ZARAUZKO UDALA

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 2024IK210004		**SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN EL PASEO MARÍTIMO DE ZARAUTZ, DURANTE EL PERIODO ESTIVAL** 2024IK210004
1. KONTRATUAREN XEDEA Kontratuaren xedea da Zarauzko Itsasertzeko pasealekuan, udan, informazio turistikoa ematea. Informazio turistikoa emateko gune horretan, 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 erantzungo dira, agiri honetan jartzen diren betebeharrekin bat etorriz. Turismo Departamentuak Zarauzko Turismo Bulegoko langile arduradunen bidez emandako aginduak edo egindako adierazpenak bete eta erantzun behar dituzte bai enpresa adjdudikaziodunak 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:

- Zuzeneko arreta emango die turistei eta herritarrei, eta horiek egiten dituzten kontsultei.		-Atención directa a turistas y habitantes del municipio y a las consultas que éstos realicen.
- Telefono bidezko arreta, eta e-mail bidez jasotzen diren beste informazio-eskaera batzuena.		-Atención telefónica y de otras solicitudes de información que se reciban vía email.
- Aurrez aurre, telefonoz eta on-line eskariaren datu estatistikoak jaso, Itourbask plataformaren bidez. Horretarako langile bakoitzak bere Izenpe txartela eduki behar du. (BAKQ, Izenpe…).		-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/a disponga de su propia tarjeta Izenpe. (BakQ, Izenpe).
- Asebetetze inkestak egin, eta horien emaitzak turismo bulegora eraman.		-Realizar encuestas de satisfacción y trasladar los resultados a la oficina de turismo
- Arreta egokia emateko une oro behar diren foiletoen stocka eduki (Zarauzko Turismo Bulegoak emango du materiala).		-Disponer en todo momento de stock los folletos necesarios para la correcta atención (el material se proveerá desde la Oficina de Turismo de Zarautz).
- Merchandising produktuak saldu (Zarauzko Turismo Bulegoak emango ditu), eta hileko txostena eta likidazioa egin.		-Venta de productos de merchandising que serán provistos por la Oficina de Turismo de Zarautz, con informe y liquidación mensual.
- Udaldia bukatu ondoren, memoria bat entregatu.		-Entrega de una memoria al finalizar la temporada
- Zerbitzuarekin zerikusia izanik agintzen zaion ezaugarri beretsuko beste edozein jarduera.		-Cualquier otra actividad de similares características y relacionadas con el servicio que le sea encomendada.
2.2. Zuzeneko arreta		**2.2. Atención directa**
Aurrez aurreko arretarako honako gutxi gorabeherako intentsitatea jartzen da:		Se establece la siguiente intensidad estimada para la atención directa:
- Zerbitzu efektiboaren egunak: 2024ko ekainaren 11tik 2024ko irailaren 15a arte.		-Fechas del servicio efectivo: Desde el 11 de junio de 2024 hasta el 15 de septiembre de 2024.
- Arreta egunak eta ordutegia:		-Días y horario de atención:
Ekainak 11/12/13, egunean 4 orduko formakuntza bulego orokorrean eta kasetaren prestakuntzarako erabiliko dira. Uda garaian kasetan lan egin behar duten guztiek egin beharrekoa. Uztailaren 1etik irailaren 1era: astelehenetik igandera, 11:00etatik 20:30era, etenik gabe. Ekainaren 14tik 30era eta irailaren 2tik 15era:		11/12/13 de junio, 4 horas diarias de formación en la oficina general y preparación de la caseta. Lo tendrán que hacer todas aquellas personas que tienen que trabajar en la caseta en época estival. Del 1 de julio al 1 de septiembre: de lunes a domingo de 11:00 a 20:30 ininterrumpidamente. Del 14 al 30 de junio y del 2 al 15 de septiembre:

- Egunero:11:30-14:30 eta 16:00-20:00 (ekainak 19 eta 26, eta irailak 4-9-10-11 itxita) Egutegia eransten da. Inondik inora ere kontratura atxikitutako langileen ordutegiak ez ditu eguneko 8 orduak gaindituko. Bestalde, langileek, gutxienez, astean egun eta erdiko deskantsua izango dute Hori dela eta, adjudikazioa egin aurretik, eskaintzarik onena aurkezten duen enpresak langileen egutegia aurkeztu beharko du. **3. ZERBITZUKO LANGILEAK** 3.1.- Hizkuntzak Hizkuntzei dagokienez, enpresa adjudikazioduneko langile guztiek ondoren adierazitako baldintzak beteko 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 frogen bitartez. 3.2. Lanpostu kopurua Informazio gunea irekita dagoen ordutegian, gutxienez pertsona bat egongo da lanean, eta gehienez 2 pertsona, puntako orduetan.		- Todos los días: 11:30-14:30 y 16:00-20:00 (19 y 26 de junio y 4-9-10-11 de septiembre cerrado). 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: Euskera: 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 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.

Puntako orduak: Hauek izango dira puntako orduak; horietan beharrezko da arretan 2 pertsona egotea: Uztaila eta abuztuan: astelehenetik igandera 11:00-14:00 & 18:00-20:30. Ekaina eta irailean: egunero: 11:30-14:00 & 18:00-20:00		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 11:00-14:00 & 18:00-20:30. Junio y Septiembre: todos los días: 11:30-14:00 & 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 higienearen 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 izatea Udaleko teknikariekin. Horretarako, ez ditu oztopatuko lanen garapenaren gainean Zarauzko Udalak egiten dituen ikuskaritza- eta kontrol-		**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 obligatoriedad 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, manteniéndose en continuo contacto con el personal técnico del Ayuntamiento. Para ello deberá facilitar el ejercicio de las funciones de inspección y control que

zereginak, eta Zarauzko Udaletik jasotzen dituen ohar eta jarraibideak beteko ditu.		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. 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 guzti-guztien zuzendaritzaren eta kudeaketaren arduraduna.		**5.DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ** Corresponde al Ayuntamiento inspeccionar el contrato a través de su personal técnico, 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 responsable de la dirección y gestión de todos y cada uno de los servicios afectados.