

Expediente: 1.088.186/12

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES ESPECÍFICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “ATENCIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA”, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

a) Objeto del contrato.

Será objeto del contrato a que se refieren estos pliegos la realización del servicio consistente en “SERVICIO DE ATENCIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA”, según Pliegos de Prescripciones Técnicas que figuran en el expediente y cuyo conjunto de documentos integrantes tendrá carácter contractual.

A los efectos de la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea la codificación correspondiente es: 63513000-8.

b) Órgano de contratación.

De acuerdo con lo establecido en el art. 13 de los Estatutos de Zaragoza Turismo, el órgano de contratación es la Junta de Gobierno de Zaragoza Turismo.

c) Perfil del contratante.

La forma de acceso público al perfil del contratante, donde figuran las informaciones relativas a la presente convocatoria y donde pueden obtenerse los pliegos, se realizará a través de la página web: www.zaragoza.es/contratos

d) Modalidad contractual.- El sistema de adjudicación del presente contrato será procedimiento abierto, al que se refieren los artículos 138 y 157 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

e) Presupuesto por contrata.

El presupuesto de licitación será como máximo de 1.001.634 euros (IVA no incluido), al que se adicionará el 21% de I.V.A., lo que supone un total de **1.211.977,1 euros**, (IVA incluido), atendida la duración inicial del contrato, que es de dos años.

Los licitadores podrán modificar el presupuesto establecido, mejorándolo a la baja.

El valor estimado del contrato que asciende a 2.003,268 euros (IVA no incluido), **2.423.954,2 euros** (IVA incluido), no coincide con el presupuesto de licitación, al haberse incluido el importe de las posibles prórrogas.

f) Duración del contrato.

La duración del contrato será de dos años, contados a partir del día siguiente al de la formalización del contrato o desde la fecha fijada en el documento contractual.

El contrato podrá prorrogarse por períodos anuales hasta un máximo de dos prorrogas consecutivas a realizar por mutuo acuerdo expreso. En cualquier caso, la duración del contrato quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

g) Fórmula de revisión de precios.

Durante el primer año de contrato no procederá la revisión de precios. En el siguiente, la empresa adjudicataria podrá solicitar la actualización del importe del contrato aportando certificado del I.N.E. La actualización solicitada no podrá ser superior al 85% del I.P.C. general fijado por el I.N.E. para los doce meses inmediatamente anteriores y está se realizará bajo los términos establecidos en los artículos 89 a 94 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

h) Cuantías de la garantía provisional y de la definitiva.

30.049,02 y 5% del importe del contrato respectivamente. Deberá ser constituida en la Caja de Zaragoza Turismo, sita en C/Eduardo Ibarra nº 3.

i) Medios para justificar la solvencia económica y financiera y técnica o profesional. (Sobre 1).

Justificantes de los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional conforme a los artículos 75 y 78 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, que se acreditará mediante la presentación de los siguientes documentos:

Solvencia económica y financiera:

- Declaraciones apropiadas de entidades financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.
- Las cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que corresponda. Los empresarios no obligados a presentar las cuentas en Registros oficiales podrán aportar, como medio alternativo de acreditación, los libros de contabilidad debidamente legalizados.
- Declaración sobre el volumen global de negocios y, en su caso, sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario, en la medida en que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios.

Solvencia técnica:

- Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años en los términos establecidos en el art. 78 del Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del sector público.

Las empresas licitantes aportarán certificado acreditativo de que disponen la siguiente clasificación de empresas en los contratos de servicios: Grupo L subgrupo 6, Categoría D.

j) Documentos a aportar sobre los criterios que requieren un juicio de valor, requisitos técnicos, (Sobre 2).

El sobre 2 de requisitos técnicos deberá contener una **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 duración del mismo, sin perjuicio de los dispuesto en la cláusula sexta del pliego de condiciones técnicas.

