DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2022/CO_ASER/0121

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

Expediente	:	2022/CO_ASER/0121
Titulo	:	Servicio de Labores de apoyo al Servicio de Congresos y Turismo en Oficina de Turismo
Departamento	:	EKONOMIA,SUSTAPENA,ENPLEGUA,MERKATARITZA ETA TURISMOA PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO Y TURISMO
Código CPV	:	63514000

1.- DEPARTAMENTO Y SERVICIO QUE INICIAN EL PROCEDIMIENTO

Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo.
Servicio de Congresos y Turismo.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación de los siguientes servicios:

1.- **Atención al público e información turística en la oficina de turismo, así como en otros puntos de información turística del municipio**. Su finalidad es ofrecer un servicio de información personalizado y de calidad, facilitando información y apoyo a las personas interesadas en visitar nuestra ciudad en todas las fases del viaje. Para ello, proporciona el conocimiento necesario para la estancia en la ciudad, y en el territorio, y gestiona diferentes productos turísticos que facilitan las estancia.

2. **Promoción turística dentro y fuera de la ciudad.** En el ámbito de la promoción la Oficina de Turismo se encarga de representar a la ciudad en los grandes eventos y acciones promocionales de turismo, tanto a nivel nacional como internacional, al tiempo que apoya la organización de eventos y actividades que atraigan el turismo a la ciudad, promocionando tanto online como offline el destino, así como las actividades, productos y programas mas destacados.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene entre sus objetivos impulsar el turismo como una actividad económica sostenible en el término municipal de Vitoria-Gasteiz, con el fin de contribuir a la calidad de vida de las personas que viven y visitan la ciudad. Esta actividad está encomendada al Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo a través de su Servicio de Congresos y Turismo.

De este servicio depende la Oficina de Turismo que dirige la información y dinamización turística de la capital alavesa, realiza la acogida a las personas que visitan la ciudad y les proporciona la información información necesaria para disfrutar de su estancia en la ciudad, en Álava y en Euskadi. Así mismo, desde la Oficina de Turismo se gestionan acciones de promoción turística internas, y promoción externa de la ciudad con asistencia a Ferias y acciones de promoción.

Para la ejecución de las tareas de la oficina turismo se establecen unos procedimientos de trabajo siguiendo un sistema de gestión de la calidad. El Sistema de Calidad se basa en la Norma UNE-ISO 14785 Oficinas de Turismo. Servicios de atención e información turística. Este sistema está adaptado a la normativa Q de calidad de Oficinas de Turismo otorgada por el ICTE, norma que se renueva anualmente mediante una auditoría externa. A finales de junio, la Oficina de Turismo de Vitoria-Gasteiz superó la auditoría de seguimiento del año 2022.

Desde el año 2016, Vitoria-Gasteiz dispone de la certificación Biosphere Responsible Tourism que acredita su condición de Destino Turístico Sostenible. En 2021, se superó con éxito la tercera auditoria de renovación del sistema de gestión de destino turístico sostenible de Vitoria-Gasteiz.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

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)*	YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	18/02/2023 13:47:26
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/6

YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ

La Certificación Biosphere da a Vitoria-Gasteiz mayor visibilidad en el mercado turístico internacional, refuerza el posicionamiento que consiguió en 2012 como Capital Verde Europea, y es un elemento diferenciador de cara a una potencial visita cada vez más concienciada.

Información complementaria disponible en www.vitoria-gasteiz.org/turismo

- Plan Director de Turismo Vitoria-Gasteiz 2021-2024
- Informe Diagnóstico y Plan de Acción Destino Turístico Inteligente
- Memoria Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo

En el presente pliego se definen las funciones, tareas y responsabilidades del Servicio de Información y Promoción Turística para su efectiva planificación, ejecución, gestión, control y evaluación. La entidad adjudicataria deberá gestionar todas aquellas tareas que fueran necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio, quedando obligada a su ejecución.

3.- CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

El servicio de atención y promoción turística se prestará en la Oficina Municipal de Turismo, así como en lo puntos de información que determine el Servicio de Congresos y Turismo con el objeto de ofrecer un servicio de información de calidad y poner a disposición del visitante y la ciudadanía la oferta turística, cultural y de ocio de Vitoria-Gasteiz de manera atractiva. También se llevará a cabo a través de la participación en puntos de información en ferias y actos promocionales y otros eventos nacionales e internacionales.

