

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCION Y PROMOCION TURÍSTICA DE ZARAGOZA TURISMO

1) OBJETO -

El objeto del contrato es la adjudicación del servicio de atención y promoción 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 eventos promocionales en España y el Extranjero.

El servicio de atención y promoción turística de Zaragoza Turismo tiene como finalidad ofrecer un servicio integrado y de calidad de la oferta turística de Zaragoza y de Aragón, y promocionar tanto el destino como las actividades, productos y programas desarrollados por Zaragoza Turismo, así como de la oferta del sector turístico.

2) CARACTERISTICAS DEL SERVICIO.

El servicio de atención y promoción turística se prestará en las oficinas de turismo debido a que estos espacios están situados en los lugares estratégicos de recepción de visitantes, así como en las dependencias que determine Zaragoza Turismo en función de las necesidades del servicio. 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 y promoción 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, teléfono turístico, internet y a través de la oficina on line y redes sociales. Se facilitará información sobre la oferta turística, patrimonial, cultural, deportiva y de ocio de Zaragoza y Aragón, y cualquier información práctica necesaria para los visitantes, de acuerdo con el sistema de calidad implantado en dichas oficinas de turismo y con el fin de incidir en el incremento de la estancia media actual del turista.

2) Velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios programados 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 presencia en redes sociales y la asistencia a ferias y actos promocionales en España y fuera de ella.

Servicios a prestar por la empresa adjudicataria

1.- SERVICIO DE ATENCIÓN TURISTICA

1.1) Atender las consultas turísticas en las oficinas y puntos de información de Zaragoza Turismo, que actualmente son las siguientes:

- Oficina de turismo situada en la Plaza del Pilar: abierta como máximo 10 horas diarias durante todo el año.
- Oficina de turismo situada en el Torreón de la Zuda: abierta como máximo 7 horas y media al día de lunes a sábado y 4 horas domingos y festivos, durante todo el año.
- Oficina de Turismo situada en estación Zaragoza-Delicias: abierta como máximo 10 horas diarias durante todo el año.
- Oficina de Turismo de la Feria de Zaragoza: Abierta coincidiendo con las fechas en las que se celebren los certámenes feriales.
- El teléfono turístico, la oficina on line y las solicitudes vía email o correo postal se atenderán desde la oficina de turismo que Zaragoza Turismo determine.
- Otros puntos que Zaragoza Turismo considere de acuerdo con las necesidades del servicio.

El horario de las mencionadas oficinas o de otras que pudieran atenderse tendrá un carácter flexible, 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 al coordinador de la empresa adjudicataria.

La estimación máxima de horas para el desarrollo del servicio es de 12.300 horas anuales.

En función del acuerdo de colaboración vigente entre Zaragoza Turismo y Turismo de Aragón se ofrecerá información turística sobre la Comunidad de Aragón en todas aquellas oficinas que se establezca.

1.2) La empresa adjudicataria deberá desarrollar el servicio utilizando las herramientas ya existentes en las oficinas, como empresa externa de Zaragoza Turismo, para las siguientes tareas:

- Recogida estadística de datos de la demanda tanto presencial como telefónica y on line.

- Resultados de informes estadísticos diarios, mensuales, anuales y todos aquellos que se requieran según las necesidades del servicio.
- Encuestación.
- Stockage de almacén.
- Venta presencial y seguimiento de la venta on line de servicios y merchandising, según los precios públicos aprobados por el Ayuntamiento de Zaragoza.
- 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, gastronómica, 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.
 - Agenda Cultural de la ciudad.
 - Acontecimientos congresísticos y certámenes feriales.
 - Actividades organizadas desde Zaragoza Turismo.
 - Atractivos regionales y rutas turísticas por Aragón desde Zaragoza.

Las herramientas que Zaragoza Turismo dispone en sus oficinas son las siguientes: pantallas táctiles para la recogida de consultas presenciales, telefónicas y on line; smartphones para la recogida de encuestas; aplicaciones para la recogida de consultas en el teléfono turístico, oficina on line, visitas guiadas, venta de servicios tanto on line como off line y para la gestión del almacén. Así mismo existe una intranet que recoge todos los datos de la oferta del destino.

Zaragoza Turismo entregará a la empresa adjudicataria los manuales de calidad necesarios para el correcto desarrollo del servicio.

1.3) Gestionar la Atención Turística con apoyo de nuevas tecnologías.

1.4) Colaborar en la actualización de la información que contienen los soportes promocionales instalados en las oficinas de turismo.

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

1.6) Participar en el desarrollo y aplicación de los sistemas de calidad implantados en las Oficinas de Turismo, de la Q de Calidad Turística del ICTE, ISO 9001 y EFQM: procedimientos, objetivos, indicadores, manuales de atención al visitante, sistema de quejas y sugerencias, sistema de encuestación, planes de mejora, desarrollos y diseños, etc.

La empresa debe estar certificada en algún sistema de calidad.

1.7) Promocionar los servicios de Zaragoza Turismo, fomentar la comercialización de los mismos tanto off line como on line y velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios que Zaragoza Turismo gestione (Bus Turístico, Visitas guiadas, Zaragoza Card, Informadores Turísticos, etc). Así mismo deberá informar de las incidencias ocurridas durante el desarrollo del servicio.

