PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS QUE TIENE POR OBJETO EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA OFICINA DE TURISMO DEL AEROPUERTO DE BILBAO Y A LAS PERSONAS VIAJERAS QUE LLEGUEN EN CRUCEROS A EUSKADI.

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 servicio de información turística en la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao y a las personas viajeras que lleguen en cruceros a Euskadi, 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

El presente Pliego tiene por finalidad describir las características, requisitos y condiciones necesarias para la prestación del servicio de información turística en la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao, así como en las instalaciones del Muelle de Cruceros de Getxo destinadas a la atención a las personas viajeras que lleguen en cruceros a Euskadi, concretando los medios materiales y personales necesarios para su correcta realización.

Ambas instalaciones se convierten en puntos de entrada de gran afluencia de viajeros que hacen necesario que, desde la Dirección de Turismo y Hostelería, se preste especial atención a las demandas de información turística de estas personas usuarias, poniendo a su disposición puntos de información de calidad que ofrezcan un servicio de información turística global del destino Euskadi y que cubran sus necesidades de información.

El contrato se divide en dos lotes:

. - Lote 1: Servicio de Información Turística del Aeropuerto de Bilbao.

. - Lote 2: Servicio de Información Turística a las personas viajeras que lleguen en cruceros a Euskadi.

1. SERVICIOS A PRESTAR

LOTE 1: Servicio de Información Turística del Aeropuerto de Bilbao

a) Servicios turísticos de carácter general:

- Ofrecer información turística objetiva y completa a las y los viajeros sobre los distintos aspectos de la oferta y de los recursos turísticos de Euskadi prestando un servicio de información turística del destino Euskadi como marca turística global. Se atenderán las consultas tanto presenciales como las consultas realizadas por correo, teléfono, internet o cualquier otro medio de recepción de solicitudes que se puedan establecer, de los

visitantes, de los ciudadanos en general, así como de las Oficinas adheridas a la Red ITOURBASK.

- Mantenimiento y actualización continua de información y su difusión utilizando la herramienta informática habilitada al efecto por la Dirección de Turismo y común para las Oficinas de Turismo adheridas a la Red ITOURBASK

- Promover turísticamente tanto el entorno inmediato como del destino global Euskadi, impulsando su desarrollo informativo equilibrado y dando siempre prioridad a la información solicitada por el visitante para después enriquecerla con informaciones alternativas adecuadas a cada tipo de cliente.

- Distribuir y gestionar adecuadamente, siempre que el protocolo sanitario lo permita, folletos, guías, etc. editados y distribuidos tanto por el Departamento Turismo, Comercio y Consumo, como por otras instituciones vascas. Dichos folletos deberán de tener escaneado su QR correspondiente y deberá estar visible para todos los visitantes que realicen consultas.

- Ofrecer atención en los idiomas más frecuentes: inglés, castellano y euskera, sin descartarse otros idiomas.

- Realizar sugerencias a la Dirección de Turismo y Hostelería para mejorar la gestión de la información en los puntos atendidos, gestión de recursos y medios de promoción en el asunto objeto del contrato.

- Elaborar una agenda de actividades culturales de interés turístico de los distintos eventos que se produzcan en Euskadi para proponerla a disposición tanto de las y los visitantes como al resto de oficinas de la Red ITOURBASK.

- Recopilación de datos y elaboración de tablas en formato PDF para su incorporación al portal de turismo de Euskadi sobre horarios de vuelos de los Aeropuertos de Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz.

- Gestión, mantenimiento y actualización de los carteles anunciadores de eventos de gran proyección turística en las pantallas tanto del punto de información de la oficina del Aeropuerto de Bilbao como en el tótem de información turística ubicado en el Aeropuerto de Donostia-San Sebastián (búsqueda de carteles, petición a los organismos competentes de los mismos en el formato adecuado e incorporación al sistema informático, gestión de los carteles recibidos de las Oficinas de Turismo adheridas a la Red Itourbask). La introducción de todos estos carteles en el sistema informático se hará desde la Oficina de Información Turística del Aeropuerto de Bilbao.