3.-1 Atención al Público e Información Turística

3.-1.1 Horario

Las funciones derivadas del servicio de atención al público e información turística se realizarán en la Oficina de Turismo y puntos de información turística que se designen dentro de la siguiente franja horaria:

Horario Verano: de junio a septiembre
Lunes a sábado: 9.30 a 19:30 horas.
Domingos y festivos: 10.00 a 14.00 horas.

Horario Invierno: de octubre a mayo
Lunes a sábado de 9.30 a 18:30 horas
Domingos y festivos: 10.00 a 14.00 horas.

Días de cierre: 25 de diciembre, 1 y 6 de enero.
Días de horario especial: 24 y 31 de diciembre, de 10:00 a 14:00 horas

Semana Santa, puentes y los festivos que no sean parte del fin de semana tendrán el horario de verano, si el Servicio de Congresos y Turismo lo considera oportuno, durante estos días se dispondrá de más personal informador que en los otros periodos del año.

Los horarios podrán ser modificados, ajustándose a las necesidades del servicio y será indicado en cada caso por el personal técnico del Servicio de Congresos y Turismo a la empresa adjudicataria

3.-1.2 Tareas

El personal encargado de la atención al público y de la información turística dependiente de la Oficina de Turismo realizará las siguientes tareas:

- Atender las consultas turísticas en las oficinas y puntos de información tanto las presenciales de los visitantes que llegan a la ciudad y de la ciudadanía, como las consultas por correo, teléfono turístico, internet, whatsapp, etc. informando de la oferta turística y cultural de Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi.
- Atender las consultas en los dos idiomas oficiales de Euskadi así como los exigidos en este pliego, facilitando al visitante toda la información necesaria para la planificación del viaje, adaptadas a las necesidades y preferencias de los diferentes segmentos de público.
- Facilitar material sobre la oferta patrimonial, cultural, de naturaleza, familiar y eno-gastronómica y cualquier información práctica necesaria para el conocimiento de los visitantes.
- Promover la oferta, reserva, comercialización y venta de productos y servicios turísticos
- Velar por mantener actualizada la información recogida en los soportes promocionales instalados en las oficinas de turismo y atender los espacios audiovisuales y digitales, si los hubiera.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

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)*	YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	18/02/2023 13:47:26
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/6

YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ

- Proponer nuevas acciones referentes a mejorar e innovar el servicio de atención turística.
- Gestionar las solicitudes de visitas guiadas a la ciudad tanto para grupos como para individuales, en coordinación con las empresas adjudicatarias.
- Colaborar en la gestión de los programas de prácticas que se desarrollen con los centros educativos en las Oficina de Turismo y puntos de información turística.
- Colaborar en el desarrollo y aplicación de los sistemas de calidad como el Código Ético del Turismo de Euskadi o aquellos implantados en la Oficina de Turismo, tales como la Q de Calidad Turística del ICTE, certificado de Destino Turístico Inteligente, certificado Biosphere, así como otros planes de mejora, desarrollos y diseños, etc.
- Recoger y actualizar la plataforma web de Itourbask, red de oficinas de turismo de Euskadi, con información sobre los visitantes atendidos en la Oficina de Turismo y demás puntos de información turística
- Proponer y generar contenidos para la newsletter, página web de turismo Vitoria-Gasteiz y otros soportes de comunicación en coordinación con el Servicio de Proyectos del Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo.
- Proponer acciones de marketing turístico que ayuden a mejorar e innovar la promoción del destino en colaboración con el Servicio de Proyectos del Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo.
- La empresa adjudicataria deberá realizar, además, las siguientes tareas:
  - Recogida estadística de datos de la demanda tanto presencial como telefónica y online, insertando los datos de cada consulta en la aplicación informática pertinente.
  - Resultados de informes estadísticos, según las necesidades del servicio.
  - Sistemas de valoración del servicio que permitan trazar el perfil del visitante, así como conocer las valoraciones registradas por parte de las personas participantes.
  - Control del almacén y materiales de promoción, difusión y merchandising
  - Supervisar la venta de visitas, servicios y merchandising tanto presencial como on line, según los precios públicos aprobados por el Ayuntamiento.
  - Búsqueda de información para su posterior difusión de sobre la oferta turística, patrimonial, cultural, enogastronómica, de naturaleza, y de ocio de la Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi.
  - Recopilar datos de estudios sobre el sector turístico que resulten de interés
  - Mantener actualizadas las bases de datos y organizar la información relativa a las actividades existentes en la ciudad, solicitando a la entidad u organizador la información, en caso de no disponer de ella.

