

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCION TURISTICA DE ZARAGOZA TURISMO.

1) OBJETO

El objeto del contrato es la adjudicación del Servicio de Atención Turística de Zaragoza Turismo para desarrollar la gestión de los servicios de información y de promoción de Zaragoza en las Oficinas de Turismo y Puntos de Información, así como en Ferias y Salones de Turismo en España y el Extranjero.

El Servicio de Atención Turística de Zaragoza Turismo tiene como finalidad ofrecer un buen servicio de acogida y atención al turista que llega a la ciudad y promocionar tanto el destino como las actividades, productos y programas desarrollados por Zaragoza Turismo.

2) CARACTERISTICAS DEL SERVICIO.

El servicio de atención turística se lleva a cabo desde las dependencias de Zaragoza Turismo, tanto desde sus oficinas de información como desde sus oficinas administrativas. También se llevará a cabo a través de la participación en puntos de Información en ferias y actos promocionales en España y en el extranjero.

Las funciones del servicio de atención turística son las siguientes:

1) Atender las consultas turísticas presenciales de los visitantes que llegan a la ciudad y de los ciudadanos que visitan las oficinas de Zaragoza Turismo, así como las consultas por correo, fax, telefónicas, por internet y a través de la oficina on line.

Se facilitará información sobre la oferta turística, patrimonial, cultural, deportiva y de ocio de Zaragoza, y cualquier información práctica necesaria para los visitantes recién llegados, de acuerdo con el sistema de calidad implantado en dichas Oficinas de Turismo.

2) Coordinar y controlar el correcto funcionamiento de las actividades y servicios desarrollados por Zaragoza Turismo.

3) Promocionar la imagen de la ciudad como destino turístico, con su oferta articulada por productos y servicios, en el ámbito local, nacional e internacional, a través de la asistencia a Salones Profesionales, Ferias y Actos Promocionales en España y fuera de ella.

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 a prestar por la empresa adjudicataria

1) La empresa adjudicataria deberá implantar una aplicación informática con un sistema integral del servicio que facilite, simplifique y optimice el desarrollo del mismo en las siguientes tareas:

- 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 visitas y servicios.
- Recogida de datos para la posterior difusión de información sobre la infraestructura y oferta turística, deportiva, cultural y de ocio de la ciudad y de su entorno y, en general, sobre todos los servicios y recursos que interesen al visitante. La información indispensable será:

- Infraestructura de acogida al visitante, de equipamiento turístico y cultural y de comunicaciones.
- Información sobre la oferta monumental, cultural, lúdica, deportiva, diferentes tipologías de alojamientos turísticos, establecimientos de restauración y bares, empresas de actividades lúdicas y turísticas, transporte público y de todos aquellos servicios de utilidad para el turista.
- Acontecimientos congresísticos y certámenes feriales.
- Actividades organizadas desde Zaragoza Turismo.
- Atractivos regionales y rutas turísticas desde Zaragoza.

2) Atender las consultas turísticas en las oficinas y puntos de información de Zaragoza Turismo, proveyendo la empresa adjudicataria personal suficiente para cubrir el servicio de atención en:

- Oficina de turismo de la Plaza del Pilar: abierta 10 horas diarias.
- Oficina de turismo del Torreón de la Zuda: abierta 7 horas y media al día.
- Oficina de Turismo en la sede administrativa de Zaragoza Turismo: 7 horas diarias de lunes a viernes.
- Oficina de Turismo en estación Zaragoza-Delicias: abierta 12 horas diarias.
- Oficina de Turismo del Aeropuerto: abierta 12 horas diarias.

- Oficina de Turismo de la Feria de Zaragoza: Abierta coincidiendo con las fechas en las que se celebren los certámenes feriales.
- Otros puntos que Zaragoza Turismo determine de acuerdo con las necesidades del servicio.

