DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2021/CO_ASER/0087

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO Abierto

Expediente	:	2021/CO_ASER/0087
Titulo	:	Labores de apoyo al Servicio de Congresos y Turismo en el Palacio de Congresos Europa y en el Palacio VIlla Suso durante el año 2022
Departamento	:	EKONOMIA,SUSTAPENA,ENPLEGUA,MERKATARITZA ETA TURISMOA PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO Y TURISMO
Código CPV	:	79500000

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Durante el año 2022, prestación de las siguientes labores de apoyo al Servicio Municipal de Congresos y Turismo en el Palacio de Congresos Europa y en el Palacio Villa Suso:

- Atención al público durante los eventos congresuales, con disponibilidad de hasta cinco personas.
- Gestión e implantación de programas turísticos para la competitividad, calidad y sostenibilidad, una persona.
- Apoyo en tareas de atención presencial, telefónica u online y de gestión de reservas, una persona.
- En periodo vacacional, labores de community manager para perfiles municipales de Turismo, una persona.

2. PRESUPUESTO DEL CONTRATO

LIZITAZIO-MOTA – TIPO DE LICITACIÓN: 92.975,21€

BEZ - IVA: 19.524,79 €

GUZTIZKO AURREKONTUA - PRESUPUESTO TOTAL: 112.500,00€

Precios hora máximos, mejorables en la oferta:

· Coste Máximo Precios-Hora (IVA incluido):

a/ Atención al Público y en los Palacios de Congresos

Del presupuesto de licitación, se destinará a estas labores un máximo de 40.000,00€ (IVA incluido)

-Laborable Día ……...16,70 euros/hora IVA incluido (13,80€ + IVA 2,90€).

- Laborable noche y festivo día……17, 64 euros/hora (VA incluido (14,58€ + IVA 3,06€).

- Festivo noche ……..……..18,39 euros/hora IVA incluido (15,20€ + IVA 3,19€).

b/ Labores de apoyo técnico a la Oficina de Congresos

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ESTEBARANZ GONZALEZ, JAVIER (Jefatura De Servicio De Congresos De Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ZUU7TSWBWQSZ4X7MA6RRYXFWQI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	29/06/2021 11:12:54
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/4

ZUU7TSWBWQSZ4X7MA6RRYXFWQI

Del total del presupuesto de licitación se destinará a estas labores un máximo de 72.500,00 € (IVA incluido)

- Hora ……..22,20 euros/hora IVA incluido (18,35 € +IVA 3,85€).

** El presupuesto base de licitación se calcula a partir de una estimación de horas anuales trabajadas. En caso de que las horas finales sean menos de las previstas, el pago se hará según las horas finalmente trabajadas y justificadas

De conformidad con el artículo 204 de la LCSP, el contrato podrá modificarse hasta un máximo del 20% del precio inicial del contrato por causa de reorganización de equipamientos, en los siguientes términos:

Durante el período de duración del contrato, el Ayuntamiento podrá decidir reorganizar los equipamientos ya existentes en función de las necesidades y demandas detectadas.

Esto podría suponer, por tanto, la ampliación o reducción del contrato en función de las decisiones adoptadas. Como consecuencia, el contrato podrá modficarse al alza o a la baja en función de las decisiones adoptadas.

La modificación no podrá suponer en ningún caso el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

3.- CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA

Presupuesto de 112.500,00 euros IVA incluido (92.975,21+19.524,79 € IVA), con cargo a la partida presupuestaria 2022/0824.4321.22776 «Gestión de infraestructuras Palacio Europa, Villa Suso y Turismo» para el ejercicio 2022.

4. ESPECIFICACIONES DEL CONTRATO

4.1 Tareas y funciones

El Servicio de Congresos y Turismo es quién pautará las tareas y funciones concretas que deben realizarse para la adecuada prestación del servicio. La empresa tendrá que llevar a cabo todos los trabajos propios de:

- Atención al público durante los eventos de los Palacios de Congresos Europa y Villa Suso.
- Atención presencial, telefónica u online en la recepción de los palacios.
- Gestión e implantación de Sistema Integral de Calidad Técnica en Destinos, Código Ético del Turismo en Euskadi y programas para la sostenibilidad ambiental y turística.
- Apoyo al equipo técnico del Servicio de Congresos y Turismo en tareas administrativas y de gestión de reservas congresuales .
- En periodo vacacional, labores de community manager de los perfiles municipales de Turismo.

Así mismo, se podrán solicitar otro tipo de servicios necesarios para la correcta ejecución de las labores de apoyo. Adicionalmente, se deberá observar, durante la ejecución del contrato, la cooficialidad de los idiomas euskera y castellano en la prestación de los servicios.

Para la correcta ejecución del servicio, la empresa licitadora deberá establecer una persona o equipo para la coordinación con el Servicio de Congresos y Turismo. Será esta persona quien, a partir de las necesidades planteadas y en la cadencia establecida, presentará el plan de trabajo. La supervisión técnica deberá contemplarse en el calendario.

4.2 Calendario.

La entidad adjudicataria deberá confeccionar los calendarios de disponibilidad de su personal, teniendo en cuenta las actividades programadas en los Palacios congresuales. Las horas dedicadas a las labores de Atención al público en los eventos celebrados en los Palacios de Congresos Europa y Villa Suso podrán demandarse durante todo el año con disponibilidad de 24 horas diarias. Deberá existir disponibilidad y flexibilidad horaria que permita hacer frente a estas necesidades o incidencias con la celeridad que precisan.