1.8) Promocionar los servicios y actividades en redes sociales.

1.9) Proponer nuevas acciones referentes a mejorar e innovar el servicio de atención turística.

1.10) Establecer el servicio de cliente misterioso una vez al mes.

2.- SERVICIO DE PROMOCION TURISTICA

En el servicio de promoción turística la empresa adjudicataria realizará indistintamente los servicios relacionados en el apartado anterior de atención turística, además de los que a continuación se enumeran:

2.1) Ejecutar el plan de promoción del destino tanto off line como on line a nivel nacional e internacional, así como informes de los servicios realizados mensuales, anuales y todos aquellos solicitados por Zaragoza Turismo.

2.2) Atender de forma dinámica y participativa los puntos de información de Zaragoza Turismo en ferias, workshops y actos promocionales, tanto en España como en el extranjero, según el calendario establecido. Además se realizarán presentaciones para la promoción del destino dirigida a turoperadores, medios de comunicación y a la oferta del destino.

2.3) 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 y a las actividades, productos y programas de Zaragoza Turismo (organización de jornadas directas e indirectas, famtrips, envío de newsletters).

2.4) Captar y atender a prescriptores del sector turístico tanto off line como on line.

2.5) Realizar un análisis de los mercados internacionales y sus diferentes tipologías de clientes susceptibles de visitar el destino Zaragoza e investigar sobre el posicionamiento en los principales touroperadores y agencias mayoristas.

2.6) Elaborar informes de datos estadísticos turísticos procedentes de diversas fuentes, como del Instituto Nacional de Estadística (I.N.E.), Frontur, Familitur, Egatur, etc.

2.7) Gestionar las solicitudes de visitas guiadas a la ciudad tanto para grupos como para individuales, programadas según el calendario establecido por Zaragoza Turismo (informar, tramitar y confirmar dichas solicitudes).

2.8) Coordinar y velar por 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 estas actividades fuera del horario de apertura de oficinas, la empresa adjudicataria deberá garantizar la correcta prestación de los servicios hasta que los mismos finalicen.

2.9) Colaborar en la revisión del material turístico editado por Zaragoza Turismo.

2.10) Promocionar los servicios turísticos y el destino en la web, blog y redes sociales en las que Zaragoza Turismo esté presente, estableciendo una planificación con un calendario de publicaciones y elaborando los informes mensuales correspondientes.

Revisar y actualizar los contenidos de portales y webs turísticos, como el portal spain.info de Turespaña, etc.

2.11) Promocionar los servicios de Zaragoza Turismo y fomentar la comercialización de los mismos tanto off line como on line.

2.12) Proponer nuevas acciones de marketing turístico referentes a mejorar e innovar la promoción del destino, teniendo en cuenta entre otras acciones, la propuesta de nuevas actividades y servicios, la realización de estudios de benchmarking, la participación en redes y la captación de posibles acciones enmarcadas dentro de proyectos de la Unión Europea.

La estimación máxima de horas para el desarrollo del servicio es de 19.462,5 horas anuales.

En el servicio de atención y promoción turística se garantizará el conocimiento de herramientas ofimáticas (word, excel, bases de datos, power point, openoffice, internet y correo electrónico, etc...)

Además de conocimientos sobre la infraestructura y oferta turística, cultural, monumental y de ocio de Zaragoza y Aragón.

Para la promoción en redes sociales y servicios 2.0 más conocidos de la red: facebook, YouTube, Flickr, Twitter, Foursquare, etc. se deberá garantizar el conocimiento y experiencia en:

- Comunicación y dinamización en las principales redes sociales.
- Creación de páginas, redactar y generar contenidos.
- Elaboración de planes estratégicos y de comunicación de social media.
- Conocimiento de herramientas de análisis y medición en redes sociales (HootSuite, SocialBro, tweetdeck,, etc.) que ayuden a la monitorización y seguimiento de las acciones llevadas a cabo en social media.
- Manejo de gestores de contenidos como Wordpress y herramientas de medición como google analytics o similares.

El servicio se deberá prestar con experiencia en labores de atención al público y de comunicación y con capacidad para resolver reclamaciones y situaciones imprevistas.

Los servicios se prestarán con flexibilidad y multifuncionalidad y se adaptarán a las necesidades de Zaragoza Turismo.

Los servicios específicos son de obligado cumplimiento debiéndose realizar además cualquier otro que éste en relación directa con la ejecución del contrato.

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 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 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.

La empresa adjudicataria deberá coordinar al equipo de personal a su cargo que cubre todos los servicios para la consecución de los objetivos, para lo que deberá realizar de forma imprescindible reuniones semanales.

*** 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 empleados 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 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 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.

6) OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL ADJUDICATARIO.

1. 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.

2. 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.

Todos los materiales y manuales de cualquier tipo generados durante la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria serán propiedad de Zaragoza Turismo.