El horario de las mencionadas oficinas o de otras que pudieran abrirse se ajustará a la demanda del servicio según los periodos o eventos celebrados y será indicado en cada caso por el personal técnico de Zaragoza Turismo.

3) Gestionar la Atención Turística mediante nuevas tecnologías.

4) Realizar la Gestión Telemática de la Explotación de datos.

5) Participar en el desarrollo y aplicación de los sistemas de calidad implantados en las Oficinas de Turismo: procedimientos, objetivos, indicadores, manuales de atención al visitante, sistema de quejas y sugerencias, sistema de encuestación, planes de mejora, etc.

6) Controlar y supervisar el correcto funcionamiento de las actividades y servicios que Zaragoza Turismo gestione (Bus Turístico, Visitas guiadas, Zaragoza Card, Informadores Turísticos, etc) e informar de las incidencias ocurridas durante el desarrollo del servicio, así como las soluciones aplicadas.

Durante el desarrollo de las actividades fuera del horario de apertura de oficinas, la empresa adjudicataria deberá garantizar la supervisión de los servicios hasta que los mismos finalicen.

7) Planificar, gestionar y controlar las peticiones de visitas guiadas a la ciudad para grupos culturales, profesionales y de congresos.



El personal que desarrolle este servicio deberá tener conocimientos históricos y artísticos de los principales monumentos de la ciudad, para poder ofrecer una explicación de los mismos, en todos aquellos idiomas en relación con la demanda existente, en aquellas ocasiones que lo requiera Zaragoza Turismo.

8) Gestionar el control y venta de tickets en oficinas y on line de los servicios y de merchandising que Zaragoza Turismo desarrolle.

9) Proponer nuevas acciones referentes a mejorar e innovar el servicio de atención turística y de promoción del destino, pudiéndose ser enmarcadas dentro de proyectos de la Unión Europea.

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

10) Promocionar los servicios de Zaragoza Turismo y fomentar la comercialización de los mismos on line.

11) Atender de forma dinámica y participativa las consultas en los puntos de información de Zaragoza Turismo en ferias, workshops y actos promocionales, tanto en España como en el extranjero, desarrollando labores de promoción destinadas a turoperadores y medios de comunicación.

12) Colaborar en las acciones que las Oficinas Españolas de Turismo en el extranjero desarrollen con el fin de promocionar y dar difusión a Zaragoza como destino turístico o a las actividades, productos y programas de Zaragoza Turismo.

13) Desempeñar labores de atención especializada a prescriptores del sector turístico.

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 el público, con el fin de que la calidad del servicio sea óptima.

Se debe priorizar la atención al cliente frente a la realización de cualquier otra actividad.

La empresa adjudicataria coordinará a través de su personal 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 mensual. Además la empresa adjudicataria deberá presentar un plan de actuación anual con avances trimestrales, una planificación de los recursos humanos con las funciones de los puestos y con la asignación de tareas y un plan de formación, así como una memoria del servicio.

Para el buen funcionamiento del desarrollo del servicio será necesario establecer los siguientes puestos de trabajo:

Se establecerán 2 puestos de Coordinación, que tendrán como funciones la coordinación y supervisión de todos los servicios objeto del contrato y la

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

interlocución con la empresa y serán desempeñados siempre por las mismas personas.

Estos puestos estarán apoyados por encargados e informadores especializados.

- Puestos de responsabilidad y gestión de Oficinas de Turismo y Servicios:

- 1 Coordinador de Oficinas de Turismo y Servicios, que será apoyado por los siguientes encargados:
- 2 Encargados que tendrán como funciones la supervisión y coordinación de las oficinas y servicios turísticos, así como otras tareas organizativas y de planificación:
 - 1 Encargado de oficinas de turismo y nuevas aplicaciones tecnológicas.
 - 1 Encargado de servicios y actividades.
- 5 Informadores especializados que apoyarán a los encargados en sus tareas, realizarán tareas de atención al público, resolverán las incidencias y supervisarán los equipos de trabajo:
 - 1 Informador especializado de la oficina de Pza. del Pilar.
 - 1 Informador especializado de la oficina de las dependencias administrativas de Zaragoza Turismo.
 - 3 Informadores especializados de servicios, actividades turísticas y nuevas aplicaciones tecnológicas.
- Puestos de atención e información turística: existirá una plantilla estable integrada por los informadores turísticos necesarios para desarrollar la actividad, siempre de acuerdo con el presupuesto.

