PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN, DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURISTICA DE PORTUGALETE

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente contrato la gestión de la Oficina Municipal de Información Turística de Portugalete, en adelante Oficina Municipal de Turismo.

Partiendo de la premisa de que las actividades y propuestas desarrolladas en el ámbito y contexto del epígrafe arriba señalado se desarrollarán con sujeción a los presupuestos y programas aprobados por el órgano municipal competente, con arreglo a los términos que se establecen en el presente Pliego que tendrá carácter contractual, definimos a continuación los requisitos mínimos a través de los cuales la adjudicataria prestará los servicios objeto del contrato.

2.- CONTENIDOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La gestión de la Oficina Municipal de Turismo se concretará, como mínimo, en la prestación de los servicios siguientes:

1. Apertura y cierre de la Oficina Municipal de Turismo.

2. Atención, información y orientación a las personas usuarias del servicio, dando respuesta a las consultas realizadas en la Oficina Municipal de Turismo, presencialmente, telefónicamente, por fax o correo electrónico.

3. Control de visitas. Realización de un control estadístico de las consultas realizadas en el servicio de forma presencial o por otros medios, según sistema Itourbask.

4. Realización de encuestas; tanto propias de satisfacción, como de organismos supramunicipales para la obtención de información; a las personas usuarias del servicio de la Oficina Municipal de Turismo.

5. Análisis mensual de resultados de las encuestas realizadas.

6. Recavar cuanta información proceda, referente a visitas grupales y/o excursiones organizadas que se reciban en la Oficina Municipal de Turismo (procedencia, tour-operadores y/o agencias organizadoras, etc...).

7. Análisis de la información recavada, referente a visitas grupales y/o excursiones organizadas que se reciban en la Oficina Municipal de Turismo.

8. Mantenimiento actualizado de un inventario de los recursos informativos, turísticos y culturales de Portugalete, de la provincia de Bizkaia y de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

9. Difusión de los atractivos turísticos y culturales de Portugalete; tanto en períodos ordinarios de tiempo, como en períodos de máxima afluencia de visitantes o con motivo de eventos destacables que se desarrollen.

10. Atención de puntos de información turística temporales en puntos estratégicos y momentos puntuales; en el caso de producirse una instalación.

11. Venta de merchandising, publicaciones y/o otros productos de interés turístico y actualización del inventario de existencias de los productos puestos a la venta.

12. Recepción y atención a grupos de escolares del municipio, que puedan acudir, para adquirir un mayor conocimiento de los recursos del municipio.

13. Actualización profesional y reciclaje, del personal destinado a la Oficina, en referencia a los servicios a prestar (jornadas formativas e informativas de Itourbask, así como otras que sean consideradas pertinentes por la Dirección del Área en el que se adscribe la Oficina Municipal de Turismo).

14. Cumplimiento de las exigencias requeridas por la Red Vasca de Oficinas de Turismo – Itourbask, para las Oficinas de Turismo, según Decreto 279/2003 del Gobierno Vasco por el que se crea la citada Red Vasca de Oficinas de Turismo; dada la adhesión de la Oficina Municipal de Turismo de Portugalete a la citada Red.

15. Mantener puntual y/o regularmente comunicación con el personal municipal del Área en el que se adscribe la Oficina Municipal de Turismo, trasladando a la mayor brevedad posible, cuantas incidencias y acontecimientos se produzcan; así como, de la información resultante de las actuaciones descritas en los puntos anteriores.

3.- MODO DE PRESTAR EL SERVICIO.

3.1.- El contrato se realizará con estricta sujeción a lo dispuesto en el presente pliego, y se prestará por la empresa adjudicataria con la finalidad de, informar y difundir los atractivos turísticos del municipio de Portugalete, obtener la información necesaria para una promoción correcta y expansiva de los mismos.

La oportuna aprobación, supervisión y el control de las actividades de la adjudicataria recaerán en los órganos municipales designados competentes en la materia, confiriéndose a las mencionadas actividades, en todo momento el carácter de acciones de titularidad municipal.

La prestación del servicio se realizará en todo momento de acuerdo a las siguientes premisas:

a) La administración municipal proveerá de las dependencias físicas para la ubicación del personal y se hará cargo de su mantenimiento, así como los equipos, materiales y

consumibles necesarios para el adecuado desarrollo de los trabajos a implementar por la adjudicataria, sin menoscabo de aquellos elementos materiales que el licitador vincule a su cargo expresamente en su propuesta de licitación.

b) La adjudicataria garantizará la apertura al público del servicio según el siguiente calendario:

TEMPORADA ALTA: Desde el 1 de julio hasta el 10 de septiembre y la Semana Santa (Jueves, Viernes y Sábado Santo, Domingo de Resurrección y Lunes de Pascua).
Abierta la Oficina Municipal de Turismo, todos los días, de lunes a domingo, incluidos festivos, 8 horas en horario de mañana y tarde.

