PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA DE LAS INSTALACIONES AUDIOVISUALES DE LA OFICINA DE TURISMO DEL AEROPUERTO DE BILBAO, ASÍ COMO DE LOS TÓTEMS TECNOLÓGICOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA UBICADOS EN EL AEROPUERTO DE SAN SEBASTIÁN Y EN LA OFICINA DE TURISMO DE PORTUGALETE.

1.- INTRODUCCIÓN

En el presente documento se especifican las instrucciones de carácter técnico y condiciones de realización que han de regir la ejecución de la prestación del contrato de servicios que tiene por objeto el mantenimiento y asistencia técnica de las instalaciones audiovisuales de la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao, así como de los tótems tecnológicos de información turística ubicados en el Aeropuerto de San Sebastián y en la Oficina de Turismo de Portugalete, de conformidad con los requisitos que para los contratos de servicios establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, (LCSP).

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la contratación de un servicio de mantenimiento y asistencia técnica de las instalaciones audiovisuales de la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao, así como de los tótems tecnológicos de información turística ubicados en el Aeropuerto de San Sebastián y en la Oficina de Turismo de Portugalete.

3.- DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES OBJETO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA.

3.1.INSTALACIONES OBJETO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA

Las instalaciones en las que se realizarán los trabajos son tres:

1. Terminal de llegadas del Aeropuerto de Bilbao, donde en el año 2011 se instaló una Oficina de Información Turística. Se trata de la primera oficina de Turismo tecnológica e interactiva dotada de innovadoras formas de visualización y acceso a la información con la finalidad de ayudar a los visitantes que llegan a Euskadi y que permite al usuario interactuar con el sistema para informarse sobre recursos que puede encontrar tras abandonar la terminal.

   En esta infraestructura la Dirección de Turismo y Hostelería presta el servicio de información turística de forma indirecta a través de una empresa adjudicataria.

   La instalación cuenta con el siguiente equipamiento tecnológico:

   - 7 pantallas de 85 pulgadas con 7 reproductores HD que muestran imágenes y vídeos de alta calidad. Se trata de equipos de alta definición que ofrecen vídeos y fotografías sincronizadas de los territorios de Euskadi

y que ejecutan efectos visuales muy atrayentes para el espectador. Proyectan, asimismo, imágenes de alta definición, videos y cartelería digital de eventos de gran proyección turística mediante una aplicación específica programable.

- 2 pantallas táctiles de ordenador de 21 pulgadas que responden en 5 idiomas a las preguntas que generalmente se hace una persona viajera a la llegada a un aeropuerto, ofreciendo todo tipo de información útil, como consulta de hoteles disponibles, información sobre el transporte a Bilbao u otras ciudades cercanas, así como sobre diversas opciones turísticas. Estas pantallas táctiles están situadas a la entrada de la zona de atención personalizada y permiten acceder a la información más búscada por los visitantes, que pueden enviarse por correo electrónico o capturarla directamente en su Smartphone mediante un código QR.

La instalación se ubica en un espacio de 18 m^2 de superficie en la parte central del hall de llegadas del Aeropuerto de Bilbao y es un elemento arquitectónico singular cuyos principales reclamos son su contenido promocional, imágenes y materiales y su estructura dinámica.

2. Hall de llegadas del Aeropuerto de San Sebastián, donde en 2012 se instaló un tótem tecnológico de información turística con el objetivo de promocionar y dar a conocer los recursos turísticos de Euskadi a las personas viajeras que aterrizaran en el citado Aeropuerto. Esta instalación ocupa una superficie de 2,5 m^2 aproximadamente.

   Se trata igualmente de una instalación de información permanente dotada de diversas formas de visualización, interacción y acceso a la información. En concreto, para la presentación y promoción de la oferta turística la instalación incorpora los siguientes recursos:

   - 2 ordenadores con 2 pantallas táctiles de 21 pulgadas que responden en cinco idiomas a las preguntas que habitualmente se hace una persona viajera cuando llega al aeropuerto. Se trata de soportes interactivos y dinámicos que permiten un acceso continuado a la información disponible.