- Puestos de responsabilidad y gestión de promoción y asistencia a ferias :

- 
- 1 Coordinador de promoción, posicionamiento y comercialización del producto, que será apoyado por los siguientes encargados.
 - 3 Encargados que tendrán como funciones la planificación, supervisión, y coordinación de la atención de ferias y actos promocionales, atención a prescriptores turísticos y comercialización del producto:
 - 1 Encargado de ferias y actos promocionales.
 - 1 Encargado de atención a prescriptores turísticos.
 - 1 Encargado de posicionamiento y comercialización del producto.

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

- 2 Informadores especializados que apoyarán a los encargados en sus tareas:
 - 1 Informador especializado de ferias y actos promocionales.
 - 1 Informador especializado de atención a prescriptores turísticos y comercialización.
- Además tendrá que existir una bolsa para cubrir bajas, vacaciones e imprevistos del servicio.

La empresa podrá aportar ideas en relación con la organización, que tendrán que ser siempre aprobadas por Zaragoza Turismo.

*** 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.

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, promoviendo para tal fin las reuniones convenientes.

4) 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 dicha materia.

Las empresas deberán tener dentro de su objeto social actividades vinculadas a la atención turística y a servicios de Información y Gestión Turística.

El licitador que resulte adjudicatario, quedará obligado a efectuar el servicio en las condiciones previstas en este pliego, 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, ajustando los periodos

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

vacacionales del personal a aquellos periodos que menos actividad turística exista, 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.

5) OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL ADJUDICATARIO.

1. La empresa deberá implantar una aplicación informática con un sistema integral del servicio que facilite, simplifique y optimice el desarrollo del mismo. La aplicación pasará a ser propiedad de Zaragoza Turismo.

2. La empresa deberá aportar el personal debidamente uniformado, de acuerdo con los criterios marcados por Zaragoza Turismo, quien tendrá la facultad de supervisar o modificar la propuesta de la empresa adjudicataria, correspondiendo a la empresa adjudicataria tanto la entrega del vestuario como su conservación o reparación en los casos pertinentes. Además cada miembro del personal llevará una placa de identificación con su nombre, los idiomas que domina y el logotipo que Zaragoza Turismo determine.

3. Preparar técnicamente a sus trabajadores en materias propias del servicio que deben prestar, elaborando un plan de formación anual, ofreciéndoles los cursos necesarios para el desarrollo y la mejora del mismo.

4. La empresa deberá garantizar en todo momento el conocimiento correcto hablado y escrito de las personas que presten el servicio en castellano, inglés, francés, alemán, italiano, portugués, así como en aquellos idiomas en relación con la demanda existente, de forma que en todo momento el personal que atiende al público en el conjunto de las oficinas pueda dar respuesta a consultas en estas lenguas.

5. La empresa deberá desarrollar la actividad en función del horario que en cada oficina de turismo o punto de información se establezca, de acuerdo con las necesidades del servicio. El horario podrá ser modificado, según el criterio de Zaragoza Turismo, cuando así lo considere oportuno.

Siempre se cumplirá con la puntualidad en el horario de apertura establecido para cada Oficina de Turismo y el personal deberá acudir 15 minutos antes del horario de apertura.

6. La sede de trabajo del personal encargado de la prestación del servicio serán las Oficinas de Turismo mencionadas en la cláusula segunda ó aquellas

dependencias pertenecientes a Zaragoza Turismo que éste determine tanto en Zaragoza como en ferias y actos promocionales de España y del extranjero.