TEMPORADA MEDIA: Del 16 de marzo al 30 de junio y del 11 de septiembre al 31 de octubre.
Abierta la Oficina Municipal de Turismo, de lunes a sábado, incluidos festivos, 6 horas en horario de mañana y tarde, y los domingos, 4 horas en horario de mañana.

TEMPORADA BAJA: Del 1 de noviembre al 15 de marzo.
Abierta la Oficina Municipal de Turismo, de lunes a viernes, 6 horas en horario de mañana y tarde, y los sábados y los domingos, 4 horas en horario de mañana.

Todos los Puentes del año, tenidos en cuenta como períodos de máxima afluencia, se considerarán como Temporada Alta.

La Oficina Municipal de Turismo permanecerá cerrada el 1 y 6 de enero y el 25 de diciembre.

Además del horario de atención al público, se deberá garantizar la correcta realización de los servicios a prestar por la adjudicataria, hasta un total mínimo de 2.550 horas anuales.

La adjudicataria deberá realizar una propuesta de horario de apertura y dedicación durante todo el año.

c) La organización del personal, permisos y vacaciones se desarrollará con el máximo detalle en la propuesta que deben presentar las licitadoras; si bien deberá garantizarse en todo momento, que los servicios que han de prestarse se lleven a cabo satisfactoriamente sin que resulte afectada la gestión de la Oficina Municipal de Turismo; con motivo de cualquier ausencia, que deberá sustituirse de forma inmediata.

d) Los trabajos realizados durante la ejecución del contrato por el personal asignado por la entidad adjudicataria serán propiedad del Ayuntamiento de Portugalete y éste, en consecuencia, podrá corregirlos, reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, parcial o totalmente, en la medida que tenga por conveniente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario de los trabajos alegando sus derechos de autor u otros motivos. Asimismo, podrá recabar en cualquier momento la entrega de parte de las prestaciones, siempre que sea compatible con el programa definitivo de elaboración y no afecte al correcto desarrollo de los trabajos.

e) La dirección e inspección de los trabajos realizados por el adjudicatario, corresponde al Área municipal origen del gasto que haya promovido el contrato, pudiendo el Área a través del responsable municipal designado al efecto, dirigir instrucciones al adjudicatario siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones no autorizadas, ni se opongan a las disposiciones en vigor, ni al presente Pliego.

f) El adjudicatario será responsable del buen uso y conservación de la maquinaria, aparatos y demás material de propiedad municipal a utilizar en la prestación del servicio o actividad. Cuando concurran tales circunstancias, al comienzo de la actividad o prestación del servicio, se podrá redactar un inventario del material puesto a disposición, que deberá ir firmado por el adjudicatario, estando obligado a reponerlo cuando su pérdida o deterioro sean consecuencia inmediata de un uso inadecuado.

g) En relación con la ejecución de lo pactado, el desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anejos que forman parte del mismo o de las instrucciones, Pliegos o normas de toda índole aprobadas por la Administración, no eximirá al adjudicatario de la obligación de su cumplimiento.

4.- RECURSOS HUMANOS.

4.1.- La empresa adjudicataria está obligada a disponer de los medios de personal preciso para la correcta prestación del servicio. Entre los trabajadores que la empresa adjudicataria contrate, por cualquiera de las formas reconocidas en derecho, al inicio o durante la ejecución del servicio; y el Ayuntamiento de Portugalete, no existirá relación laboral de ningún tipo.

4.2.- Perfil y características.

Durante el periodo de vigencia del contrato, para el cumplimiento de las prestaciones objeto de la presente contratación, la empresa adjudicataria asignará como mínimo, dos técnicos/as con titulación universitaria de grado medio en Turismo o equivalente; que actuarán al amparo del Artículo 5 del Decreto 279/2003 del Gobierno Vasco por el que se crea la citada Red Vasca de Oficinas de Turismo y cuyo cumplimiento deberá justificarse en cualquier momento a solicitud del Ayuntamiento.

Portugalete, 2 de marzo 2020

Director de Promoción Económica y Empleo - Turismo
Luis Mª Oñate Echevarría