VITORIA International Airport
Promotion Agency BASQUE COUNTRY

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES PARA CONTRATAR EL SERVICIO BÁSICO DE ATENCIÓN PARA LA ACOGIDA Y ASISTENCIA A PASAJEROS EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL AEROPUERTO DE VITORIA DEL 01 DE ABRIL DE 2023 AL 31 DE MARZO DE 2025 (PAVIA01_23).

1. Objeto del contrato

El objeto de contrato es "Servicio Básico de Atención para la acogida y asistencia a pasajeros en la Oficina de Información turística del Aeropuerto de Vitoria del 01 de abril de 2023 al 31 de marzo de 2025".

2. Antecedentes

El aeropuerto de Vitoria acogió el pasado 2022 a 235.180 pasajeros.

La llegada de un viajero sea por cuestiones de ocio o de negocio supone un momento de suma importancia para la percepción del destino que visita. En concreto, supone la oportunidad para permitir un mejor posicionamiento y conocimiento de nuestro destino.

Es esa situación concreta, en la que el pasajero necesita información turística de Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi, así como de otras cuestiones puntuales dependiendo del objeto de su viaje.

La oficina de información turística del Aeropuerto de Vitoria, se encuentra en un espacio cedido por AENA a la Diputación Foral de Álava en base a un convenio firmado entre ambas entidades con el fin de facilitar la promoción de nuestro territorio y está destinado a facilitar información turística con el objeto de promocionar y dar a conocer Vitoria—Gasteiz, Álava y Euskadi al viajero.

A partir del 1 de abril, dicho servicio se prestará por VIA, Promoción del Aeropuerto de Vitoria S.A. según lo han acordado los socios de VIA, entre los que se encuentran la propia Diputación Foral de Álava.

El mencionado acuerdo se adoptó en el seno del Consejo de Administración de fecha 13 de diciembre de 2022, donde se decidió licitar el contrato del "Servicio básico de atención para la acogida y asistencia a pasajeros en la Oficina de Información Turística del Aeropuerto de Vitoria".

A través de la ejecución de este contrato los viajeros podrán contar con información turística y acogida cuando aterrizan en el Aeropuerto de Vitoria, como punto de entrada a Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi, y con la asistencia básica en cuando transiten por el terminal con el fin de volar a un destino o regresar del mismo.

3. Presupuesto

Se establece un presupuesto máximo de 160.000 euros excluido IVA, (periodo) para la ejecución de la presente licitación, del 01 de abril de 2023 al 31 de marzo de 2025, tal como se establece en el punto tercero de los Pliegos Administrativos del presente procedimiento.

4. Necesidades del servicio

La promoción del territorio como destino se debe realizar para todos los usuarios de la terminal aeroportuaria y pasajeros tanto en su llegada como en su salida. El tiempo de atención de la oficina es de 2 horas

A fin de ajustar el horario de atención a la operativa aérea, el servicio tendrá lugar teniendo en cuenta la hora de aterrizaje del vuelo objeto del servicio. De tal modo, que la primera hora del mismo será la anterior y la segunda la posterior a dicho aterrizaje.

El pasajero que aterriza en el aeropuerto de Vitoria, transita por el mismo durante el periodo comprendido entre su salida del área de recogida de equipajes al terminal, y la búsqueda del medio de transporte, concertado previamente o no, que los traslade a su destino final.

Es importante reseñar, que el objetivo del pasajero en ese espacio de es agilizar la salida del Aeropuerto, y que, para ello, la efectividad de la información turística de Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi, así como a los servicios de transportes auxiliares juegan un papel de vital importancia en la experiencia del visitante.

El Aeropuerto de Vitoria para 2023, basándonos en las programaciones de las compañías aéreas operadoras, estima un importante crecimiento en cuanto a número de operaciones y pasajeros de llegada.

No obstante, como infraestructura en plena fase de desarrollo de negocio, está sujeta a cambios y ajustes operativos.

Atendiendo a las circunstancias descritas, el servicio objeto de este contrato, implica como condición sine qua non, la adaptabilidad a la operativa.

5. Descripción del servicio

A fin de ilustrar al licitante las características principales del servicio, se detallan las características principales del mismo:

5.1. Referente al servicio al pasajero:

Servicio de información:

- Turística del destino Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi.
- De interés general para el viajero
- Sobre servicios de transporte.
- Gestión y mantenimiento del suministro del material necesario para la ejecución del servicio.
- Atención de circunstancias imprevistas puntuales.