3.-2 Labores de coordinación y control de calidad

En el equipo profesional, una persona ejercerá de coordinador/a al 50% de su jornada diaria con labores de coordinación del servicio de información y atención turística.

Por otro lado, otra persona del grupo ejercerá de coordinador/a al 33% de su jornada laboral, para llevar a cabo la coordinación de las acciones promocionales y de la gestión de la Q de calidad de la oficina de turismo.

El resto de la jornada laboral de ambas personas se dedicará a acciones informativas y de atención al público.

Los horarios de estas actividades de coordinación se establecerán con el personal municipal responsable, pudiendo reajustar las actividades y horas indicadas, de acuerdo con las necesidades del servicio.

3.-3 Promoción turística dentro y fuera de la ciudad

El objetivo es promocionar la imagen de la ciudad como destino turístico sostenible en el ámbito local, nacional e internacional adaptadas a actuaciones promocionales que organice el Servicio de Congresos y Turismo de Vitoria-Gasteiz. Tanto en la promoción interna como externa, se trata de facilitar información útil, precisa y de calidad sobre la ciudad, sus recursos, potencialidades, eventos, etc.

- Actuaciones de Promoción Externa: asistir y atender los puntos de información en ferias, workshops, actos promocionales o en otros eventos, tanto a nivel local, nacional o internacional, según el calendario de actividades del Servicio de Congresos y Turismo
- Actuaciones de Promoción Interna: colaborar y participar en las actuaciones de promoción realizadas en la misma ciudad: campañas estacionales (Semana Santa, Verano, Navidad), campaña de puentes, y eventos de ciudad
- Recogida de datos y elaboración de los informes correspondientes a cada acción proponiendo actuaciones de mejora

Los horarios de las actividades promocionales turísticas serán comunicados periódicamente por el personal municipal responsable, pudiendo reajustar las actividades y horas indicadas, de acuerdo con las necesidades del servicio.

Para el buen desarrollo del conjunto de estas tareas se requiere mantener una relación fluida entre la entidad adjudicataria y el Servicio de Congresos y Turismo. Con este fin, la empresa designará a una o dos personas encargadas de las labores de coordinación y de la gestión de tareas especializadas como la gestión de la Q de calidad de la Oficina de Turismo

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

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)*	YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	18/02/2023 13:47:26
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/6

YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ

Los horarios de estas actividades de coordinación se establecerán con el personal municipal responsable, pudiendo reajustar las actividades y horas indicadas, de acuerdo con las necesidades del servicio.

4.- DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato es de 12 meses, a contar desde el 6 de mayo de 2023, o desde la fecha de formalización de contrato (en el caso de que ésta fecha sea posterior a aquella).

5.- PRESUPUESTO

Se establece un presupuesto máximo dedicado a esta contratación de:

Tipo de licitación: **194.623,39 €**
IVA: **40.870,91 €**
TOTAL: **235.494,30 €**

de conformidad con el siguiente desglose:

- Mayo 2023 - Diciembre 2023: 163.034,55 € (134.739,30 € + 28.295,25 € 21% IVA)
- Enero 2024 - Abril 2024: 72.459,75 € (59.884,09 € + 12.575,66 € 21% IVA)

El número de horas y el presupuesto correspondiente a cada apartado se establecen según el calendario y horario de apertura de la Oficina de Turismo, las horas de atención al público, información y promoción turística dentro y fuera de la ciudad, en función del personal adscrito al mismo.

Además se estiman un número de 165 horas complementarias que podrán destinarse a servicios de atención e información turística, así como de promoción.