   - 7 pantallas de video de 55 pulgadas en alta definición donde se proyectan videos y cartelería digital de eventos de gran proyección turística mediante una aplicación específica programable.

   - 2 puntos para la recarga de teléfonos móviles.

Esta infraestructura no está encuadrada dentro de ninguna oficina, por lo que no está atendida de modo presencial, ni en forma directa ni indirecta por esta Administración turística. Por consiguiente, tanto la superficie como sus accesorios y equipamiento deben ser supervisadas a fin de asegurar su buen estado de conservación, funcionamiento, seguridad y limpieza, permitiendo así su utilización en condiciones óptimas.

3. Oficina de Turismo de la red Itourbask sita en Portugalete, donde también en 2012 se instaló un tótem tecnológico de información turística que se compone de 2 pantallas: una pantalla de 55 pulgadas inclinable donde se proyectan imágenes y cartelería digital de eventos de gran proyección turística mediante una aplicación específica programable; y una pantalla táctil de 21 pulgadas situada en la parte inferior de la estructura que permite navegar por el portal de turismo del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.

En definitiva, las tres instalaciones descritas reflejan de manera dinámica, moderna e interactiva la oferta turística del destino Euskadi lanzando mensajes promocionales de nuestros recursos turísticos, acentuando de este modo el carácter dinámico, actual y singular de dicha oferta. Y en este sentido resulta de vital importancia que todas ellas estén convenientemente atendidas y en perfecto estado de funcionamiento, todo ello con la finalidad última de proporcionar al público visitante un recurso accesible y útil de acceso a la información de la oferta y recursos turísticos de Euskadi.

3.2. ESTADO ACTUAL DE LAS INSTALACIONES OBJETO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA

A continuación se detalla el estado actual de las instalaciones audiovisuales en el Aeropuerto de Bilbao, el Aeropuerto de San Sebastián y la Oficina de Turismo de Portugalete:

1. Aeropuerto de Bilbao:

   - **Estado de los PCs y pantallas táctiles**: Ambos PCs con sus pantallas táctiles funcionan correctamente tras la sustitución de uno de ellos durante el mantenimiento. Los problemas detectados se debieron exclusivamente a interrupciones en la conexión de red.
   - **Estado de las pantallas**: De las siete pantallas, la pantalla 5 está fuera de servicio desde su adquisición y no pudo ser reparada, por lo que ha sido vinilada. Las restantes funcionan correctamente.
   - **Estado de los players**: Dos de los siete players presentan problemas recurrentes de sincronización y no actualizan contenido a pesar de las acciones correctivas llevadas a cabo, en concreto son los playes 6 y 7.

2. Aeropuerto de San Sebastián:

   - **Estado de los tótems y pantallas:** Todas las pantallas proyectan la señal de video correctamente, salvo el player ID2 e ID3, que no emite señal a su pantalla correspondiente debido a fallos persistentes en su configuración.
   - **Estado del equipo de información:** El equipo principal funciona adecuadamente, salvo en casos de interrupciones en la conexión a internet. El equipo de información 2 no está operativo.
   - **Conectividad**: El router de la compañía telefónica, que actualmente está en servicio 4G, se va a cambiar por un nuevo acceso de internet por Fibra Optica para mejorar la conectividad y eliminar incidencias debido a fallos en la sincronización.

3. Oficina de Turismo de Portugalete:

    - **Estado de los equipos:** Tanto la pantalla táctil como la de publicidad, junto con los players asociados, funcionan sin incidencias

En conclusión, desde la instalación de los equipos en cada una de las ubicaciones, se ha llevado a cabo un mantenimiento integral que ha incluido multiples acciones correctivas en cada una de las instalaciones, estando relacionadas con fallos y problemas específicos en algunos equipos (players y pantallas). Por ello, resulta esencial continuar con el mantenimiento de forma continuada de cara a garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones descritas.