  Para la correcta realización de estas tareas, la Dirección de Turismo y Hostelería pone a disposición de la empresa contratista, por el tiempo que dure la ejecución del contrato, un PC de gestión a fin de realizar las labores de gestión, mantenimiento y actualización de los carteles anunciadores de eventos de gran proyección turística, así como una línea de teléfono fijo con llamadas externas.

- Actualización del contenido de las pantallas táctiles exteriores.

- En los soportes informativos y envíos de correo de la Oficina de Turismo se deberá utilizar la marca turística vigente "Euskadi Basque Country"

b) Servicios turísticos de carácter específico:

- Colaborar y coordinarse con las compañías aéreas, las Oficinas de Turismo de Euskadi y con las empresas comerciales del sector de modo que toda información turística relevante esté siempre actualizada y en buen estado de conservación.

- Apoyo a las acciones de promoción turística que el Departamento Turismo, Comercio y Consumo tenga planificado realizar.

c) Servicios de gestión:

- La empresa adjudicataria emitirá, con una periodicidad mensual, informes sobre el desarrollo del contrato, resaltando, si las hubiera, las incidencias y aportando estadísticas sobre el número de visitantes.

  En dicho informe se concretará la información estadística cuantitativa y cualitativa que la explique, en especial respecto al mismo mes del año anterior y la existencia de factores externos, eventos especiales o hechos puntuales que ayuden a interpretar posibles variaciones (impacto de eventos turísticos, sucesos puntuales etc.). Así mismo, contendrán información sobre el perfil del visitante, detectando las fuentes que han motivado el desplazamiento, la gestión del stock del diferente material entregado, así como de los carteles expuestos en las pantallas tecnológicas durante el periodo correspondiente, y las conexiones aéreas que haya habido durante ese periodo, quejas, sugerencias, propuestas de mejora, etc.

  Este informe deberá entregarse a la unidad gestora del contrato durante los siete primeros días del siguiente mes al que hace referencia.

- La empresa adjudicataria emitirá, con una periodicidad anual, un informe de valoración anual que contendrá la información basada en los informes mensuales, valorando especialmente periodos significativos turísticamente. Aportará también datos de los principales perfiles de visitantes, así como recogerá las propuestas de mejoras detectadas.

  Este informe deberá entregarse a la unidad gestora del contrato antes del día 28 del mes siguiente al periodo al que hace referencia.

- Todos los servicios de información turística estarán integrados en la Red ITOURBASK, debiendo reunir y seguir todos los requisitos del Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK.

- La empresa adjudicataria facilitará a su personal la participación en las actividades formativas programadas por la Dirección de Turismo y Hostelería para los integrantes de la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK.

- La empresa adjudicataria deberá recoger datos estadísticos de la actividad diaria que se realice en la Oficina de Información Turística: número de personas que se atienden, procedencia de las mismas, edad, sexo, información solicitada, etc. con la herramienta

informática habilitada al efecto por la Dirección de Turismo y Hostelería y común para las Oficinas de Turismo adheridas a la Red ITOURBASK, a fin de contribuir al mejor conocimiento de la demanda o sobre la mejora de servicios.

- La empresa adjudicataria deberá de tener debidamente identificado a su personal como miembro de la empresa a la que pertenece, exhibiendo una tarjeta de identificación donde conste expresamente el nombre de la empresa contratista y el nombre de la persona trabajadora.

- La empresa adjudicataria deberá realizar los pedidos necesarios con la herramienta informática habilitada al efecto por la Dirección de Turismo y Hostelería y común para las Oficinas de Turismo adheridas a la Red ITOURBASK a fin de disponer en todo momento de folletos informativos.

Para la ejecución tanto de los servicios turísticos de carácter general como de los servicios de gestión, y por el tiempo de duración del contrato, las personas trabajadoras asignadas a la realización de la prestación podrán utilizar la aplicación informática AB74A, portal web de ITOURBASK que incorpora noticias de interés y RRSS y desde el que se llama a tres aplicaciones: encuestas, folletos y estadísticas. El acceso a esta web, albergada en el área corporativa del Gobierno Vasco, se hará únicamente a través del medio de identificación electrónica de Euskadi BakQ (acceso seguro).