7. En todo el horario de apertura al público deberá haber una persona que actúe como coordinadora y sea el interlocutor con la Dirección de Zaragoza Turismo.

8. El número de personal estimado para cubrir las Oficinas de Turismo mencionadas anteriormente deberá establecerse en función de las necesidades de cada oficina y según determine Zaragoza Turismo.

9. El perfil profesional variará en función del puesto de trabajo que se ocupe. Será exigible como mínimo en todos los puestos de trabajo, para demostrar capacidad suficiente, tener una titulación de Técnico Medio, conocimiento de 2 idiomas extranjeros como mínimo, siendo uno de ellos el inglés, con justificantes tanto del nivel escrito como hablado y experiencia profesional para el trabajo a desarrollar.

Además deberá demostrar conocimientos sobre la infraestructura y oferta turística, cultural, monumental y de ocio de Zaragoza y Aragón, así como conocimientos de informática suficientes para el desempeño de sus funciones. Así mismo, se deberá demostrar poseer experiencia en labores de atención al público y habilidades en las relaciones interpersonales y de comunicación y capacidad para resolver reclamaciones y situaciones imprevistas.

El curriculum vitae de las personas propuestas para cubrir los servicios deberá estar certificado por la acreditación de títulos oficiales, tanto en titulación académica como en idiomas, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula sexta de estos pliegos.

+ PERFIL PROFESIONAL ESPECÍFICO DEL COORDINADOR DE OFICINAS DE TURISMO Y SERVICIOS

- Experiencia en la planificación, selección, formación y control de Recursos Humanos.
- Metodología para la planificación, gestión y control del trabajo a desarrollar, de acuerdo con el sistema de calidad implantado en Zaragoza Turismo.
- Capacidad de delegación y supervisión de tareas y disponibilidad horaria.
- Iniciativa en la aportación de ideas.
- Experiencia en la gestión de empresas.
- Experiencia en marketing turístico.
- Experiencia e iniciativa en gestión de proyectos financiados por la Unión Europea.

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

+ PERFIL PROFESIONAL ESPECÍFICO DEL COORDINADOR DE PROMOCION

- Experiencia en la planificación, selección, formación y control de Recursos Humanos.
- Metodología para la planificación, gestión y control del trabajo a desarrollar, de acuerdo con el sistema de calidad implantado en Zaragoza Turismo.
- Capacidad de delegación y supervisión de tareas y disponibilidad horaria.
- Iniciativa en la aportación de ideas.
- Experiencia en planificación, coordinación y realización de acciones de promoción y asistencia a prescriptores turísticos.
- Experiencia en marketing turístico y gestión comercial.
- Experiencia en relaciones públicas y presentaciones.

+ PERFIL PROFESIONAL ESPECÍFICO DE ENCARGADO

- Capacidad organizativa y de trabajo en equipo y disponibilidad horaria.
- Iniciativa en la aportación de ideas y resolución de problemas.
- Capacidad de delegación y supervisión.
- Capacidad de organización y supervisión de las oficinas de turismo y experiencia en la planificación y formación de personal para el puesto de encargado de oficinas de turismo.
- Experiencia en la planificación y gestión de servicios turísticos y actividades y en la realización de visitas a grupos para el puesto de encargado de servicios.
- Experiencia en la planificación y gestión de asistencia a ferias y actos de promoción para el puesto de encargado de ferias.
- Experiencia en acciones de atención a profesionales de turismo para el encargado de asistencia a prescriptores turísticos.
- Experiencia en la comercialización de productos y aplicación de nuevas tecnologías para la promoción de los mismos para el puesto de encargado de posicionamiento y comercialización del producto.