4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA

4.1. TRABAJOS COMPRENDIDOS EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA DE LAS INSTALACIONES OBJETO DEL CONTRATO

La empresa contratista deberá realizar los siguientes trabajos necesarios para mantener en perfecto estado de funcionamie to las instalaciones anteriormente descritas:

1. Mantenimiento tecnológico integral correctivo de los equipos audiovisuales, que incluya entre otras prestaciones: mantenimiento de los ordenadores de las instalaciones; cambio de sensores, limpieza de pantallas; reparación de pantallas táctiles apagadas, reparación de luces LED´s apagadas; reparación y sustitución de ordenadores (repuestos en caso de averías); puesta a punto de los tótems tecnológicos; instalación de discos duros nuevos. Dicho mantenimiento correctivo queda supeditado a las anomalías o averías que puedan surgir.

2. Mantenimiento preventivo de las instalaciones en buen estado de conservación efectuando la inspección, revisión y limpieza de todos y cada uno de los equipos que componen las instalaciones objeto de mantenimiento.

3. Reparación de cualquier avería o desperfecto detectado en las instalaciones, sea de origen mecánico, eléctrico o audiovisual.

4. Resolución de problemas de conexión de la red compuesta por la instalación.

5. Atención que garantice el normal funcionamiento de las instalaciones.

6. Mantenimiento predictivo consistente en la valoración y propuesta de nuevas medidas o actuaciones de cara a reducir futuras incidencias, además de formular recomendaciónes que se consideren oportunas sobre las instalaciones a fin de llevar a cabo mejoras que permitan mantener el buen funcionamiento de las instalaciones y disminuir los problemas a futuro. En caso de que fuera necesario acometer alguna acción, se pondrá previamente en conocimiento de la Dirección de Turismo y Hostelería, el programa de trabajos a ejecutar, debidamente argumentado.

7. En el caso de la instalación del tótem tecnológico del aeropuerto de San Sebastián, y dada la inexistencia de personal en dicho emplazamiento, la empresa contratista deberá encargarse de mantener en buen estado de conservación, funcionamiento, seguridad y limpieza, tanto la superficie que ocupa, –2,5m^2–, como sus accesorios y equipamiento. A estos efectos, deberá girar visita a la instalación un día laborable a la semana y comunicar a la Dirección de Turismo y Hostelería –en concreto, a los servicios técnicos de la red Itourbask– la existencia, en su caso, de deficiencias.

8. Proporcionar formación en el manejo de las pantallas para las/los usuarias/os de las instalaciones, incluyendo charla teórica sobre el funcionamiento del software así como práctica y formación y edición de manuales de uso.

9. Monitorización remota del estado de funcionamiento de las pantallas y equipos mediante hardware y software instalado que permita la priorización de las incidencias y la programación de visitas a las instalaciones en función de los avisos de avería que arroje la monitorización y de su priorización.

10. Programación de visitas de mantenimiento a las instalaciones con periodicidad, como mínimo, quincenal, a fin de conseguir mantener las pantallas, accesorios y elementos en condiciones óptimas y en perfecto estado de funcionamiento. Se incluirían bajo este epígrafe los gastos de desplazamiento. De dichas visitas, así como de los trabajos realizados en las instalaciones, deberá informarse por correo electrónico a la Dirección de Turismo y Hostelería, mediante partes de visita detallando las actuaciones realizadas de manera presencial o en modo remoto. Estos partes de visita deberán enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería durante los siete primeros días de la siguiente quincena al que hace referencia.

11. Elaboración de informes de seguimiento sobre la situación de las instalaciones con periodicidad trimestral, que deberán enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería. Este informe deberá entregarse a la Dirección de Turismo y Hostelería durante el mes siguiente al trimestre que hace referencia.

12. Elaboración de un informe de situación de las instalaciones a la finalización del plazo de duración del contrato, que deberá enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería.