Esta cesión de medios es conforme a lo previsto en las Instrucciones sobre Buenas Prácticas en la celebración de los contratos de servicios de todas las entidades que forman parte del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, aprobadas por Consejo de Gobierno en su sesión de 29 de abril de 2014, en concreto, a la Instrucción Octava 1.3 i), que prevé expresamente que, **si por razón de una mayor eficacia en el servicio contratado, el poder adjudicador considerara necesaria la cesión de equipos o de material o la habilitación o autorización del acceso a aplicaciones informáticas, se hará constar esta circunstancia, con su duración concreta, en el pliego correspondiente**.

LOTE 2: Servicio de Información Turística a las personas viajeras que lleguen en cruceros a Euskadi

a) Servicios turísticos de carácter general:

- Ofrecer información turística objetiva y completa a los y las viajeras, sobre los distintos aspectos de la oferta y de los recursos turísticos de Euskadi prestando un servicio de información turística del destino Euskadi como marca turística global. Se atenderán las consultas tanto presenciales como las consultas realizadas por correo, teléfono e internet o cualquier otro medio de recepción de solicitudes. que se puedan establecer, de los visitantes, de los ciudadanos en general, así como de las Oficinas adheridas a la Red ITOURBASK

- Mantenimiento y actualización continua de información y su difusión utilizando la herramienta informática habilitada al efecto por la Dirección de Turismo y común para las Oficinas de Turismo adheridas a la Red ITOURBASK

- Promover turísticamente tanto el entorno inmediato como del destino global Euskadi, impulsando su desarrollo informativo equilibrado y dando siempre prioridad a la

información solicitada por el visitante para después enriquecerla con informaciones alternativas adecuadas a cada tipo de cliente.

- Ofrecer atención en los idiomas más frecuentes: inglés, castellano y euskera, sin descartarse otros idiomas.

- Distribuir y gestionar adecuadamente, siempre que el protocolo sanitario lo permita, folletos, guías, etc. editados y distribuidos tanto por el Departamento Turismo, Comercio y Consumo, como por otras instituciones vascas. Dichos folletos deberán de tener escaneado su QR correspondiente y deberá de estar visible para todo visitante que realice consultas.

- Realizar sugerencias a la Dirección de Turismo y Hostelería para mejorar la gestión de la información en los puntos atendidos, gestión de recursos, y medios de promoción en el asunto objeto del contrato.

- Atender el mostrador de bienvenida a bordo de los cruceros (*hospitality desk*), previo acuerdo con la empresa consignataria y siempre que la compañía naviera lo autorice.

- En los soportes informativos y envíos de correo de la Oficina de Turismo se deberá utilizar la marca turística vigente “Euskadi Basque Country”

b) Servicios turísticos de carácter específico:

- Colaborar y coordinarse con la Autoridad Portuaria, así como con las Oficinas de Turismo de la zona y con las empresas comerciales del sector de modo que toda información turística relevante esté siempre actualizada y en buen estado de conservación.

  Disponer de un sistema de comunicación efectivo para acceder a los diferentes agentes participantes en la llegada de un crucero (Autoridad Portuaria, empresas navieras, empresas consignatarias, empresas de servicios turísticos, otras oficinas de turismo, tripulación…). No sólo se trata de estar en la oficina, sino que es necesario realizar un trabajo conjunto con todos los agentes para poder hacer más efectiva la promoción turística del destino Euskadi.

- Apoyo a las acciones de promoción turística que el Departamento Turismo, Comercio y Consumo tenga planificado realizar

c) Servicios de gestión:

- La empresa adjudicataria elaborará un informe con anterioridad a la llegada del crucero y otro informe tras la partida del crucero, donde se mencionará el desarrollo del contrato resaltando, si las hubiera, las incidencias, y aportando estadísticas sobre el número de visitantes, así como el número de tripulantes.

  En el segundo informe, además de lo anteriormente citado, se indicarán datos estadísticos sobre el número de pasajeros atendidos, información turística solicitada, se concretará la gestión del stock del diferente material entregado, además de las excursiones realizadas.

- Finalizado el servicio se realizará un informe de valoración anual que contendrá la información basada en los informes realizados durante el periodo de cruceros, aportando estadísticas sobre el número de visitantes atendidos, tipo de información solicitada, incidencias en la ejecución del contrato así como recogerá las propuestas de mejoras detectadas.

  Este informe deberá entregarse a la unidad gestora del contrato antes del día 30 de enero del año siguiente.

