

ZERBITZUA PROZEDURA IREKI SUPER SINPLIFIKATU EDO SUPER ERRAZTU BIDEZ KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUPER SIMPLIFICADO
ZARAUZKO ITSASERTZEKO PASEALEKUAN, UDAN, INFORMAZIO TURISTIKOA EMATEA 2023IK210002	SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN EL PASEO MARÍTIMO DE ZARAUTZ, DURANTE EL PERIODO ESTIVAL 2023IK210002
1. KONTRATUAREN XEDEA Kontratuaren xedea da Zarauzko Itsasertzeko pasealekuan, udan, informazio turistikoa ematea. Informazio turistikoa emateko guneretan, informazioa eta arreta eskainiko zaie bisitariei eta herritarrei. 2. ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK Zerbitzuak turistei eta herritarrei eskainiko die informazioa eta arreta, eta horiek egindako galderak aurrez aurre, telefonoz edo on-line erantzun dira, agiri honetan jartzen diren betebeharrekin bat etorritik. Turismo Departamentuak Zarauzko Turismo Bulegoko langile arduradunen bidez emandako aginduak edo egindako adierazpenak bete eta erantzun behar dituzte bai enpresa adjudikaziodunak bai kontratua gauzatzeko adskribatutako langileek. Informazioa eta arreta turistikoa emateko zerbitzuan adskribatutako langileek elementu uniforme bat eraman behar dute jantzita (kamiseta), eta identifikazio-txartel bat ere bai, beren izenarekin eta hitz egiten dituzten hizkuntzekin. <u>2.1. Funtzioak</u> Zerbitzuak funtzio hauek beteko ditu, besteak beste:	1.OBJETO DEL CONTRATO Es objeto del contrato es prestar el servicio de información turística en el paseo marítimo de Zarautz durante el periodo estival. Desde dicho punto de información turística se prestará el servicio de información y atención turística a visitantes y habitantes del municipio. 2.CARACTERISTICAS DEL SERVICIO El servicio de información y atención turística garantizará la atención a turistas y habitantes del municipio, y las respuestas a las consultas se realizarán, tanto de modo presencial, como telefónicas u on-line, de acuerdo con las exigencias que se establecen en el presente pliego. La empresa adjudicataria y el personal adscrito a la ejecución del contrato, deberá cumplir y responder las indicaciones e instrucciones que dicte o indique el Departamento de Turismo por medio del personal responsable de la Oficina de Turismo de Zarautz. El personal adscrito al servicio de información y atención turística deberá llevar un elemento uniforme de vestir (camiseta) y una identificación con su nombre e idiomas hablados. <u>2.1. Funciones:</u> El servicio comprenderá, entre otras, las siguientes funciones:



ZARAUZKO UDALA

- Zuzeneko arreta emango die turistei eta herritarrei, eta horiek egiten dituzten kontsultei. - Telefono bidezko arreta, eta e-mail bidez jasotzen diren beste informazio-eskaera batzuenak. - Aurrez aurre, telefonoz eta on-line eskariaren datu estatistikoak jaso, Itourbask plataformaren bidez. Horretarako langile bakoitzak bere Izenpe txartela eduki behar du. (BAKQ, Izenpe...). - Asebetetze inkestak egin, eta horien emaitzak turismo bulegora eraman. - Arreta egokia emateko une oro behar diren folletoen stocka eduki (Zarauzko Turismo Bulegoak emango du materiala). - Merchandising produktuak saldu (Zarauzko Turismo Bulegoak emango ditu), eta hileko txostena eta likidazioa egin. - Udaldia bukatu ondoren, memoria bat entregatu. - Zerbitzuarekin zerikusia izanik agintzen zaion ezaugarri beretsuko beste edozein jardura.	-Atención directa a turistas y habitantes del municipio y a las consultas que éstos realicen. -Atención telefónica y de otras solicitudes de información que se reciban vía email. -Recogida de datos estadísticos de la demanda tanto presencial como telefónica y on-line a través de la plataforma de Itourbask.. Para ello es necesario que cada trabajador disponga de su propia tarjeta Izenpe. (BakQ, Izenpe). -Realizar encuestas de satisfacción y trasladar los resultados a la oficina de turismo -Disponer en todo momento de stock los folletos necesarios para la correcta atención (el material se proveerá desde la Oficina de Turismo de Zarautz). -Venta de productos de merchandising que serán provistos por la Oficina de Turismo de Zarautz, con informe y liquidación mensual. -Entrega de una memoria al finalizar la temporada -Cualquier otra actividad de similares características y relacionadas con el servicio que le sea encomendada.
<u>2.2. Zuzeneko arreta</u> Aurrez aurreko arretarako honako gutxi gorabeherako intentsitatea jartzen da: - Zerbitzu efektiboaren egunak: 2023ko ekainaren 12tik 2023ko irailaren 18rarte. - Arreta egunak eta ordutegia: Ekainak 12/13/14/15, egunean 4 orduko formakuntza bulego orokorrean. Uda garaian kasetan lan egin behar duten guztiek egin beharrekoa. Uztailaren 1etik abuztuaren 29ra: astelehenetik igandera, 11:00etatik 20:30era, etenik gabe. Ekainaren 16tik 30era eta irailaren 1etik irailaren 17ra:	<u>2.2. Atención directa</u> Se establece la siguiente intensidad estimada para la atención directa: -Fechas del servicio efectivo: Desde el 12 de junio de 2023 hasta el 18 de septiembre de 2023. -Días y horario de atención: 12/13/14/15 de junio, 4 horas diarias de formación en la oficina general. Lo tendrán que hacer todas aquellas personas que tienen que trabajar en la caseta en época estival. Del 1 de julio al 29 de agosto: de lunes a domingo de 11:00 a 20:30 ininterrumpidamente. Del 16 al 30 de junio y del 1 de septiembre al 17 de septiembre:

- Egutegia: 11:30-14:30 eta 15:30-20:00 (ekainak 21 eta 28, abuztuak 30, eta irailak 6-9-13 itxita)

Irailaren 18an 2 pertsona 3 ordutan informazio puntuko materiala bulego orokorrean jaso eta antolatzeke.

Egutegia erantsen da.

Inondik inora ere kontratura atxikitutako langileen ordutegiak ez ditu eguneko 8 orduak gaitutuko. Bestalde, langileek, gutxienez, astean egun eta erdiko deskantsua izango dute

Hori dela eta, adjudikazioa egin aurretik, eskaintzarik onena aurkeztu duen enpresak langileen egutegia aurkeztu beharko du.

3. ZERBITZUKO LANGILEAK

3.1.- Hizkuntzak

Hizkuntzei dagokienaz, enpresa adjudikazioduneko langile guztiek ondoren adierazitako baldintzak bete beharko dituzte:

Une oro bermatuko da langileak gai izango direla arreta zuzen eta arduratsua emateko Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan, ingelesez eta frantsesez.

Nahitaezko baldintza izango da zerbitzua emango duten langileek ondorengo hizkuntzen ezagutza egiaztatzea:

Euskara: EGA edo 3. HE

Ingelesa: B2

Frantsesa: B1

Hizkuntzaren ezagutza eta gaitasuna titulu bitartez egiaztatu beharko da dagokion dokumentuak eta tituluak aurkeztuz (filologia edota itzulpenen titulazioak ere onartu egingo dira) edo, bestela, Udalak jarritako frogak bitartez.

3.2. Lanpostu kopurua

- Todos los días: 11: 30-14: 30 y 15: 30-20: 00 (21 y 28 de junio, 30 de agosto y 6-9-13 de septiembre cerrado)

18 de septiembre 2 personas 3 horas para recoger y organizar el material del punto de información en la oficina general.

Se adjunta calendario.

En ningún caso el horario del personal adscrito al contrato podrá superar las 8 horas diarias. Por su parte, los trabajadores disfrutarán, al menos, de un día y medio de descanso semanal

Por ello, previo a la adjudicación la empresa que presente la oferta más ventajosa deberá presentar el calendario de las personas trabajadoras.

3. PERSONAL DEL SERVICIO

3.1.-Idiomas

Todo el personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir los requisitos lingüísticos que se detallan a continuación:

Deberá garantizarse en todo momento la atención correcta y diligente en ambos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca, así como en inglés y francés.

Será condición indispensable que personal que vaya a prestar el servicio acredite el conocimiento de los siguientes idiomas, mediante la documentación que deberá presentarse con carácter previo a la adjudicación:

Euskara: EGA o PL3

Inglés: B2

Francés: B1

El conocimiento y competencia lingüística deberá acreditarse mediante la presentación de los correspondientes documentos y títulos (también se admitirán las titulaciones de filología y/o traducciones) o, en su defecto, mediante pruebas realizadas por el Ayuntamiento.