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

4. La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que el servicio se ofrecerá en los siguientes idiomas, correctamente hablados y escritos: castellano, inglés, francés, alemán, italiano, así como en aquellos idiomas en relación con la demanda existente, de forma que en todo momento en el conjunto de las oficinas se pueda dar respuesta a las 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.

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

7. En todo el horario de apertura al público deberá haber un coordinador y sea el interlocutor con la Dirección de Zaragoza Turismo.

8. El número de horas estimadas para cubrir las Oficinas de Turismo mencionadas anteriormente deberá establecerse en función de las necesidades de cada oficina y según determine Zaragoza Turismo a la empresa adjudicataria.

9. El servicio se realizará con personal cualificado y será exigible como mínimo tener una titulación de Diplomado Universitario o equivalente, conocimiento de dos 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.

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.

7) 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:

- 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.

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 les informa de la posibilidad que Uds. tienen de ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación, en relación con sus datos personales, en cualquier momento dirigiéndose a la siguiente dirección: Zaragoza Turismo, C/Eduardo Ibarra nº 3 ,50003, Zaragoza.

8) 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 (1, 2 y 3) con la documentación que en dicho Pliego se detalla, además de lo indicado, respecto al sobre 3, en esta cláusula.

El sobre 3 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 servicio durante todo el tiempo previsto para la duración del mismo.

2.- 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:

- Sistema de recogida estadística de datos de la demanda (indicadores sobre la 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.
- Agenda cultural
- Manual de Atención al cliente.
- Resolución de quejas y situaciones imprevistas.
- Plan de Social Media.

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.- Propuesta de acciones para la promoción del destino y de los servicios y actividades turísticas tanto off line como on line a través de redes sociales.

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

6.- Plan de formación para los profesionales que vayan a desarrollar el servicio, con un calendario anual con los siguientes cursos entre otros: información turística, atención al cliente, idiomas, ofimática, calidad y gestión ambiental, marketing turístico, benchmarking, gestión de empresas, web, wordpress, redes sociales, etc.

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 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.

10)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 de servicio que se hayan prestado, 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:

Servicio de Atención Turística

Precio unitario hora.....	15,02 €/hora
Horas máximas estimadas	12.300 horas/año
Presupuesto estimado.....	184.746,00 €

Servicio de Promoción turística

Precio unitario hora.....	16,24 €/hora
Horas máximas estimadas.....	19.462,5 horas/año
Presupuesto estimado.....	316.071,00 €

El importe de licitación, atendido el plazo de duración del contrato, que es de dos años, será como máximo de 1.001,634 euros (IVA no incluido) que con el 21% de IVA asciende a la cantidad de 1.211.977,1 (IVA incluido).

El valor estimado del contrato que viene determinado por el presupuesto de licitación, más el importe de las dos posibles prórrogas, será como máximo de 2.003.268 euros (IVA no incluido) que con el 21% de IVA asciende a la cantidad de 2.423.954,2 euros (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 hora de servicio de cada uno de los servicios 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, las horas trabajadas 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. Todo ello salvo que se declare la improcedencia de dicha revisión 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 a 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 VALORACION

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

CRITERIOS SUBJETIVOS:

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 9 puntos.

2.- 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 9 puntos.

- Sistema de recogida estadística de datos de la demanda (indicadores sobre la 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.
- Agenda cultural
- Manual de Atención al cliente.
- Resolución de quejas y situaciones imprevistas.
- Plan de Social Media.

3.- Modelo de gestión de una oficina de turismo con los siguientes espacios: Hasta 9 puntos.

- Servicio de acogida e información
- Servicio de reservas y venta.
- Área de Autoservicio
- Espacio para atención a grupos.
- Espacio de exposición.

4.- Propuesta de acciones para la promoción del destino y de los servicios y actividades turísticas tanto off line como on line a través de redes sociales. Hasta 9 puntos.

5.- Propuesta de acciones para la atención especializada a prescriptores turísticos. Hasta 4 puntos.

6.- Plan de formación para los profesionales que vayan a desarrollar el servicio, con un calendario anual con los siguientes cursos entre otros: información turística, atención al cliente, idiomas, ofimática, calidad y gestión ambiental, marketing turístico, benchmarking, gestión de empresas, web, wordpress, redes sociales, etc. Hasta 5 puntos.

CRITERIOS OBJETIVOS:

1. Oferta económica. Se valorará hasta un máximo de 50 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:

$$\text{Puntos} = \frac{50 \times \text{min.}}{\text{Of}}$$

Siendo:

P = Puntuación obtenida.

Min = Oferta mínima.

Of = Oferta correspondiente al licitador que se valora.

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 5 puntos.

Por cada 10.000 euros valorados en mejoras se asignara 1 punto, hasta un máximo de 5 puntos.

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.

La subrogación procederá legalmente, si se cumplen los requisitos del artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores, es decir si concurren las circunstancias definitorias de la sucesión de empresas procederá la subrogación por

imperativo legal, a cuyos efectos se informa a los posibles adjudicatarios de las antigüedades y salarios y número de trabajadores existentes.

15) PÓLIZA 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 600.000 €

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.

I.C. de Zaragoza, 13 de diciembre de 2012