5.2. Referente a los horarios de apertura y cierre del punto de información

- Apertura del punto de información 1 hora antes de la llegada del vuelo.
- Cierre 1 hora después de la llegada del vuelo y una vez todos los pasajeros que llegan al aeropuerto hayan quedado atendidos.
- Adaptación a los cambios de horarios del vuelo tanto si ha habido un aviso previo, como si se trata de una modificación imprevista.

A continuación, se aporta un esquema de la estructura horaria del servicio, por operación aérea, para las 2 horas necesarias para su ejecución:

<table>
<tr><td rowspan="4">TIEMPO DEDICADO AL SERVICIO</td><td rowspan="4">2 HORAS</td><td>60 minutos</td><td>0-60</td><td>Asistencia a pasajeros que salen</td></tr>
<tr><td colspan="3">Aterrizaje del avión</td></tr>
<tr><td rowspan="2">60 minutos</td><td>0-30</td><td>Asistencia a pasajeros que llegan</td></tr>
<tr><td>30-60</td><td>Salida autobús del aeropuerto</td></tr>
</table>

Los periodos de tiempo comprendidos entre la finalización del servicio a una operación aérea y el siguiente se entenderán como fuera del tiempo de ejecución del contrato.

5.3. Referente a la atención al pasajero

- Asistencia trilingüe: Castellano, euskera e inglés
- Atención al público

5.4. Referente al servicio a VIA

- Vigilancia y supervisión en el ámbito del aeropuerto de las incidencias que en su caso pudieran surgir en los servicios de autobús y taxi entre el aeropuerto y el centro de la ciudad.
- Redacción de un informe mensual de la ejecución de la actividad.

6. Requisitos de obligado cumplimiento

En base a las características del servicio descritas en el punto anterior, a continuación, se detallan los requisitos indispensables para la ejecución del presente contrato.

6.1. Adecuación del servicio a la operativa

- Adecuación y ajuste del servicio a las modificaciones de las operativas aéreas que pudieran tener lugar tanto preavisadas, como aquellas que de forma imprevista pudieran tener lugar en el momento y lugar de la ejecución del servicio.
- VIA facilitará a la empresa adjudicataria los medios necesarios para acceder a la información actualizada referente a la programación y operativa de los vuelos objeto de servicio.

A modo enunciativo, al final del presente documento, en epígrafe de Información Complementaria al Pliego de Prescripciones Técnicas, se facilita la programación de los aterrizajes como referencia para los dos años objeto del contrato.

Se aporta **Anejo VIII** para la declaración por el licitador del cumplimiento de los requisitos requeridos en este punto.

6.2. Servicio de atención al pasajero

El servicio al pasajero según queda establecido será de ejecución por un/a solo/a trabajador/a por operación aérea.

Actualmente la planificación horaria de la operativa para verano 2023 podría dar lugar a la necesidad de dos personas que garanticen la cobertura del servicio.

Por esta razón se requiere, como obligatorio la existencia de una persona asignada al contrato y la garantía de una segunda persona que pueda intervenir ante incidencias que no puedan ser cubiertas por la actividad ordinaria.

Igualmente, atendiendo a la descripción del servicio contenidas en el punto 5 del presente pliego, se establecen los siguientes requisitos de obligado cumplimiento en lo referente al servicio de acogida y asistencia del Aeropuerto de Vitoria:

- Conocimiento probado de idioma euskera.
- Conocimiento probado del idioma inglés.
- Experiencia probada en la atención al público del personal a cargo del servicio

Se aporta **Anejo IX** para la declaración por el licitador del cumplimiento de los requisitos requeridos en este punto.

6.3. Servicio a VIA

La empresa adjudicataria identificará un responsable coordinador/a de la ejecución del servicio objeto del contrato, que será el interlocutor con VIA.

Se establece la cantidad de 3 horas semanales a incluir en el contrato en concepto realización de este servicio.

7. Valoración: Aspectos puntuales de la oferta técnica

7.1. Valoración sujeta a fórmula matemática

Será objeto de valoración, aquellas cuestiones que suplementen y enriquezcan los dos pilares de la prestación del servicio objeto de esta licitación, detallados en el punto anterior del presente pliego.

La valoración de los requisitos técnicos de la presente licitación, está sujeta a fórmula matemática y podrá sumar hasta 60 puntos, base a los repartos que se detallan a continuación:

CONCEPTO OBJETO DE VALORACIÓN	PUNTOS A ADJUDICAR
Flexibilidad y adecuación del servicio	20
Prestación del servicio en idiomas adicionales	15

7.1.1. Flexibilidad y adecuación del servicio

Dada la necesidad de flexibilidad y adecuación del servicio a la operativa del aeropuerto, se entiende que un mayor número de personas vinculado a la prestación del mismo, supone una mayor capacidad de reacción de la empresa adjudicataria a potenciales cambios.

