establecido en las bases técnicas.

6.-PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria no divulgará la información resultante de la explotación estadística, ni cualquier otro dato que resulte del trabajo realizado en Zaragoza Turismo, salvo expresa y puntual autorización de dicho Organismo.

7.-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 estas 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.

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

8.-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.- 900 Visitas estimadas en castellano, con un coste máximo de 82 EUROS por visita (IVA no incluido), lo que supone un coste total máximo de 73.800 EUROS (IVA no incluido).

B.- 400 Visitas estimadas en idiomas, con un coste máximo de 99 EUROS por visita (IVA no incluido), lo que supone un coste total máximo de 39.600 EUROS (IVA no incluido).

C.- 90 Visitas estimadas grupos especiales y visitas nocturnas, con un coste máximo de 119 EUROS por visita, (IVA no incluido), lo que supone un coste total máximo de 10.710 EUROS (IVA no incluido).

D.- Para determinadas labores de gestión de visitas se establece un máximo de 600 horas, con un coste máximo de 18 euros por hora (IVA no incluido), lo que supone un coste total máximo de 10.800 euros (IVA no incluido).

El importe de licitación, atendido el plazo de duración del contrato que es de dos años, será como máximo de 269.820 EUROS (IVA no 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 539.640 EUROS (IVA no incluido).

En estas cantidades quedan incluidos los costes de personal del servicio, los gastos administrativos y el control que pueda tener la empresa adjudicataria.

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.

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.

9.-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 77.1 de la Ley de Contratos del Sector Público).

La revisión de precios se regirá por lo dispuesto en los artículos 77 a 82 de la L.C.S.P.

10.-FACULTAD INSPECTORA

Zaragoza Turismo podrá inspeccionar y valorar en cualquier momento el trabajo que realicen los guías durante el desarrollo del servicio de las visitas guiadas.

La empresa adjudicataria y los guías deberán cumplir en todo momento con las obligaciones derivadas de este pliego y seguir las instrucciones que dé la Presidencia, la Vicepresidencia o la Dirección de Zaragoza Turismo.

11.-INCIDENCIAS EN LA APLICACIÓN DEL SERVICIO

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

Los posibles cambios en los profesionales implicados en el servicio, deberán notificarse con un mínimo de quince días hábiles, remitiendo escrito a Zaragoza Turismo, quien deberá dar el visto bueno a la propuesta de sustitutos. Dicho escrito deberá ir acompañado de la correspondiente acreditación por currículum, para valorar su correcta cualificación.

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.

12.-CRITERIOS DE VALORACIÓN

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

1. **Memoria técnica**, que deberá contener la metodología, contenido, planificación y medios materiales y personales destinados a la prestación del servicio, en cuanto

a la propuesta de los itinerarios, así como un plan de promoción para la difusión de los mismos. **Hasta 30 puntos.**

2. **Aportación de iniciativas o mejoras** sobre las bases fijadas en el pliego de prescripciones 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 y supongan un beneficio para la Institución. **Hasta 10 puntos.**
3. **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.

4. **Titulaciones Universitarias y de idiomas** de las personas que presten su trabajo en los servicios de visitas guiadas y que hayan prestado su servicio como guía en la empresa como mínimo durante el último año anterior a esta licitación, 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. **Hasta 20 puntos**

a) Por cada Licenciado en Historia, Historia del Arte o Humanidades se valora una puntuación de 0,5 puntos

b) Por cada Diplomado en Turismo, se valora una puntuación de 0,3 puntos.

La suma de los apartados a) y b) podrá alcanzar hasta **un máximo de 15 puntos.**

c) Por cada persona que acredite el conocimiento de uno o más de los idiomas de inglés, francés, alemán, italiano y portugués, a través de titulaciones oficiales, experiencia acreditada o ser nativos del país del idioma que se valora, por cada idioma 0,20 puntos. **Hasta un máximo de 5 puntos.**

13.- 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.

14.- REGIMEN SANCIONADOR

1) Se considerarán infracciones en el cumplimiento del contrato.

a)- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.

- La ligera incorrección con los clientes.

- La falta de uniformidad.

- El deficiente nivel de idiomas para el desarrollo de las visitas.

- En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.

b)- El abandono del servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.

- La falsedad de las explicaciones.

- En general el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario y la acumulación de 3 faltas leves en el transcurso de un año.

c)- La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.

- La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.

- La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenadas por los técnicos municipales, siempre que sea una actitud directamente imputable a la empresa o a sus directivos responsables.

- Cualquier conducta constitutiva de delito.

- Las ofensas verbales o físicas al cliente.

- En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto de concesión y las características del mismo que se opongan manifiesta y notoriamente a este pliego de condiciones técnicas.

2) La incursión por parte del contratista:

- tres veces en los supuestos contemplados en el párrafo a) dará lugar a una penalización económica de un 3% del importe anual del contrato.

- dos veces en los supuestos contemplados en el párrafo b) dará lugar a una penalización económica de un 5% del importe anual del contrato.

- una vez en un supuesto contemplado en el párrafo c) dará lugar a una penalización de un 10 % del importe anual del contrato, además dará lugar a la resolución del contrato previo expediente instruido al efecto.

15.- POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del contratista, se deberá aportar una póliza de responsabilidad civil por un valor mínimo de 134.910 €.

Zaragoza, a 26 de febrero de 2009

Inmaculada Armisen Sáenz de Cenzano
Directora