PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA DE LAS INSTALACIONES AUDIOVISUALES DE LA OFICINA DE TURISMO DEL AEROPUERTO DE BILBAO, ASÍ COMO DE LOS TÓTEMS TECNOLÓGICOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA UBICADOS EN EL AEROPUERTO DE SAN SEBASTIÁN Y EN LA OFICINA DE TURISMO DE PORTUGALETE.

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la contratación de un servicio de mantenimiento y asistencia técnica de las instalaciones audiovisuales de la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao, así como de los tótems tecnológicos de información turística ubicados en el Aeropuerto de San Sebastián y en la Oficina de Turismo de Portugalete.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS

Las instalaciones en las que se realizarán los trabajos son tres:

1.- Terminal de llegadas del Aeropuerto de Bilbao, donde en el año 2011 se instaló una Oficina de Información Turística. Se trata de la primera oficina de turismo tecnológica e interactiva dotada de innovadoras formas de visualización y acceso a la información con la finalidad de ayudar a los visitantes que llegan a Euskadi y que permite al usuario interactuar con el sistema para informarse sobre recursos que puede encontrar tras abandonar la terminal.

En esta infraestructura la Dirección de Turismo y Hostelería presta el servicio de información turística de forma indirecta a través de una empresa adjudicataria.

La instalación cuenta con el siguiente equipamiento tecnológico:

.- 7 pantallas de 85 pulgadas con 7 reproductores HD que muestran imágenes y vídeos de alta calidad. Se trata de equipos de alta definición que ofrecen vídeos y fotografías sincronizadas de los territorios de Euskadi y que ejecutan efectos visuales muy atrayentes para el espectador. Proyectan, asimismo, imágenes de alta definición, videos y cartelería digital de eventos de gran proyección turística mediante una aplicación específica programable.

.- 2 pantallas táctiles de ordenador de 21 pulgadas que responden en 5 idiomas a las preguntas que generalmente se hace una persona viajera a la llegada a un aeropuerto, ofreciendo todo tipo de información útil, como consulta de hoteles disponibles, información sobre el transporte a Bilbao u otras ciudades cercanas, así como sobre diversas opciones turísticas. Estas pantallas táctiles están situadas a la entrada de la zona de atención personalizada y permiten acceder a la información más búscada por los visitantes, que pueden enviarse por correo electrónico o capturarla directamente en su Smartphone mediante un código QR.

La instalación se ubica en un espacio de 18 m^2 de superficie en la parte central del hall de llegadas del Aeropuerto de Bilbao y es un elemento arquitectónico singular cuyos principales reclamos son su contenido promocional, imágenes y materiales y su estructura dinámica.

2.- Hall de llegadas del Aeropuerto de San Sebastián, donde en 2012 se instaló un tótem tecnológico de información turística con el objetivo de promocionar y dar a conocer los recursos turísticos de Euskadi a las personas viajeras que aterrizaran en el citado Aeropuerto. Esta instalación ocupa una superficie de 2,5 m^2 aproximadamente.

Se trata igualmente de una instalación de información permanente dotada de diversas formas de visualización, interacción y acceso a la información. En concreto, para la presentación y promoción de la oferta turística la instalación incorpora los siguientes recursos:

.- 2 ordenadores con 2 pantallas táctiles de 21 pulgadas que responden en cinco idiomas a las preguntas que habitualmente se hace una persona viajera cuando llega al aeropuerto. Se trata de soportes interactivos y dinámicos que permiten un acceso continuado a la información disponible.

.- 7 pantallas de video de 55 pulgadas en alta definición donde se proyectan videos y cartelería digital de eventos de gran proyección turística mediante una aplicación específica programable.

.- 2 puntos para la recarga de teléfonos móviles.

Esta infraestructura no está encuadrada dentro de ninguna oficina, por lo que no está atendida de modo presencial, ni en forma directa ni indirecta por esta Administración turística. Por consiguiente, tanto la superficie como sus accesorios y equipamiento deben ser supervisadas a fin de asegurar su buen estado de conservación, funcionamiento, seguridad y limpieza, permitiendo así su utilización en condiciones óptimas.

3.- Oficina de Turismo de la red Itourbask sita en Portugalete, donde también en 2012 se instaló un tótem tecnológico de información turística que se compone de 2 pantallas: una pantalla de 55 pulgadas inclinable donde se proyectan imágenes y cartelería digital de eventos de gran proyección turística mediante una aplicación específica programable; y una pantalla táctil de 21 pulgadas situada en la parte inferior de la estructura que permite navegar por el portal de turismo del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.