+ PERFIL PROFESIONAL ESPECÍFICO DE INFORMADOR ESPECIALIZADO

- Capacidad de trabajar en equipo, asumiendo y repartiendo tareas.
- Experiencia en la gestión y atención de oficinas de turismo para los informadores especializados de oficinas de turismo.
- Experiencia en la gestión de visitas, atención a grupos turísticos y en servicios y actividades turísticas para los informadores especializados en servicios.
- Experiencia en asistencia a ferias y actos promocionales para el informador especializado en ferias.
- Experiencia en la atención a profesionales y comercialización para el informador especializado en la atención a prescriptores turísticos.

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

6) SUBROGACION DE PERSONAL

La entidad adjudicataria deberá subrogar los contratos de los trabajadores adscritos al Servicio de Atención Turística de Zaragoza Turismo (anexo 1, que está a disposición de las empresas licitadoras en la sede de Zaragoza Turismo).

7) SELECCIÓN DEL PERSONAL

Dada la importancia que el perfil y la experiencia de los profesionales tienen en este tipo de actividad y con el fin de velar por el cumplimiento preciso de la prestación del servicio, en caso de incorporación de nuevo personal, la empresa adjudicataria hará una selección ajustándose al perfil profesional mencionado anteriormente. Zaragoza Turismo deberá dar el visto bueno a la propuesta de profesionales que la entidad adjudicataria presente y podrá pedir la sustitución de aquellas personas que estimase no adecuadas para el servicio o que no se ajusten al perfil descrito.

Zaragoza Turismo en ningún caso asumirá responsabilidad alguna sobre el mencionado personal.

La empresa dispondrá de una bolsa de trabajo de al menos 10 personas preseleccionadas para cubrir bajas o vacaciones del personal que se revisará trimestralmente.

Para cubrir las vacantes, tendrá que proponer una terna con los candidatos habiendo comprobado sus conocimientos de idiomas y experiencia profesional.

8) PROTECCION DE DATOS

El adjudicatario está obligado a guardar reserva respecto a 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 normas que la 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:

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) 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.

A estos efectos las partes suscribirán el oportuno acuerdo.

9) DOCUMENTACION



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 (A, B y C) con la documentación que en dicho Pliego se detalla, además de lo indicado, respecto al sobre C, en esta cláusula.

El sobre C de criterios sometidos o sujetos a juicio de valor deberá contener la 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

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es



CALIDAD TURÍSTICA

duración del mismo, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula sexta de estos pliegos.

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:

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

información turística, atención al cliente, idiomas, informática, Internet, calidad y gestión ambiental, marketing turístico, benchmarking, gestión de empresas, etc.

10) PERIODO DE CONTRATACION

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

La duración total del contrato, incluidas las tres prórrogas (de un año cada una), no podrá exceder de seis 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.

11) CONDICIONES ECONOMICAS

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

Los precios unitarios e importes máximos, IVA no incluido, que para Zaragoza Turismo puedan suponer anualmente esta contratación serán los siguientes:

Coordinador

Precio unitario hora..... 18,10 €/hora
Horas máximas estimadas..... 3.520 horas/año,
(a razón de 2 personas a 160 horas mes por persona, 11 meses).
Presupuesto estimado 63.712 €

Encargado

Precio unitario hora..... 17,15 €/hora
Horas máximas estimadas..... 8.960 horas/año,
(a razón de 5 personas a 160 horas mes por persona,
11 meses, excepto 1 encargado 12 meses).
Presupuesto estimado 153.664 €

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

Informador especializado

Precio unitario hora.....15,82 €/hora
 Horas máximas estimadas.....13.440 horas/año,
 (a razón de 7 personas a 160 horas mes por persona, 12 meses).
 Presupuesto estimado212.620,80 €

Informador turístico

Precio unitario hora.....14,63 €/hora
 Horas máximas estimadas20.800 horas/año
 Presupuesto estimado304.304 €

Para horas especiales trabajadas a partir de las 21 horas o por asistencia a
 ferias se estima un presupuesto anual de12.000 €

El importe de licitación, atendido el plazo de duración del contrato, que es de
 tres años, será como máximo de 2.193.902,4 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 tres posibles prórrogas, será
 como máximo de 4.432.804,8 euros (IVA no incluido).