5.-1 Atención al Público e Información Turística

Para este ámbito, se establecen los siguientes costes máximos por precio/hora (IVA incluido), lo cuales servirán de base para la licitación:

- Hora en día laborable: 28,53 euros/hora (23,58 € + 4,95 € 21% IVA)
- Horas extra y en festivos: 31,58 euros/hora (26,1 € + 5,48 € 21% IVA)

A modo meramente orientativo, se realizan las siguientes estimaciones en cuanto al número de horas que requerirá la ejecución las labores contratadas en materia de atención al público e información turística:

- Horas estimadas de día laborable: 5200
- Horas estimadas de extra y en festivos: 915
-

5.- 2 Labores de coordinación y sistemas de calidad

Para este ámbito, se establecen los siguientes costes máximos por precio/hora (IVA incluido), lo cuales servirán de base para la licitación:

- Hora en día laborable: 32,09 euros/hora (26,52 € + 5,57 € 21% IVA)

A modo meramente orientativo, se realizan las siguientes estimaciones en cuanto al número de horas que requerirá la ejecución las labores contratadas, **siempre en días laborables**, en materia de atención al público e información turística:

- Horas estimadas de día laborable: 1045

En el precio del contrato se entenderá incluida la mano de obra, material no específico, E.P.I.s así como toda clase de gastos, gravámenes e impuestos, siendo por cuenta del adjudicatario cualquier carga económica derivada del servicio que presta.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

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)*	YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	18/02/2023 13:47:26
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/6

YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ

5.- 3 Labores de promoción interna y externa

Se establecen los siguientes costes máximos por precio/hora (IVA incluido) para las labores a realizar en este ámbito promoción turística interna (dentro de la ciudad) y externa (fuera de la ciudad). Estos precios servirán de base para la licitación:

- Hora en día laborable: 28,53 euros/hora (23,58 € + 4,95 € 21% IVA)
- Horas extra y en festivos: 31,58 euros/hora (26,1 € + 5,48 € 21% IVA)

A modo meramente orientativo, se realizan las siguientes estimaciones en cuanto al número de horas que requerirá la ejecución las labores contratadas en materia de promoción turística:

- Estimación de horas de día laborable: 509
- Estimación de horas extra y en festivos: 131

En el ámbito promocional, los gastos referentes a traslado, transporte, alojamiento y dietas de estancia generados en la actividad de promoción fuera de la ciudad de Vitoria-Gasteiz, se facturarán aparte según coste justificado de los mismos. A estos efectos, es importante tener en cuenta que los gastos de dietas al personal serán cuantificados en las mismas cuantías que el Ayuntamiento establece para su personal.

Las empresas licitantes deberán presentar un presupuesto total con el máximo importe de licitación y detallar el precio unitario por cada hora de servicio , diferenciando entre los distintos ámbitos y labores objeto del presente contrato, en los términos que a continuación se concretan.

5.- FACTURACIÓN

La facturación se realizará en base a las horas reales que se hayan prestado mediante la emisión de facturas mensuales. Únicamente se abonará a la empresa adjudicataria el importe correspondiente a las horas de servicio prestadas efectivamente, previo visado por parte del Servicio de Congresos y Turismo.

6.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

6.-1 Dotación del personal que cubra los servicios

El equipo de personal técnico que prestará los servicios objeto del contrato deberá cumplir los siguientes requisitos:

1.- Formación reglada en turismo: Todo el equipo estará capacitado para ejercer las tareas definidas en los puntos 3-1 y 3-2 del presente pliego y dispondrá de estudios de turismo, bien módulo profesional, bien diplomatura, o grado de turismo.

2.- Idiomas: El servicio de Atención al Público e Información Turística se desarrollará en las dos lenguas oficiales, de forma que visitantes y/o ciudadanía puedan elegir. Además, el personal informador deberá tener dominio de inglés. Se deberá de acreditar el nivel de inglés mediante titulación nivel B2 (MCER) o superior.

3.- Conocimiento de la oferta turística: se garantizará el conocimiento de la oferta turística de Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi (infraestructura, transporte, oferta turística, patrimonial, cultural, enogastronomica, de naturaleza...).

4.- Conocimiento de herramientas ofimáticas a nivel usuario avanzado (paquete office, correo electrónico, internet, etc.), así como programas de presentaciones y RRSS.

En nuevas contrataciones de personal por parte de la empresa adjudicataria, los idiomas exigidos en este pliego, deberán estar acreditados como mínimo, mediante certificado oficial en B2. La empresa dispondrá de una bolsa de trabajo suficiente para cubrir las posibles bajas.

En caso de que, por razones ajenas a la empresa, se requiera la sustitución del personal que conforma el equipo técnico, la sustitución deberá realizarse garantizando el mantenimiento de los requisitos mínimos indicados en la presente cláusula. Además, se deberá garantizar que el servicio esté cubierto con suficiente antelación.

