

**MEMORIA TÉCNICA: CONTRATACIÓN SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN  
Y MANTENIMIENTO TÉCNICO DE LA TARJETA TURÍSTICA DE ZARAGOZA  
- ZARAGOZA CARD - Y – ZARAGOZA CARD TAPAS -**

Con el fin de tramitar la contratación del servicio de comercialización y mantenimiento técnico de la tarjeta turística "Zaragoza Card" para este año 2014, solicitamos proyecto y presupuesto detallado de acuerdo a las características que se adjuntan.

La prestación del servicio de comercialización y mantenimiento técnico de la tarjeta turística de Zaragoza –Zaragoza Card- , supone la negociación de todas las ventajas incluidas en la tarjeta con los prestadores de los servicios, el seguimiento de estas relaciones, así como la gestión económica de la tarjeta y el desarrollo del soporte técnico.

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

El presupuesto tiene un importe máximo de licitación de 18.000 € + iva y deberá ir debidamente firmado y sellado.

### Características técnicas

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

La tarjeta turística de Zaragoza es uno de los productos más innovadores, ya que incorpora más de 170 servicios turísticos en un solo producto. A través de ella, la ciudad se sitúa en la vanguardia de la tecnología y los sistemas de gestión destinados a facilitar tanto la estancia del viajero en Zaragoza mejorando la oferta de los servicios, como la promoción de los atractivos turísticos y sectores relacionados con el turismo.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es  
Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00



Actualmente se cuenta con un total de 175 colaboradores, entre los que se incluyen: monumentos y museos, visitas turísticas, bus turístico, hoteles, restaurantes, bares de tapas, cafés y copas, comercios, alquiler de vehículos, agencias de viaje, Feria de Zaragoza, ocio (casino, parque de atracciones, acuario...), destacando la incorporación de establecimientos de la provincia de Zaragoza, tales como balnearios, Casa Natal de Goya, Monasterio de Piedra, etc.

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

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre suministra la tarjeta, siendo Urbanos de Zaragoza (antes TUZSA) el encargado de su aplicación al transporte urbano y la empresa comercializadora desarrolla y aplica esta tecnología a los servicios turísticos.

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

### Actualmente la tarjeta tiene las siguientes características

#### Tecnología:

- Está basada en una tecnología inteligente, a través de un chip denominado "sin contacto" que permite una rápida validación y uso.
- Para el uso de los diferentes servicios, se dota a los proveedores de los elementos necesarios para que puedan realizar el control de entrada a través de terminales canceladores, agilizando los accesos al turista, evitándoles el paso por taquilla, e incluso en algunos servicios, la utilización de accesos específicos y preferenciales.

#### Transporte:

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

[turismo@zaragoza.es](mailto:turismo@zaragoza.es) • [www.zaragozaturismo.es](http://www.zaragozaturismo.es)

Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00



### Validez tarjeta y tarifas:

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

1. 24 h – 18 euros
2. 48 h – 21 euros
3. 72 h – 24 euros

### Servicios incluidos

- Entrada en los principales museos y monumentos de la ciudad, sin pagos adicionales
- Bus Turístico diurno (válido para un día)
- Visitas guiadas: Paseos, Informadores Turísticos, walking tours
- 1 Tapa y 1 Bebida
- Transporte Público: 5, 7 ó 9 trayectos con trasbordo de 1 hora.

### Y numerosos descuentos en:

- Hoteles
- Restaurantes, Cafés y Copas
- Establecimientos de ocio
- Comercios, etc.

### ZARAGOZA CARD TAPAS

A parte de la Zaragoza Card existe una segunda tarjeta, la **Zaragoza Card Tapas**, pensada para disfrutar de la oferta de bares y tapas de la ciudad. Incluye 4 tapas y caña, vino o agua a elegir entre 14 establecimientos de la ciudad (una en cada uno), además de 1 tapa y bebida en cualquier cafetería de El Corte Inglés. Con ella también se puede uno beneficiar de descuentos en restaurantes, comercios y lugares de ocio.

### Su validez y tarifas:

72 h – 13 euros  
turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es  
Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00



La empresa adjudicataria del servicio deberá realizar las siguientes las siguientes funciones:

- **Soporte técnico**

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

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

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

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

- Sistema informático centralizado en oficina del adjudicatario
- ADSL con IP fija
- Terminales para todos los establecimientos integrados en el sistema con coste incluido en la tarjeta.
- Licencia de software de terminales
- Web informativa actualizada
- Software central de gestión, comunicaciones y generación de tarjetas
- Servicio de generación de tarjetas
- Comunicaciones GPRS de terminales

- **Negociación de las ventajas incluidas en la tarjeta turística**

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

El adjudicatario deberá garantizar que la tarjeta ofrezca unos servicios mínimos al turista; a tal efecto se considerará que la tarjeta deberá incluir como mínimo los siguientes:

- Transporte público (bus urbano y tranvía)
- Oferta cultural y de ocio (museos, exposiciones, visitas guiadas, recorridos en barco por el Ebro, Spa, etc)
- Oferta de restauración
- Oferta de alojamiento

[turismo@zaragoza.es](mailto:turismo@zaragoza.es) • [www.zaragozaturismo.es](http://www.zaragozaturismo.es)

Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00



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

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

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

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

Para la modalidad de colaboración "Precio Incluido", el adjudicatario será el encargado de abonar a cada colaborador los servicios que hayan sido utilizados con Zaragoza Card.

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

El adjudicatario deberá encargarse de la recopilación de la información relativa a los colaboradores de la tarjeta y facilitarla a la empresa editora de la guía de servicios para su actualización.

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

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

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00



- **Comercialización de Zaragoza Card**

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

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

Así mismo, el adjudicatario creará y gestionará una página web dedicada a Zaragoza Card donde se informará de las ventajas ofrecidas por la tarjeta y donde se comercializará la tarjeta.

- **Relación entre Zaragoza Turismo y el adjudicatario**

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

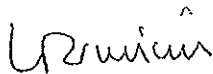
Zaragoza Turismo recaudará el importe de las tarjetas vendidas en sus oficinas y lo ingresará a la empresa adjudicataria con una periodicidad mensual.

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

- **Implantación del servicio**

La implantación y puesta en marcha del servicio deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de 1 mes a contar desde la fecha de firma del contrato.

Zaragoza, 4 de marzo de 2014



Inmaculada Armisén  
Directora

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es  
Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00