- La empresa adjudicataria deberá tener debidamente identificado a su personal como miembro de la empresa a la que pertenece.

- Todos los servicios de información turística estarán integrados en la Red ITOURBASK, debiendo reunir y cumplir todos los requisitos del Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK.

- La empresa adjudicataria facilitará a su personal la participación en las actividades formativas programadas por la Dirección de Turismo y Hostelería para los integrantes de la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK.

- La empresa adjudicataria deberá recoger datos estadísticos de la actividad diaria que se realice en el Punto de Información Turística: número de personas que se atienden especificando si se trata de cruceristas o tripulación, procedencia, edad, sexo, información solicitada, etc. con la herramienta informática habilitada al efecto por la Dirección de Turismo y común para las Oficinas de Turismo adheridas a la Red ITOURBASK, a fin de contribuir al mejor conocimiento de la demanda o sobre la mejora de servicios.

- La empresa adjudicataria deberá realizar los pedidos necesarios con la herramienta informática habilitada al efecto por la Dirección de Turismo y Hostelería y común para las Oficinas de Turismo adheridas a la Red ITOURBASK a fin de disponer en todo momento de folletos informativos.

- Se recogerá información de las excursiones que se comercialicen en cada crucero especificando el nombre de la empresa receptora.

- Se especificará el número de servicios ofrecidos en el *hospitality desk*.

Para la ejecución tanto de los servicios turísticos de carácter general como de los servicios de gestión, y por el tiempo de duración del contrato, las personas trabajadoras asignadas a la realización de la prestación podrán utilizar la aplicación informática AB74A, portal web de ITOURBASK que incorpora noticias de interés y RRSS y desde el que se llama a tres aplicaciones: encuestas, folletos y estadísticas. El acceso a esta web, albergada en el área corporativa del Gobierno Vasco, se hará únicamente a través del medio de identificación electrónica de Euskadi BakQ (acceso seguro).

Esta cesión de medios es conforme a lo previsto en las Instrucciones sobre Buenas Prácticas en la celebración de los contratos de servicios de todas las entidades que forman parte del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, aprobadas por Consejo de Gobierno en su sesión de 29 de abril de 2014, en concreto, a la Instrucción Octava 1.3 i), que prevé expresamente que, **si por razón de una mayor eficacia en el servicio contratado, el poder**

adjudicador considerara necesaria la cesión de equipos o de material o la habilitación o autorización del acceso a aplicaciones informáticas, se hará constar esta circunstancia, con su duración concreta, en el pliego correspondiente.

2. CALENDARIO Y ORGANIZACIÓN LABORAL

LOTE 1: Servicio de Información Turística del Aeropuerto de Bilbao

a) Horas de trabajo y horarios de servicio

Una atención permanente (de lunes a domingo) en horario continuado de 09:00 a 21:00. Este horario podrá ser modificado por la Dirección de Turismo y Hostelería en función de los cambios que se produzcan en los horarios de vuelos del aeropuerto u otros servicios especiales, siempre manteniendo un total de doce horas diarias de apertura.

b) Personal

La Oficina de Información Turística deberá estar atendida siempre por una persona en el horario especificado. Se colaborará con la formación de los estudiantes en prácticas de la Universidad de Deusto.

c) Equipamiento y servicios de la oficina

La empresa adjudicataria se encargará de dotar a la oficina del Aeropuerto de Bilbao con equipamiento informático e impresora para el normal funcionamiento de esta.

Los gastos de limpieza y mantenimiento de la oficina en condiciones de uso correrán a cargo de la empresa adjudicataria. Entre estos gastos se incluyen expresamente los siguientes: gastos de electricidad, material de oficina, aire acondicionado exterior e interior, servicio de mantenimiento del equipamiento informático, sistema de extinción de incendios, mantenimiento de la puerta, agua y basura, teléfono, telecomunicaciones y limpieza del interior de las pantallas exteriores y del techo. Asimismo, correrán a cargo de la empresa adjudicataria los impuestos y tasas que legalmente sean exigibles.

Los gastos por desperfectos o reparaciones que afecten a elementos estructurales de la Oficina, tales como interruptores, cuadro eléctrico y cualquier otro que afecte a la estructura de la instalación (continente) serán por cuenta del poder adjudicador.

d) Seguridad

El personal que atienda la oficina deberá de estar informado de las exigencias de seguridad que exija el Aeropuerto y poner en práctica las medidas oportunas.