2.- Una propuesta modelo de organización, desarrollo y planificación del servicio, objeto del contrato, teniendo en cuenta tanto las tareas de planificación y organización como la valoración del cliente:

- Sistema de recogida estadística de datos de la demanda (procedencia, perfil del visitante etc).
- Resultado de informes estadísticos diarios, mensuales y anuales.
- Sistema de encuestación.
- Realización de planings con turnos de trabajo del personal del servicio.
- Sistema de stokaje 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 sorbe la infraestructura y oferta turística.
- 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 de 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.

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 entro otros: información turística, atención al cliente, idiomas, ofimática, calidad y gestión

ambiental, marketing turístico, benchmarking, gestión de empresas, web. Wordpress, redes sociales, etc.

k) Documentos a aportar sobre los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas, (Sobre 3).

Se deberá presentar en esta sobre la siguiente documentación:

- 1.- Oferta económica (conforme anexo I)
- 2.- Cuestiones técnicas valorables de forma automática:

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. Solo se procederá a su valoración si se consideran necesarias para la prestación del servicio.

l) Cuantía de la cobertura a través de la póliza de responsabilidad civil.

Correrán a cargo del Adjudicatario todos los daños producidos en el desarrollo de su actividad.

El adjudicatario deberá tener suscrita la siguiente póliza:

- Un seguro de RESPONSABILIDAD CIVIL que garantice las responsabilidades que se puedan derivar por daños y perjuicios que se causen tanto a Zaragoza Turismo como a terceros en general como consecuencia de la ejecución de los servicios.

Dicha póliza deberá incluir las garantías siguientes:

1. Responsabilidad Civil de Explotación.
2. Responsabilidad Civil Patronal.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del contratista, se deberá aportar una póliza de responsabilidad civil por un valor mínimo de 600.000 euros.

(El sublímite por víctima en la R.C. Patronal no deberá ser inferior a 90.000 euros)

Así mismo, el adjudicatario deberá justificar documentalmente antes del inicio de los servicios, así como cuando se requiera, la contratación de la póliza y el contenido de los seguros. Caso contrario, se considerará como incumplimiento contractual grave.

En todo caso, serán soportados por el adjudicatario los daños y perjuicios en la cuantía de la franquicia y en lo que se superen los límites que se establezcan en las pólizas de seguros, así como en los bienes y riesgos no cubiertos en las mismas.

3. El Adjudicatario deberá mantener como mínimo las coberturas siguientes:

- Responsabilidad Civil de suscripción obligatoria para todos los vehículos que sean utilizados en la ejecución del servicio, y están sujetos a la Ley de Uso de Circulación de Vehículos de Motor.
- Las empresas adjudicatarias y subcontratistas, deberán tener dadas de alta en la Seguridad Social a todas las personas que intervengan en los servicios así como

cumplir con las exigencias de seguros de Vida y Accidentes que determinen los convenios sectoriales a los que pertenezcan.

– Cualquier otro seguro que pueda serle exigido por la legislación vigente o Convenio Colectivo a lo largo del contrato.

II) Criterios de valoración.

Las ofertas serán valoradas conforme al siguiente baremo. Sobre un total de 100 puntos.

1. Criterios objetivos. Hasta 55 puntos

1.-Oferta económica. Se valorará hasta un máximo de 50 puntos. Se aplicará un criterio de proporcionalidad respecto de la oferta mas reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de los demás con arreglo a la siguiente formula:

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

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. Solo 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 asignará 1 punto, hasta un máximo de 5 puntos.

2. Criterios dependientes de juicio de valor

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.

m) Porcentaje para presumir las bajas como temerarias.

Dado que el precio ofertado es uno de los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación, se considerará, en principio, como desproporcionada o temeraria la baja de toda proposición cuyo porcentaje exceda en 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

n) Posibilidad de ofertar variantes.

No.

ñ) Gastos de difusión y comunicación.

El adjudicatario deberá abonar en concepto de gastos de difusión y comunicación de las actuaciones a realizar la cantidad correspondiente a gastos de anuncios y publicidad de la licitación.

o) Designación de representante de la empresa adjudicataria.