Todos los cambios de personal deberá notificarse previamente al Servicio de Congresos y Turismo del Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo, quien autorizará la sustitución siempre y cuando estas personas reúnan igual capacitación técnica que las del equipo técnico inicial. La entidad adjudicataria presentará un listado nominal del personal que cubre el servicio. Para ello, la entidad adjudicataria dera presentar un listado nominal del personal y CV de las personas propuestas.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

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)*	YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	18/02/2023 13:47:26
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/6

YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ

El personal de la empresa adjudicataria, en ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, estatutaria o de naturaleza alguna respecto al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, debiendo dicha empresa tener debidamente informado a su personal de dicho extremo, haciendo constar en los contratos de personal que realice, con posterioridad a la adjudicación, expresamente esta circunstancia: a la extinción del contrato no se producirá, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del Ayuntamiento.

6.-1.1 Plan de Trabajo y Formación

La empresa adjudicataria deberá elaborar y presentar un plan de trabajo anual con avances trimestrales, así como una planificación de los recursos humanos con las funciones de los puestos y con la asignación de tareas. Previamente al inicio de las actividades mensuales, la empresa adjudicataria presentará al Servicio de Congresos y Turismo los horarios y el personal asignado durante ese período.

Así mismo, la empresa dispondrá de un sistema de control horario online que permitirá que el personal municipal, responsable del servicio, conozca en todo momento el número de horas trabajadas de las personas que integran el equipo humano, así como los horarios de entrada y salida.

La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para la óptima prestación de los servicios objeto del contrato, disponiendo de todos los recursos humanos y materiales necesarios y adecuados, ajustando los periodos vacacionales del personal a aquellos periodos que menos actividad turística exista

La empresa deberá asegurar la formación contínua de las personas trabajadoras en materias propias del servicio, elaborando un plan de formación anual. Tanto el coste económico de los cursos como las horas de formación correrán a cargo de la empresa adjudicataria del servicio.

6.- 2 Informes sobre el servicio

La empresa adjudicataria facilitará a la institución local informes trimestrales y anuales con la relación de servicios prestados, costes, incidencias, previsiones y aquellas informaciones que se acuerden recopilar, siempre en coordinación con el Servicio de Congresos y Turismo. Así mismo, la entidad adjudicataria deberá entregar todos aquellos informes que le sean requeridos acerca de cualquier aspecto relacionado con el servicio objeto del presente pliego. Como norma general, el plazo para la entrega de estos informes será de 3 días hábiles, se podrá establecer otro plazo en función de las características de la información a solicitar.

Con relación al personal adscrito a la ejecución del presente contrato, la empresa adjudicataria deberá facilitar listado mensual de los trabajadores empleados, informe mensual de horas realizadas por cada trabajador, e informe mensual de horas realizadas del conjunto del servicio. Así mismo, se facilitarán informes semestrales y anuales de horas realizadas por trabajador, y por el conjunto del servicio. Se indicarán en los informes el tipo de hora realizada correspondiente a días laborales, extras o festivas. Así mismo, deberá facilitarse acceso al sistema de fichajes a los efectos de comprobación correspondientes.

La entidad adjudicataria debe trabajar con datos de carácter personal. Por lo tanto será considerado encargado de tratamiento de tales datos y por ende obligado al cumplimiento de Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y resto de legislación aplicable

Atendiendo al principio de igualdad recogido en el ordenamiento jurídico estatal y autonómico, así como al compromiso con las políticas municipales de igualdad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz el Servicio de Congresos y Turismo incorpora la perspectiva de género en el servicio objeto de este contrato.

Todos los materiales y manuales de cualquier tipo generados durante la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria serán propiedad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

7.- SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

En el caso de que el contratista adjudicatario sea otro distinto al que realizaba anteriormente el servicio, estará obligado a la subrogación del personal que para la anterior empresa realizaba dicho servicio, respetándole a dicho personal, en todo caso, sus derechos y obligaciones, tanto las establecidas en los vigentes convenios colectivos a los cuales el personal está adscrito en el momento de la adjudicación, como las pactadas a título individual.

A efectos de la posible subrogación se adjuntan los datos del citado personal (Anexo 1) así como el convenio colectivo (Anexo 2).

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

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)*	YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	18/02/2023 13:47:26
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/6

YO3Z7S3QYQSGERLQDTBB7WA6YQ