PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL ALBERGUE UBICADO EN DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN (CAMINO DE UBA Nº 43) ASÍ COMO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DIRECTA DE DICHO ALBERGUE

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián impulsó la construcción del alojamiento turístico extrahotelero destinado a albergue turístico en la parcela municipal ubicada en el Camino de UBA nº 43, del Módulo de Ametzagaina, en el Parque de Lau Haizeta de Donostia/San Sebastián (en adelante, albergue o, indistintamente, alojamiento).

Dicho albergue viene siendo gestionado y explotado por FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN, S.A, al amparo del derecho de usufructo a favor de éste constituido por el Ayuntamiento de Donostia - San Sebastián, propietario del albergue y de la porción de la parcela circundante al mismo. El Convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián y FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN, S.A. para la constitución del referido derecho de usufructo podrá ser examinado en las oficinas de FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN, S.A. (sitas en Donostia - San Sebastián, calle San Roque 120, Edificio Etxe Zuri) de lunes a jueves, de 9:00- 17:00 horas, y el viernes, de 9:00 a 14:00 horas, a partir del día siguiente al de la publicación del primero de los anuncios y hasta el último día del plazo de presentación de proposiciones.

Siendo ello así, es voluntad de FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN, S.A. contar con una empresa que realice las actividades más vinculadas a la gestión turística, y específicamente, la atención a las personas que se alojen en el alojamiento, así como la comercialización del propio alojamiento. Se trata así, de contratar una empresa que sea titular de la gestión y la explotación de alojamientos, tipo albergue turístico o similar, para que preste los servicios de promoción y comercialización de la actividad del albergue y de los servicios de atención directa del propio albergue.

En todo caso, la empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá respetar, en la ejecución de los servicios objeto del contrato, el marco de derechos y obligaciones del derecho de usufructo referido en el párrafo primero.

A efectos del presente contrato, se considera que la actividad de gestión, promoción o comercialización o la titularidad de un establecimiento de alojamiento en San Sebastián es susceptible de generar situaciones de conflicto de intereses, por lo que se prohíbe a quien resulte adjudicatario de este contrato dichas actividades o titularidad de establecimientos de alojamiento en dicho ámbito territorial, en los términos previstos en la Cláusula 20 del Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares.

A efectos meramente informativos se señalan a continuación los datos de ocupación del Albergue correspondientes al año 2019:

- Temporada Baja - 28,40% ocupación-Marzo-octubre-noviembre-diciembre = 6.569 camas.
- Temporada Media:
  - 44% ocupación-Abril -mayo = 5.321 camas,
  - 64% ocupación-junio-septiembre = 7.503 camas
- Temporada Alta-88% ocupación-julio y agosto = 10.740 camas
- Total camas 2019= 30.133 camas

2. ALCANCE DE LOS TRABAJOS

El servicio objeto del contrato comprenderá, como mínimo, las prestaciones siguientes:

2.1 COMERCIALIZACIÓN

– Integrar el alojamiento en el sistema de comercialización adscrito a la ejecución del contrato, aportando el reconocimiento de marca, en su caso, y haciendo mención del establecimiento objeto del contrato en todas las campañas comerciales del grupo, en su caso.

– Definir el contenido del plan de marketing y del plan comercial del alojamiento, en los términos recogidos en la oferta del licitador adjudicatario, objeto de valoración.

– Proponer acuerdos de alta y comercialización del alojamiento, realizando su seguimiento, en los canales y a través de los agentes comerciales más idóneos para los diferentes segmentos de clientes potenciales (nacionales e internacionales, individuales o de grupo).

– Mantenimiento y optimización de los diversos servicios de marketing online. Dichas actuaciones comprenden (i) el diseño, desarrollo y mantenimiento en condiciones de funcionamiento de una página web exclusivamente dedicada al albergue que permita, en la forma que se considere técnicamente más adecuada, la realización y gestión de reservas de alojamiento por parte de los interesados; (ii) servicios de posicionamiento web (SEO); (iii) marketing en buscadores (SEM); (iv) marketing en redes sociales (SMM); y (v) otros que se consideren adecuados a tal fin.

– En este sentido y por lo que hace referencia al diseño, desarrollo y mantenimiento de la página web, dichos trabajos quedarán sujetos a las siguientes previsiones (sin perjuicio de cualesquiera otras previstas en el presente pliego, en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que resulten de aplicación):

  - Los trabajos de diseño y desarrollo de la página web deberán estar finalizados en el plazo máximo de un mes a contar desde la firma del contrato de prestación de servicios entre FOMENTO y el contratista. Se considerarán finalizados dichos trabajos cuando la página web se encuentre disponible y accesible para cualquier usuario de Internet en perfectas condiciones de funcionamiento en los términos que resultan del presente

pliego. En dicho momento se producirá un acto de entrega por parte del contratista y de recepción de la página por FOMENTO.

