PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE RIGE LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LA DINAMIZACION TURÍSTICA DE AMURRIO

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las especificaciones técnicas necesarias para la prestación del servicio de asistencia a la dinamización turística de Amurrio, incluyendo la gestión de la oficina de turismo, la atención y cuidado de la sala de exposiciones anexa y el asesoramiento y soporte técnico a Amurrio Bidean S.A.U en la realización de acciones y programas que contribuyan a promocionar y dinamizar el turismo en la localidad y su zona de influencia.

El servicio se prestará en la Oficina de Turismo ubicada en la planta baja del edificio de La Casona en Amurrio (Aldai 1 Bajo).

2.- DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES A REALIZAR

El adjudicatario del servicio objeto de este contrato se responsabilizará entre otras de las siguientes funciones pudiendo ser mejoradas por las empresas licitadoras:

A) SERVICIO INFORMACIÓN TURÍSTICA

- Apertura y cierre de la Oficina de Turismo conforme al calendario autorizado por Amurrio Bidean anualmente, y con el siguiente horario de **martes a viernes:** de 10:00 a 13:00 h y de 17:00 a 19:00 h y **sábados, domingos y festivos** de 10:00 a 14:00 h.

- Atención, información y orientación turística, presencial y no presencial a las personas usuarias del servicio.

- Recogida de datos estadísticos e indicadores que permitan conocer mejor el perfil de la persona visitante o demandante de información, el tipo de información demandada, etc.

- Redacción de memorias trimestrales de visitas y actividades realizadas, así como memoria anual compilatoria, pudiendo proponerse las modificaciones que procedan por razón del servicio. La memoria trimestral deberá entregarse a Amurrio Bidean S.A.U en el plazo de un mes tras la finalización del trimestre al que hace referencia la memoria y en el caso de la memoria anual antes del 30 de enero del año siguiente.

- Exposición y venta (en su caso) de productos de promoción turística de las instituciones (incluidos los de la red de Oficinas de Turismo de Euskadi) así como de productos locales proporcionados por las propias personas productoras de la comarca. No se podrán exhibir ni distribuir otros materiales o productos de los anteriormente descritos salvo autorización expresa de Amurrio Bidean.

- Mantenimiento y gestión actualizada del inventario de recursos y productos turísticos del municipio, así como de la base de datos de empresas turísticas.

- Comunicación y difusión de los diferentes servicios o productos turísticos que ofrecen las empresas de turismo locales.

- Control del stock promocional

- Velar en todo momento porque tanto la señalización externa como interna de la Oficina de Turismo, así como los soportes de campañas de comunicación y difusión o soportes informativos (papelería, envíos de correos, etc.) incluyan la marca turística vigente y/o la que los programas institucionales en los que se participe requieran.

- Coordinación y colaboración activa con oficinas de turismo de la comarca y resto de territorios.

- Recepción y gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

- Mantenimiento de la calidad en la prestación de los servicios y en el desarrollo de las funciones de atención al público

- Informar y colaborar activamente con Amurrio Bidean S.A.U en lo que a desarrollo del destino Amurrio se refiere

- Gestión, envío y derivación de información turística actualizada periódicamente al conjunto de puntos de infraestructura turística comarcal (administraciones públicas, alojamientos turísticos, sector hostelero, artesanos e industrias de productos autóctonos, clientes/as y proveedores de industrias comarcales, etc.) así como externos (red de oficinas y organismos de turismo, administraciones públicas, etc.).

- En los eventos organizados por Amurrio Bidean y/o el Ayuntamiento de Amurrio que así se decida por parte del personal técnico de Amurrio Bidean y/o de la persona responsable de turismo del Ayuntamiento de Amurrio, la información turística se ofrecerá en localización distinta a los locales habituales, proporcionando Amurrio Bidean las carpas o módulos apropiados para la atención al visitante desde este emplazamiento provisional

- Los lunes, la Oficina de Turismo permanecerá cerrada al público, no obstante, lo anterior, en el caso de que el adjudicatario sea convocado a reuniones/eventos/jornadas deberá acudir a las mismas.