13. Asistencia técnica en el sofware utilizado para actualización de contenidos audiovisuales y actualización de contenido complejo conforme a las especificaciones que sean necesarias. En ningún caso la empresa contratista se encargará de la actualización en sí misma de los contenidos audiovisuales.

4.2. RECEPCIÓN DE LAS INSTALACIONES.

El contratista contará con un periodo de adaptación y conocimiento de la instalación, así como la adaptación al sistema o protocolos de video implementados en la instalación. Dicho periodo se establece 30 días a contar desde el siguiente día hábil a la formalización del contrato. Asimismo, el contratista confeccionará, durante citado periodo de adaptación y conocimiento de la instalación, un acta de recepción recogiendo el estado de las instalaciones, relacionando los equipos ,las deficiencias y anomalías observadas en cuanto al funcionamiento de los mismos.

La falta de presentación del acta de recepción en el plazo señalado se interpretará como que las instalaciones están en perfecto estado y todos los desperfectos y anomalías que no figuren en la citada acta se considerarán, a todos los efectos, como aparecidas con posterioridad a la entrada en vigor del contrato y, por tanto, los trabajos necesarios para la subsanación y corrección de los mismos serán a cargo del Contratista, estando amparados por el presente contrato de mantenimiento.

5.- ENTREGABLES

La empresa contratista deberá presentar los siguientes entregables como resultado de las tareas identificadas en el presente pliego:

- Acta de recepción recogiendo el estado de las instalaciones, relacionando los equipos, las deficiencias y anomalías observadas en cuanto al funcionamiento de los mismos, que debará presentarte a la Dirección de Turismo y Hostelería dentro de los 30 días siguientes a la formalización del contrato.
- Partes de visita detallando las actuaciones realizadas de manera presencial o en modo remoto. Estos partes de visita deberán enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería durante los siete primeros días de la siguiente quincena al que hace referencia.
- Informes de seguimiento sobre la situación de las instalaciones con periodicidad trimestral, que deberán enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería. Este informe deberá entregarse a la Dirección de Turismo y Hostelería durante el mes siguiente al trimestre que hace referencia
- Elaboración de un informe de situación de las instalaciones a la finalización del plazo de duración del contrato, que deberá enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería

Todos los entregables se presentarán en formato digital, extensión .docx o PDF

6.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

6.1. PERSONAL

La empresa contratista deberá disponer de los recursos humanos necesarios para el correcto desarrollo de las tareas objeto de este contrato, en particular, deberá contar con un equipo cualificado con conocimientos de electricidad, electrónica y equipos informáticos

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, la única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora siendo de su competencia la relación jurídico-laboral con dicho personal, por lo que éste no tendrá, en ningún caso, dependencia ni orgánica ni funcional ni vinculación jurídico-laboral con la Administración General de la CAE. El personal asignado por la empresa contratista a la ejecución del contrato en ningún caso podrá considerarse con relación laboral, contractual o funcionarial respecto a la entidad contratante.

A tales efectos, la empresa contratista deberá designar al menos una persona coordinadora técnica o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como persona interlocutora de la empresa contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la entidad contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Dirigir, supervisar y asistir al personal involucrado en los trabajos
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.
- Presentar toda la documentación elaborada como consecuencia de los trabajos realizados y descrita en el presente pliego
- Prestar la asistencia técnica y supervisión que resulte necesaria en la ejecución de cualquier trabajo de mantenimiento correctivo que pudiera presentase.
- Presentar a la Dirección de Turismo y Hostelería las propuestas mejoras o modificaciones en las instalaciones encaminadas a reducir futuras incidencias.

El contratista deberá ejercer las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar la correcta prestación del servicio informando en todo momento a la entidad contratante.

La empresa contratista será responsable de la formación necesaria para que sus técnicos puedan desarrollar las tareas encomendadas englobadas en el objeto de este contrato.