Por todo lo expuesto se establece la adjudicación de hasta 20 puntos, a razón de 10 por cada trabajador adicional que la empresa presente en su oferta como personal adscrito al servicio de acogida y asistencia a pasajeros en la Oficina de Información del Aeropuerto de Vitoria , atendiendo al cuadro detallado a continuación:

Personal vinculado al servicio	Puntos a adjudicar
1 adicional	10
2 ó más adicionales	10

Se aporta el **Anejo X** para la cumplimentación de este epígrafe.

7.1.2. Prestación del servicio en idiomas adicionales

Se estima como preferente la asistencia al pasajero en los idiomas de aquellos países de los que procede.

Atendiendo a esta prioridad, se otorgarán hasta un máximo de 15 puntos, atendiendo al conocimiento de idiomas adicionales por parte del equipo a cargo del servicio objeto del contrato, según se establece en la tabla a continuación;

Idioma Adicional	Puntuación
Italiano	5
Alemán	5
Francés	3
Neerlandés	2

Se incluye el **Anejo XI** para la cumplimentación de este epígrafe

7.2. Valoración sujeta a juicio de valor

Atendiendo al servicio objeto del contrato, el perfil de la empresa licitante, su visión de la ejecución del objeto del contrato y su experiencia previa, son cuestiones de interés a la hora de elegir un proveedor d el mismo.

Por esta razón, se solicita un portfolio de presentación de la empresa licitadora, en la que detalle la planificación establecida para el servicio, atendiendo a los requisitos de obligado cumplimiento, y aquellos aspectos adicionales incluidos en el aparatado de valoración sujeta a fórmula.

Por tanto, a modo de resumen se aporta el cuadro con el detalle de la valoración técnica del presente pliego técnico:

TIPO DE VALORACIÓN	CONCEPTO DE VALORACIÓN	PUNTOS A ADJUDICAR
SUJETA A FÓRMULA MATEMÁTICA	Flexibilidad y adecuación del servicio	20
	Prestación del servicio en idiomas adicionales	15
SUJETA A JUICIO DE VALOR	Informe Portfolio de Actividad	15

Se incluye el **Anejo XII** para la cumplimentación de este epígrafe

VITORIA International Airport
Promotion Agency BASQUE COUNTRY

INFORMACION COMPLEMENTARIA AL LIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

DETALLE DE LA OPERATIVA AÉREA-PROGRAMACIÓN DE ATERRIZAJES

A continuación se aporta, a modo enunciativo, el detalle de la operativa aérea estimada para para la duración del contrato.

HORARIOS VERANO 2023 ABRIL-OCTUBRE 2023

OPERATIVA AÉREA 23 aterrizajes/semana		HORARIO DE OFICINA DE INFORMACIÓN	
Dia	Hora de aterrizaje	Apertura	Cierre
LUNES	8:55	7:55	9:55
	19:45	18:45	20:45
	22:00	21:00	23:00
MARTES	8:05	7:05	9:05
	8:55	7:55	9:55
	8:20	7:20	9:20
	12:25	11:25	13:25
	20:50	19:50	21:50
	22:05	21:05	23:05
MIERCOLES	15:10	14:10	16:10
	12:45	11:45	13:45
	22:10	21:10	23:10
JUEVES	16:40	15:40	17:40
	21:10	20:10	22:10
	22:25	21:25	23:25
VIERNES	16:35	15:35	17:35
	20:50	19:50	21:50
SÁBADO	8:05	7:05	9:05
	8:50	7:50	9:50
	13:35	12:35	14:35
	14:35	13:35	15:35
	22:05	21:05	23:05
DOMINGO	21:50	20:50	22:50

VITORIA International Airport
Promotion Agency BASQUE COUNTRY

HORARIOS INVIERNO NOVIEMBRE 23-MARZO 24

OPERATIVA AÉREA	13 aterrizajes/semana	HORARIO DE OFICINA DE INFORMACIÓN	
Dia	Hora de aterrizaje	Apertura	Cierre
LUNES	17:00	16:00	18:00
MARTES	7:50	6:50	8:50
	12:50	11:50	13:50
	14:45	13:45	15:45
JUEVES	12:30	11:30	13:30
VIERNES	14:45	13:45	15:45
	20:45	19:45	21:45
SÁBADO	15:35	14:35	16:35
	18:35	17:35	19:35
	19:00	18:00	20:00
	21:40	20:40	22:40
DOMINGO	12:50	11:50	12:50
	20:55	19:55	21:55