En definitiva, las tres instalaciones descritas reflejan de manera dinámica, moderna e interactiva la oferta turística del destino Euskadi lanzando mensajes promocionales de nuestros recursos turísticos, acentuando de este modo el carácter dinámico, actual y singular de dicha oferta. Y en este sentido resulta de vital importancia que todas ellas estén convenientemente atendidas y en perfecto estado de funcionamiento, todo ello con la finalidad última de proporcionar al público visitante un recurso accesible y útil de acceso a la información de la oferta y recursos turísticos de Euskadi.

La empresa contratista deberá realizar los siguientes trabajos:

1.- Mantenimiento tecnológico integral correctivo de los equipos audiovisuales, que incluya entre otras prestaciones: mantenimiento de los ordenadores de las instalaciones; cambio de sensores, limpieza de pantallas; reparación de pantallas táctiles apagadas, reparación de luces LED´s apagadas; reparación y sustitución de ordenadores (repuestos en caso de averías); puesta a punto de los tótems tecnológicos; instalación de discos duros nuevos.

2.- Mantenimiento de las instalaciones, accesorios y equipamientos en buen estado de conservación.

3.- Reparación de cualquier avería o desperfecto detectado en las instalaciones, sea de origen mecánico, eléctrico o audiovisual.

4.- Resolución de problemas de conexión de la red compuesta por la instalación.

5.- Atención que garantice el normal funcionamiento de las instalaciones.

6.- Valoración y propuesta de nuevas medidas o actuaciones de cara a reducir futuras incidencias. Formular recomendaciónes que se consideren oportunas sobre las instalaciones a fin de llevar a cabo mejoras que permitan mantener el buen funcionamiento de las instalaciones y disminuir los problemas a futuro.

7.- En el caso de la instalación del tótem tecnológico del aeropuerto de San Sebastián, y dada la inexistencia de personal en dicho emplazamiento, la empresa contratista deberá encargarse de mantener en buen estado de conservación, funcionamiento, seguridad y limpieza, tanto la superficie que ocupa, –2,5m^2–, como sus accesorios y equipamiento. A estos efectos, deberá girar visita a la instalación un día laborable a la semana y comunicar a la Dirección de Turismo y Hostelería –en concreto, a los servicios técnicos de la red Itourbask– la existencia, en su caso, de deficiencias.

8.- Proporcionar formación en el manejo de las pantallas para las/los usuarias/os de las instalaciones, incluyendo charla teórica sobre el funcionamiento del software así como práctica y formación y edición de manuales de uso.

9.- Monitorización remota del estado de funcionamiento de las pantallas y equipos mediante hardware y software instalado que permita programar visitas a las instalaciones en función de los avisos que arroje la monitorización.

10.- Programación de visitas de mantenimiento a las instalaciones con periodicidad, como mínimo, quincenal, a fin de conseguir mantener las pantallas, accesorios y elementos en condiciones óptimas y en perfecto estado de funcionamiento. Se incluirían bajo este epígrafe los gastos de desplazamiento. De dichas visitas, así como de los trabajos realizados en las instalaciones, deberá informarse por correo electrónico a la Dirección de Turismo y Hostelería, mediante partes de visita detallando las actuaciones realizadas de manera presencial o en modo remoto. Estos partes de visita deberán enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería durante los siete primeros días de la siguiente quincena al que hace referencia.

11.- Elaboración de informes de seguimiento sobre la situación de las instalaciones con periodicidad trimestral, que deberán enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería. Este informe deberá entregarse a la Dirección de Turismo y Hostelería durante el mes siguiente al trimestre que hace referencia.

12.- Elaboración de un informe de situación de las instalaciones a la finalización del plazo de duración del contrato, que deberá enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería.

13.- Asistencia técnica ilimitada para actualización de contenidos audiovisuales y actualización de contenido complejo conforme a las especificaciones que sean necesarias. Este apartado incluye edición, modificación e instalación de fotogramas nuevo así como actualización en remoto del material multimedia.

14.- Servicio de cambio de programación por eventos.

Vitoria-Gasteiz, a fecha de la firma electrónica

.

CLARA NAVAS ROMANO - 16259560D

Firmado digitalmente por CLARA NAVAS ROMANO - 16259560D
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=EUSKO JAURLARITZA, ou=TURISMO COMERCIO Y CONSUMO, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, title=DIRECTORA, cn=CLARA NAVAS ROMANO - 16259560D, givenName=CLARA, sn=NAVAS ROMANO, serialNumber=IDCES-16259560D
Fecha: 2024.09.12 13:48:20 +02'00'

Izp/Fdo: Clara Navas Romano
TURISMO ETA OSTALARITZAKO ZUZENDARIA
DIRECTORA DE TURISMO Y HOSTELERÍA