El horario del resto de labores y tareas marcadas en el presente pliego se establecerán de acuerdo con el Servicio de Congresso y Turismo pudiendo ser de mañana o de tarde, según las necesidades del servicio, con el fin de la mejor consecución de las tareas y labores definidas en el presente pliego.

Cualquier modificación del calendario deberá comunicarse al Servicio Municipal de Congresos y Turismo, con el fin de garantizar la cobertura de la asistencia del servicio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ESTEBARANZ GONZALEZ, JAVIER (Jefatura De Servicio De Congresos De Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ZUU7TSWBWQSZ4X7MA6RRYXFWQI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	29/06/2021 11:12:54
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/4

ZUU7TSWBWQSZ4X7MA6RRYXFWQI

4.3.- Elaboración de Informes periódicos

La entidad adjudicataria remitirá al Servicio de Congresos y Turismo informes escritos que seguirán las pautas que se marquen desde dicho servicio, entre otros:

- Informes semestrales de actividad.
- Memoria Anual de actividades y valoración del servicio.

Todos estos Informes deberán ser entregados y registrados en soporte papel, enviándose asimismo en soporte informático y por correo electrónico.

El Servicio de Congresos y Turismo podrá solicitar otros informes que se consideren oportunos, así como todas las reuniones que se consideren precisas con el personal de la empresa adjudicataria designado para la coordinación del servicio.

4.4.- Indumentaria e identificación

Las personas de la empresa adjudicataria que trabajen en los palacios de cara al público deberán ir vestidas e identificadas según las normas establecidas en coordinación con el Servicio Municipal de Congresos y Turismo.

5- PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Las empresas licitadoras deberán presentar para su valoración un proyecto que contemple:

1- Memoria técnica con relación de acciones y herramientas para el cumplimiento de objetivos planteados.

2- Organización temporal del servicio contratado.

3- Información relativa a las personas que se proponen para las labores y funciones descritas en el objeto del contrato.

4- Propuesta de coordinación con el Servicio de Congresos y Turismo.

5- Sistema de evaluación y seguimiento de los servicios y objetivos.

6. RECURSOS HUMANOS DE LA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria se compromete a destinar personal para este contrato siguiendo estos criterios:

6.1. Personal titulado

La entidad adjudicataria procederá a la adscripción para la cobertura de los servicios objeto del contrato de un equipo de personal técnico preparado para la ejecución del objeto del contrato. Este personal contará con formación media o superior en estudios turísticos, así como de titulación en euskera e inglés (nivel B2 del MCER equivalente o superior), para dar respuesta a las necesidades de apoyo en eventos de los Palacios de Congresos y apoyar al Servicio de Congresos y Turismo. Al menos una de las personas de la plantilla deberá contar con experiencia de dos años en la certificación del Sistema Integral de Calidad Técnica en Destinos (SICTED), así mismo se dispondrá de personal con experiencia demostrada en la gestión de redes sociales.

6.2. Sustituciones

En el caso de que el Servicio de Congresos y Turismo requiera la sustitución del personal adscrito por una incorrecta prestación de los servicios contratados, ésta deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación.

Las incidencias de personal (altas, bajas, sustituciones, etc.) se comunicarán con carácter inmediato al Servicio Municipal de Congresos y Turismo y deberán ser sustituidas por la empresa licitadora con suficiente antelación. Cualquier cambio en el personal adscrito deberá notificarse previamente al Servicio de Congresos y Turismo, quien autorizará la sustitución siempre y cuando estas personas reúnan igual capacitación técnica y experiencia que las del equipo profesional inicial. Para estas sustituciones se deberá presentar nombre, apellidos y CV de las personas propuestas.

7. SEGUIMIENTO Y RESULTADOS

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ESTEBARANZ GONZALEZ, JAVIER (Jefatura De Servicio De Congresos De Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ZUU7TSWBWQSZ4X7MA6RRYXFWQI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	29/06/2021 11:12:54
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/4

ZUU7TSWBWQSZ4X7MA6RRYXFWQI

La empresa adjudicataria se compromete a responder a los requerimientos que se hagan desde el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para el efectivo seguimiento del servicio y a mantener reuniones de coordinación con el personal municipal designado.

Los gastos derivados de derechos de autor, si los hubiera, del material creativo presentado y cualquier otro derivado del desarrollo del servicio serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

8. SOLVENCIA TÉCNICA Y ACREDITACIÓN

Relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyan el objeto del contrato en el curso como máximo de los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos avalada por certificados de buena ejecución; estos certificados indicarán el importe, las fechas y el lugar de ejecución de los servicios y precisarán si se realizaron según las reglas por las que se rige la profesión y se llevaron normalmente a buen término.

Se exige que el importe anual acumulado sin incluir impuestos en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 % del valor estimado del contrato o de su anualidad media si esta es inferior al valor estimado del contrato.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ESTEBARANZ GONZALEZ, JAVIER (Jefatura De Servicio De Congresos De Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ZUU7TSWBWQSZ4X7MA6RRYXFWQI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	29/06/2021 11:12:54
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/4

ZUU7TSWBWQSZ4X7MA6RRYXFWQI