3.2.-Número de puestos



ZARAUZKO UDALA

Informazio gunea irekita dagoen ordutegian, gutxienez pertsona bat egongo da lanean, eta gehienez 2 pertsona, puntako orduetan. Puntako orduak: Hauek izango dira puntako orduak; horietan beharrezko da arretan 2 pertsona egotea: Uztaila eta abuztuak: astelehenetik igandera 12:00-14:30 & 17:30-20:30. Ekaina eta irailean: egunero: 12:00-14:00 & 18:00-20:00 4. ENPRESA ADJUDIKAZIODUNAREN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK Argibide gisa, baina ez zehatz-mehatz, honakoak izango dira: a) Enpresa adjudikazioduna behartuta egongo da kontratu-orduetan lokalizazio jarraitu bat izaten, ustekabeak gertatzen direnean aukera egon dadin arduradun batekin berehala harremanetan jartzeko. Lokalizazio hori telefono mugikorreko zenbaki baten bidez eta posta elektronikoko helbide baten bidez egingo da. b) Kontratu honen xede diren lanak burutzeko enplegatuko dituen langileak direla eta, enpresa adjudikaziodunak bete egin beharko ditu lan-alorrean, Gizarte Segurantzaren alorrean, laneko segurtasunaren eta higiearen alorrean eta laneko arriskuen prebentzioaren alorrean gaur egun dauden legezko xedapenak nahiz lanek dirauten bitartean sortzen direnak; Udalak ez du inolako erantzukizunik izango horiek betetzen ez badira. c) Hamar eguneko epean Udalari jakinaraztea lan-taldeko kideei gertatzen zaizkien ezgaitasun edo bateraezintasun guztiak. d) Zerbitzua eman ahala Udalari horren berri ematea, eta etengabeko harremana	Se prevé como mínimo una persona atendiendo en las horas de apertura del punto de información, y un máximo de 2 personas en las horas punta. Horas punta: Se definen aproximadamente las siguientes horas punta, durante las cuales es necesario que haya 2 personas atendiendo: Julio y agosto: de lunes a domingo 12: 00-14: 30 & 17: 30-20: 30. Junio y Septiembre: todos los días: 12: 00-14: 00 & 18: 00-20: 00 4.DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA A título meramente enunciativo que no exhaustivo, se señalan las siguientes: a) La empresa adjudicataria deberá recoger la obligación de que durante las horas de contrato mantendrá una localización continua que permita un contacto inmediato con una persona responsable para subsanar los imprevistos acaecidos. Esta localización se realizará mediante un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico b) Cumplir con respecto al personal que emplee en los trabajos objeto de este contrato disposiciones legales vigentes y de las que se promulguen durante la ejecución del mismo en materia laboral, de seguridad social, seguridad e higiene en el trabajo y prevención de riesgos laborales, quedando el Ayuntamiento exonerado de responsabilidad por este incumplimiento. c) Notificar al Ayuntamiento, en el plazo de diez días, las incapacidades o incompatibilidades que hubieran podido sobrevenir a cualquier miembro del equipo. d) .Informar al Ayuntamiento del estado progresivo de la realización del servicio,
---	---

izatea Udaleko teknikariekin. Horretarako, ez ditu oztopatuko lanen garapenaren gainean Zarauzko Udalak egiten dituen ikuskaritza- eta kontrol-zereginak, eta Zarauzko Udaletik jasotzen dituen ohar eta jarraibideak beteko ditu.

5. ZARAUZKO UDALAREN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Udalaren zeregina izango da kontratua ikuskatzea, bere teknikarien bidez; gainera, jarraibideak eman ahalko dizkio kontratistari, kontratua behar den bezala bete dadin.

Zarauzko Udalak enpresa adjudikaziodunaren esku utziko ditu agindutako zereginak betetzeko behar diren lokala, altzariak, Interneteko konexioa, telefonoa, ekipo informatikoa eta teknologikoa eta elementu lagungarriak.

Zarauzko Udalak ordainduko ditu enpresa adjudikaziodunaren esku jarritako instalazioen garbiketaren eta energia elektrikoaren gastuak, bai eta instalazioen mantentze-lanekin lotutako beste gastu batzuk ere.

Zarauzko Udalak ahalmena izango du plegu hauetako 3 atalean jasotako hizkuntza-irizpideak betetzen direla egiaztatzeko, segimendua eginez.

Zarauzko Udala da eragindako zerbitzu guztiguztien zuzendaritzaren eta kudeaketaren arduraduna.

manteniéndose en continuo contacto con el personal técnico del Ayuntamiento. Para ello deberá facilitar el ejercicio de las funciones de inspección y control que sobre el desarrollo de los trabajos corresponden al Ayuntamiento de Zarautz y dar cumplimiento a las observaciones e instrucciones que reciba del Ayuntamiento de Zarautz.

5.DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ

Corresponde al Ayuntamiento inspeccionar el contrato a través de sus técnicos, y podrá dar instrucciones al contratista con el fin de que se cumpla adecuadamente dicho contrato.

El Ayuntamiento de Zarautz pondrá a disposición de la empresa adjudicataria el local, mobiliario, conexión a internet, teléfono, equipo informático y tecnológico, y elementos auxiliares para el desempeño de las funciones encomendadas,

El Ayuntamiento de Zarautz correrá con los gastos de limpieza y energía eléctrica de la instalación puesta a disposición de la empresa adjudicataria, así como otros gastos inherentes al mantenimiento de la misma.

El Ayuntamiento de Zarautz tendrá la potestad de realizar el seguimiento para verificar que se cumplan los criterios lingüísticos recogidos en el apartado 3 del presente pliego.

El Ayuntamiento de Zarautz es el responsable de la dirección y gestión de todos y cada uno de los servicios afectados.