LOTE 2: Servicio de Información Turística a las personas viajeras que lleguen en cruceros Euskadi

a) Horas de trabajo y horarios de servicio

El punto de información turística ubicado en las instalaciones del Muelle de Cruceros de Getxo destinadas a la atención a las personas viajeras que lleguen en cruceros deberá permanecer abierto siempre que un crucero atraque en el Muelle y durante el tiempo

que permanezca en el mismo. No obstante, el horario máximo a cubrir será el comprendido entre las 8:00 y las 20:00 horas. El número de servicios a cubrir será el de todos los cruceros que lleguen al puerto de Getxo, hasta un máximo de 80.

Previo acuerdo con la empresa consignataria, y en el caso de que la naviera lo autorice, deberá utilizarse también un puesto volante en el interior del crucero para llevar a cabo el servicio de información turística (servicio *hospitality desk*).

Deberá de informar a la Dirección de Turismo y Hostelería del día y hora de atraque de los cruceros, el número de pasajeros, el número de tripulantes, y el número de informadores asignados a cada servicio con la debida antelación. Dicha información le será proporcionada por los agentes portuarios que den recepción en los cruceros.

c) Personal

La cobertura del servicio deberá ser la siguiente, según la capacidad de los cruceros:

- Los cruceros de hasta 1.000 personas serán cubiertos con 2 personas informadoras.
- Los cruceros de 1.000 a 2.000 personas serán cubiertos por 3 personas informadoras.
- Los cruceros de más de 2.000 personas serán cubiertos por 4 personas informadoras.

En todos los casos se añadirá una persona informadora más si se consigue autorización de la empresa naviera para el mostrador de bienvenida.

c) Equipamiento y servicios de la oficina

La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio de telefonía móvil para todos los servicios en los cruceros.

La empresa adjudicataria se encargará de dotar a las instalaciones del Muelle de Cruceros de Getxo con equipamiento informático y conexión ADSL. Asimismo, la limpieza y mantenimiento de esta oficina y de su equipamiento en condiciones de uso correrá a cargo de la empresa contratista.

3. CONDICIONES GENERALES

LOTE 1: Servicio de Información Turística del Aeropuerto de Bilbao

I. El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo pondrá a disposición de la adjudicataria el local donde se ejerza el servicio de información turística, así como el espacio para almacenar el material.

II. Todos los servicios de información turística deberán ser realizados por personas con experiencia en el ámbito turístico y en especial en el servicio de acogida en Oficinas de Turismo, así como conocimiento de los idiomas exigidos.

III. En el proyecto que se presente, entre otros puntos, se especificarán expresamente los siguientes aspectos:

- Personal: nombres y distribución del personal, turnos para cubrir el servicio, número de personas que lo cubrirán, titulación, figura legal del contrato que las vinculará a la empresa.
- Experiencia y nivel de idiomas de personal.
- Seguros que suscriban al efecto.

LOTE 2: Servicio de Información Turística a las personas viajeras que lleguen en cruceros a Euskadi

I. El Departamento Turismo, Comercio y Consumo pondrá a disposición de la adjudicataria el local facilitado por Bilbao Port en el muelle de Getxo, cedido por la Autoridad Portuaria de Bilbao.

II. Todos los servicios de información turística deberán ser realizados por personas con experiencia en el ámbito turístico y, en especial, en el servicio de acogida en Oficinas de Turismo, así como con conocimiento de los idiomas exigidos.

III. En el proyecto que se presente, entre otros puntos, se especificarán expresamente los siguientes aspectos:

- Personal: nombres y número de personas, titulación, figura legal del contrato que las vinculará a la empresa.
- Experiencia y nivel de idiomas de personal.
- Calendarios y horarios de atención en la oficina de atención de Getxo.
- Seguros que suscriban al efecto.

Vitoria-Gasteiz, a fecha de la firma electrónica.

CLARA NAVAS ROMANO - 16259560D

Firmado digitalmente por CLARA NAVAS ROMANO - 16259560D
Fecha: 2024.07.31 11:50:19 +02'00'

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