B) *SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA DINAMIZACIÓN TURÍSTICA*

- Elaboración de proyectos o memorias y demás documentación necesaria para convocatorias de programas y/ o subvenciones solicitadas por Amurrio

Bidean o el Ayuntamiento de Amurrio a otras instituciones públicas o privadas

- Colaborar y participar activamente en organismos o grupos de trabajo internos y/o externos relacionados con la promoción y desarrollo turístico (Cuadrilla de Ayala, Itourbask, empresas turísticas u organizadores de eventos en la zona de influencia, etc.).

- Participación y colaboración en eventos organizados por Amurrio Bidean de contenido turístico, así como en la promoción y comercialización de los paquetes y/o eventos que se diseñen

- Colaboración con Amurrio Bidean en proyectos de fomento del sector agroalimentario y de la turistización del mismo

- Proponer la participación en proyectos de contenido turístico y asesorar en el diseño de las acciones a llevar a cabo

- Actualización de los contenidos turísticos de la pagina web www.amurrio.org así como del subdominio www.amurrio.turismo.org

- Realización de propuestas de edición de material turístico informativo (mapas, dípticos, etc.)

- Realización de propuestas de eventos, jornadas y actos de promoción turística.

- Comunicación estrecha y bidireccional con las áreas de Empresa y Emprendimiento de Amurrio Bidean SAU con el fin de identificar y detectar nuevos nichos de mercado en el sector turístico, así como oportunidades de emprendizaje en el mismo incluido el relevo generacional o traspaso de negocios.

C) OTRAS FUNCIONES

- Debido a que la oficina de turismo comparte la planta baja del edificio La Casona con la sala de exposiciones, el personal de la oficina de turismo deberá realizar el control de accesos, la vigilancia de la sala, así como proporcionar información básica sobre la misma, reparto de folletos si los hubiese, etc., sin menoscabo de la prestación del servicio de dinamización turística.

- Así mismo, Amurrio Bidean y/o el Ayuntamiento de Amurrio podrá encargar al personal de la oficina de turismo el reparto de entradas, tickets y/o bonos de regalo de madera esporádica y sin que perjudique la prestación del servicio.

3.- RECURSOS HUMANOS

- El adjudicatario dispondrá del personal necesario para la prestación de la totalidad de los servicios definidos en este pliego designando a una persona responsable como interlocutora con Amurrio Bidean S.A.U.

- El personal adscrito a este servicio deberá contar, al menos, con titulación de Grado, además de contar con dos años de experiencia en los últimos cinco años desempeñando las mismas o similares funciones a las que se describen en este pliego para la prestación del servicio. Este personal no podrá ser sustituido por la empresa adjudicataria sin autorización previa por parte de Amurrio Bidean S.A.U., proponiendo una persona candidata con características similares en cuanto a titulación y experiencia.

- En lo casos de incapacidad laboral temporal, vacaciones u otras licencias o permisos debidamente justificados del personal adscrito al servicio, no será precisa la autorización de Amurrio Bidean. Para cubrir estos periodos de ausencia (que no podrán ser superiores al 20% de las horas del calendario anual) se podrá contratar a personas con titulación mínima de Bachiller o en su defecto, de un Ciclo Formativo de Grado Superior. En este caso y durante su jornada laboral, las tareas que realizará serán las estipuladas en el punto 2 de este pliego, en concreto, A) Servicio de Información Turística y C) Otras funciones.

- La empresa adjudicataria deberá remitir a Amurrio Bidean S.A.U., cuando se incorpore cualquier persona nueva información acerca de sus datos personales, de titulación, formación recibida y experiencia en trabajos similares. Se deberá comunicar toda modificación que se produzca.

- La persona o personas integrantes del equipo de trabajo deberán estar en posesión de capacitación lingüística en euskera (perfil 2 del IVAP o equivalente). No obstante, lo anterior, las personas mayores de 45 años quedarán exentas de la necesidad de acreditar el perfil, siempre y cuando en todo momento se garantice la presencia de una persona con capacidad suficiente para prestar el servicio en euskera.

- Las personas integrantes del equipo de trabajo deberán ser capaces de comunicarse en inglés y/o francés, estando en posesión de certificación acreditativa (mínimo B1).

- El personal de la oficina deberá asistir a las reuniones de trabajo, acciones de formación u otras necesidades que determine Amurrio Bidean. En el caso de que dichas reuniones o acciones tengan lugar durante el horario de apertura de la oficina, y, no sea posible ajustar el planning del personal con la suficiente antelación, se contemplará el cierre extraordinario de la misma durante el tiempo que resulte necesario.