- Durante la vigencia de la prestación de los servicios, el contratista se encargará, a su sola costa, del mantenimiento correctivo de la página web. Siendo así, en caso de que una vez entregada y mientras la prestación de los servicios objeto de la presente contratación continúe vigente, la página web o cualquiera de los elementos que la integran presentasen algún error o defecto, el contratista estará obligado a subsanar dichos errores y/o defectos, siendo de su cuenta la totalidad de los costes de dicha subsanación.

- Proponer el diseño de los soportes físicos publicitarios y comerciales (posters, flyers tarjetas, rótulos, etc.).

- Promover y comercializar el establecimiento entre el sector de clientes potenciales locales mediante visitas, mailings, seguimiento telefónico, etc. Para ello, el contratista podrá apoyarse en los medios humanos asignados a la atención directa.

- Proponer y comercializar ofertas específicas.

- Establecer procedimientos de política de revenue management, evaluando los principales competidores, realizando comparativas de tarifa por temporadas, creando un calendario de demanda y proponiendo precios negociados para empresas y grupos.

2.2 ATENCIÓN DIRECTA

Dicho servicio de atención directa consistirá en:

- Atención de las reservas del establecimiento. Planificación de estancias, asignando habitaciones reservadas conforme a las reservas confirmadas individuales y listado de grupos.

- Registro de llegadas y salidas y atención del cliente durante toda la estancia (promoción servicios del establecimiento, promoción e información de la ciudad y cualquier necesidad que plantee, atención y solución de incidencias con el cliente, etc.)

- Información, distribución de partes de servicio y coordinación con restaurante o catering externo de reservas con pensiones.

- Atención de servicios alimenticios no cubiertos por el restaurante ni catering.

- Seguimiento de la satisfacción del cliente antes de su salida.

El contratista deberá encargarse de la supervisión operativa del funcionamiento del servicio de alojamiento, informando a FOMENTO de las necesidades, de la actuación e incidencias que se deriven en los siguientes capítulos:

- Sistema de accesos y videovigilancia del edificio.

- Personal de limpieza conforme a ocupación prevista y servicios contratados por el cliente.
- Mantenimiento para atención y reparación de las instalaciones.
- Entrega y recogida de lavandería externa.
- Material de oficina, ropa, menaje, otros, necesarios para el buen funcionamiento del servicio.

2.3 APOYO EN LA GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.

De forma complementaria, con el fin de favorecer un mejor y más adecuado funcionamiento del alojamiento, y de poner en valor para el mismo la experiencia en la gestión de sus otros establecimientos, el adjudicatario del contrato deberá, además:

- Participar en el seguimiento del plan de gestión del alojamiento, elaborando mensualmente los correspondientes informes de gestión y los informes de operaciones.
- Proponer servicios complementarios al alojamiento y precios.
- Integrar el alojamiento en todos los programas de organización y gestión que utilice para sus establecimientos, incluidos el software de gestión comercial (reservas) y económica (facturación).
- Colaborar en la definición de los estándares del albergue, realizar el seguimiento y control de los mismos en iguales términos que en el resto de establecimientos de la cadena, e incluso proponer iniciativas que puedan favorecer un mejor cumplimiento de los mismos.
- Colaboración en la definición de protocolos operativos específicos para el funcionamiento del alojamiento (manuales operativos, check-list, plantillas, procesos y sistemas de trabajo)
- Asesorar y apoyar en el desempeño del personal de limpieza y mantenimiento.
- Realizar visitas periódicas al alojamiento por parte del personal especializado de la cadena en los distintos ámbitos de funcionamiento del mismo: operaciones, comercial, diseño, mantenimiento del edificio, etc.
- Proponer y diseñar servicios y actividades de dinamización para las personas alojadas que aporten valor añadido al alojamiento y permitan alcanzar los niveles de satisfacción del cliente deseados. El contratista autorizará la realización y comercialización de estos servicios directamente o a través de terceros así como el uso de espacios del establecimiento (si fuera necesario) siempre y cuando haya recibido previamente la conformidad de FOMENTO.
- Implementar constantemente ajustes y mejoras en los procesos y servicios que afecten a las actividades incluidas en este contrato y proponerlos en el resto de los casos.

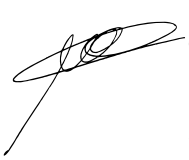
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El contratista deberá garantizar la prestación del servicio durante las 24 horas del día y en 3 turnos durante los días de apertura del establecimiento.

Se prevé un cierre de dos meses en invierno, que, si bien con carácter general serán los meses de enero y febrero, podrán variar a criterio de FOMENTO en función de las actividades o eventos que pudieran surgir. De acuerdo a esto, cabe indicar que, durante los meses de cierre, Fomento no solicitará servicio alguno a la empresa adjudicataria, por lo que, la empresa adjudicataria no tendrá derecho al abono por ningún concepto.

Así pues, los meses de cierre, el adjudicatario no deberá seguir prestando ninguno de los servicios.

En Donostia/San Sebastián a 23 de enero de 2023



Marisol Garmendia Beloqui
Vicepresidente de Fomento de San Sebastián, S.A.