El importe de licitación correspondiente al primer año de contrato será como
 máximo de 701.300,8 euros (IVA no incluido).

El importe de licitación correspondiente al segundo y tercer año de contrato
 será como máximo de 746.300,8 euros anuales (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 hora de trabajo de cada uno de los puestos arriba
 mencionados.

Zaragoza Turismo podrá reajustar la organización de las 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, el lugar donde se realiza, el nombre
 de la persona que realiza el servicio, las horas trabajadas y el importe
 correspondiente.

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

12) 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.

13) FACULTAD INSPECTORA

Zaragoza Turismo podrá inspeccionar y valorar en cualquier momento el trabajo que realice el personal durante el desarrollo del servicio en las oficinas de turismo y puntos de información, así como sus conocimientos técnicos exigidos en los presentes pliegos, reorientando en su caso la marcha del servicio realizado por aquél.

La empresa adjudicataria y el personal que destine a desarrollar este servicio 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.

14) 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.

Los posibles cambios en los profesionales implicados en el servicio, deberán notificarse con un mínimo de quince días hábiles, remitiendo escrito a Zaragoza Turismo, quién deberá dar el visto bueno a la propuesta de

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

sustitutos. Dicho escrito deberá ir acompañado de la correspondiente acreditación por curriculum, para valorar su correcta cualificación.

La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de una bolsa de trabajo para ofrecer a Zaragoza Turismo cuando éste lo requiera un listado de profesionales que deberá ser revisado trimestralmente, proponiendo una terna para elegir al mejor candidato cuyo conocimiento de idiomas se haya comprobado específicamente.

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.

15) CRITERIOS DE VALORACION

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

CRITERIOS SUBJETIVOS:

Memoria Técnica. Hasta 45 puntos.

CRITERIOS OBJETIVOS:

1. 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.

AUDITORIO - PALACIO DE CONGRESOS. Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Tfno. 902 14 2008 • Fax 976 72 13 27 • turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

2. Aportación de 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. Hasta 15 puntos.

Por cada 10.000 euros valorados en mejoras se asignará 1 punto, hasta un máximo de 15 puntos.

16) 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.

17) PENALIDADES

Las infracciones que se cometan en el cumplimiento del contrato se clasificarán en:

- 1) Se considerarán infracciones leves:
 - a) El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
 - b) La ligera incorrección con los usuarios.
 - c) La falta de uniformidad.
 - d) El deficiente nivel de idiomas para el desarrollo del servicio.
 - e) En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.
- 2) Se considerarán infracciones graves:
 - a) El abandono del servicio.

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

- b) La falsedad o falsificación de servicios.
- c) Las faltas repetidas de puntualidad,
- d) La negligencia o descuido continuado.
- e) La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.
- f) En general el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario y la acumulación de tres faltas leves en el transcurso de un año.

3) Se considerarán infracciones muy graves:

- a) La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenadas por Zaragoza Turismo, siempre que sea una actitud directamente imputable a la empresa o a sus directivos responsables.
- b) La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.

La incursión por parte del contratista:

- Cada una de las infracciones señaladas en el apartado 1) anterior darán lugar a una penalización económica de 500 euros.
- Cada una de las infracciones contempladas en el apartado 2) anterior darán lugar a una penalización económica de un 5.000 euros.
- Cada una de las infracciones contempladas en el apartado 3) anterior darán lugar a una penalización económica de un 15.000 euros, además podrá dar lugar a la resolución del contrato previo expediente instruido al efecto.

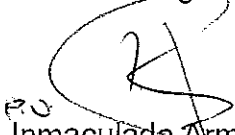
19)POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del contratista, se deberá aportar una póliza de responsabilidad civil por un valor mínimo de 700.000 €

20)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.

I.C. de Zaragoza, 6 de noviembre de 2009


Inmaculada Armisén Sáenz de Cenzano
Directora