- Todo el personal de la empresa adjudicataria mantendrá la más estricta confidencialidad sobre la información comunicada por las personas usuarias del servicio comprometiéndose expresamente a adaptar en todo momento su actuación al marco normativo vigente sobre Protección de Datos de Carácter

Personal. En caso de incumplimiento será la empresa adjudicataria la responsable sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran imputarse al causante de las mismas.

- El adjudicatario dispondrá durante el período de vigencia del contrato del permiso de acceso a las instalaciones (Oficina de Turismo) no adquiriendo por dicha razón ningún derecho sobre los mismos. Amurrio Bidean S.A.U. podrá dictar, si fuese necesario, normas reguladoras de ese acceso.

4. EQUIPAMIENTO Y RECURSOS MATERIALES

Amurrio Bidean S.A.U. facilitará al adjudicatario las instalaciones, mobiliario y equipamiento informático necesarios para la correcta prestación del servicio de información turística, que deberá utilizarse para el cobro y gestión económica de entradas y/o material promocional (de venta y/o gratuito), así como para buscar y proporcionar información turística a las personas visitantes. Sin embargo, el adjudicatario deberá aportar un ordenador portátil y un teléfono móvil para prestar el servicio de asistencia a la dinamización turística y para sus relaciones con Amurrio Bidean.

Serán gastos de funcionamiento que quedan fuera del precio de licitación y que se asumen por Amurrio Bidean, los siguientes:

- Material de oficina (folios y sobres oficiales, tarjetas, etc.)
- Gastos de funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones: suministros de energía, agua, comunicaciones (Internet y teléfono fijo), mantenimiento y limpieza.

El adjudicatario quedará obligado al mantenimiento en buen estado de las instalaciones, mobiliario y material que se pone a su disposición para la ejecución del contrato, con obligación expresa de resarcir los daños a él imputables que se ocasionen.

Al inicio de la ejecución del contrato, el contratista y Amurrio Bidean realizarán un inventario de todos los elementos existentes, comprometiéndose ambas partes a realizar asimismo un inventario a la finalización del mismo.

5. CALENDARIO ANUAL

- Amurrio Bidean fijará un calendario anual en el que se especificarán los días que la Oficina de Turismo permanecerá cerrada al público, reflejándose asimismo los horarios entresemana, fines de semana y festivos. La prestación del servicio será siempre de 1.430 horas anuales.

- Se adjunta Calendario 2024. **Ver Anexo VI-Calendario**

6.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

.- Al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y en su caso de seguridad y salud laboral así como de las que se promulguen durante la ejecución del mismo. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico designado por él, no implicará responsabilidad alguna para Amurrio Bidean S.A.U.

.- El adjudicatario, en particular, deberá disponer de un plan de seguridad y salud laboral para la realización del servicio, suscrito por persona técnica competente. El adjudicatario será responsable de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal liberando a Amurrio Bidean S.A.U. de toda responsabilidad al respecto.

.- Compensación de daños: los daños que el personal del adjudicatario pueda ocasionar en los locales, mobiliario o instalaciones de la oficina de turismo, por negligencia, incompetencia o dolo, serán indemnizados por el adjudicatario.

- Relevo del personal: cuando el personal del adjudicatario no procediera con la debida corrección, capacitación técnica y eficiencia, o fuera poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, Amurrio Bidean S.A.U. se reserva el derecho de solicitar al adjudicatario la sustitución del trabajador en el que se concurrieran tales circunstancias.

- En el desarrollo de los trabajos objeto del contrato es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, etc. Por ello, deberá realizar a su cargo los cursos de formación necesarios entre su personal para mantener actualizados sus conocimientos en estas materias.

.- El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista y deberá reconocerse claramente que pertenece a dicha empresa, portando algún elemento identificativo; chapas nominativas, insignias, etc. que ha de ser aprobado previamente por Amurrio Bidean.

7.- PROPIEDAD DE LA DOCUMENTACIÓN GENERADA

Toda la información y documentación recogida o elaborada en el curso de la prestación del servicio contratado será propiedad de Amurrio Bidean SAU y será entregada a esta entidad a la finalización del contrato.