Los gastos de dietas, desplazamientos, telefonía móvil, Internet, vehículo y transporte en general necesarios para la realización del proyecto correrán a cargo de la empresa contratista y están comprendidos en el precio de licitación

6.2. MATERIAL

El Contratista dispondrá de todos los materiales que sean necesarios para llevar a cabo las prestaciones del contrato, dotando a su personal de vestuario, comunicaciones e informática y cualquier otro equipo técnico que sea preciso para ejercer su cometido. Siendo todos los materiales para reposición de los equipos existentes de igual calidad de los mismos.

Por otra parte, correrá por cuenta del contratista, estando incluido en el precio del contrato, el suministro de todos los materiales de desgaste normal de los equipos descritos en el presente pliego de prescripciones técnicas y sea necesario reponer para el perfecto funcionamiento de los mismos.

El suministro de materiales por parte del contratista no incluidos en el precio contractual se realizará mediante la correspondiente oferta de precios y aceptación por la Administración.

6.3. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

El contratista es responsable de que el mantenimiento de las instalaciones y las reparaciones que tuviera que realizar sean las adecuadas para garantizar el uso racional y salvaguardar la duración y seguridad de las instalaciones descritas anteriormente.

El contratista es responsable de mantener limpias las zonas donde realiza sus trabajos, eliminando basuras, materiales sobrantes, etc., y depositándolos en vertederos autorizados para su correcto tratamiento.

Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, el contratista es responsable de que los elementos nuevos que se instalen sean de igual calidad a los existentes. Para ello, los elementos que deban ser sustituidos por no ser posible su reparación, habrá de serlo por piezas originales y que no hayan sido usadas. Si no fuera posible el uso de piezas originales, en su lugar habrán de utilizarse otras de primera mano y similares

La empresa contratista se responsabilizará de que la reparación de un equipo o de cualquiera de sus componentes no comporte en ningún caso disminución de prestaciones ni de funcionalidad, y deberá salvaguardarse en todo momento la integridad de la información contenida en el equipo objeto de la reparación. Para ello, la empresa adjudicataria garantizará la seguridad de los datos mediante copia de respaldo siempre que la intervención a realizar afecte directamente a dispositivos de almacenamiento.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la provisión de cualquier clase de repuesto. Si resultase imposible por causa ajena a la empresa adjudicataria, habrá de plantear en su oferta soluciones alternativas (sustitución de equipo), que requerirán la aceptación previa por parte del responsable del contrato.

El contratista será responsable de cuantos daños y perjuicios puedan producirse tanto a la Administración General de la CAE, como a terceros con motivo u ocasión de la ejecución de los trabajos objeto del contrato.

7.- OBLIGACIONES DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO Y HOSTELERÍA

La Dirección de Turísmo y Hostelería gestionará ante AENA las acreditaciones necesarias para que el personal encargado del servicio tenga acceso a las instalaciones situadas tanto en el Aeropuerto de Loiu como el de Hondarribia, facilitando de esta manera la realización de los trabajos. A tal fin, será necesario que la empresa contratista facilite toda la documentación precisa del personal que atiende dichos trabajos.

La no realización de los trabajos de mantenimiento por imposibilidad de acceso, debido a la falta de éste último requisito, será imputable únicamente al contratista

Vitoria-Gasteiz, a fecha de la firma electrónica

.

CLARA NAVAS ROMANO - 16259560D

Firmado digitalmente por CLARA NAVAS ROMANO - 16259560D
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=EUSKO JAURLARITZA, ou=TURISMO COMERCIO Y CONSUMO, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, title=DIRECTORA, cn=CLARA NAVAS ROMANO - 16259560D, givenName=CLARA, sn=NAVAS ROMANO, serialNumber=IDCES-16259560D
Fecha: 2025.02.10 13:57:55 +01'00'

Izp/Fdo: Clara Navas Romano
TURISMO ETA OSTALARITZAKO ZUZENDARIA
DIRECTORA DE TURISMO Y HOSTELERÍA