Si.

p) Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista.

1.-En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la

negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, la imposición- cuando proceda- de sanciones disciplinarias, las obligaciones en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

2.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias administrativas. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación. En el cuadro de características del pliego deberá hacerse constar motivadamente la necesidad de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias administrativas.

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 la empresa contratista, 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 los casos de emergencia 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 corporativo deberá dejarse constancia de que se trata de personal externo.

e) Tarjetas de control de acceso de empleados públicos, dotándoseles, 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.

q) Supuestos de contradicción.

Prevalecerán, en todo caso, los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas, en lo que es materia propia de los mismos, sobre lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

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.

s) Mesa de Contratación.

Composición:

- El Ilmo Sr.Alcalde, que actuará como presidente, quien podrá delegar en el Vicepresidente del Patronato.
- Un Concejal designado por los Grupos Municipales.
- El Secretario General del Patronato y del Excmo. Ayuntamiento o persona en quien delegue.
- El Interventor General del Patronato y del Excmo. Ayuntamiento o persona en quien delegue.
- La Directora de Organismo Autónomo.
- La Jefe del Servicio Adv. De Zaragoza Activa, Fomento y Turismo.
- Vocales Facultativos designados libremente por la Presidencia atendiendo a su especial cualificación profesional en relación con el objeto del contrato.
- Un Secretario, que podrá ser miembro de la mesa o el Jefe de Unidad correspondiente del Servicio adv. De Zaragoza Activa, Fomento y Turismo.

t) Presentación de la documentación.

Se realizará en el Servicio administrativo de Zaragoza Activa, Fomento y Turismo.
I.C. de Zaragoza, 13 de diciembre de 2012

ANEXO I

MODELO DE PROPOSICION ECONOMICA EN SERVICIO, PROCEDIMIENTO ABIERTO.

D-----vecino de ----- con domicilio en calle----- núm-----NIF núm-----, en nombre propio (o en representación de -----, con domicilio social en -----, y CIF núm-----) manifiesta que, enterado del anuncio publicado en el BOA núm----- de fecha-----, referente al procedimiento abierto convocado para la contratación del servicio de ATENCION TURISTICA DE ZARAGOZA TURISMO, y teniendo capacidad legal para ser contratista, se compromete con sujeción en un todo a los Pliegos que conoce y acepta expresamente, a tomar a su cargo dicho contrato por la cantidad del precio (en letra y número), IVA Excluido, lo que supone un total de (en número) (IVA incluido).

Desglose de precios unitarios ofertados------(IVA excluido)------(IVA incluido).

(fecha y firma del proponente)

ANEXO II

AVAL PARA LA CONSTITUCION DE GARANTIA PROVISIONAL O DEFINITIVA

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca)----- NIF-----, con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en----- con calle/plaza/avenida----- C.P.----- y en su nombre (nombre y apellido de los Apoderados)----- y con poderes suficientes para obligarle en este acto que resultan de-----

AVALA

a: (nombre o razón social del avalado)----- NiF----- en virtud de lo dispuesto por : (norma/s y artículo/s que impone/n la constitución de esta garantía)----- para responder de las obligaciones siguientes: (detallar el objeto del contrato u obligación asumida por el garantizado)----- ante ZARAGOZA TURISMO, por importe de (en letra)-----, euros (en cifra)-----, en concepto de (garantía provisional o definitiva).*

La Entidad avalista declara bajo su responsabilidad que cumple los requisitos previstos en ella art. 56,2 del Reglamento General de la ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, en renuncia expresa al beneficio de exclusión y con el compromiso de pago al primer requerimiento de Zaragoza Turismo, con sujeción a los términos previstos en el Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Efundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

----- (lugar y fecha)-----
----- (razón social de la entidad)-----
(firma de los apoderados)

- *Consignar lo que proceda
- Este documento se presentará por triplicado (original y dos copias)

