



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS QUE TIENE POR OBJETO EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL AEROPUERTO DE BILBAO Y A LAS PERSONAS VIAJERAS QUE LLEGUEN EN CRUCEROS A EUSKADI DURANTE EL AÑO 2022 (TCC-2022-02).

1.- INTRODUCCIÓN

En el presente documento se especifican las instrucciones de carácter técnico que han de regir la ejecución de la prestación del contrato de servicios que tiene por objeto el servicio de información turística en la Oficina de Información Turística del Aeropuerto de Bilbao y a las personas viajeras que lleguen en cruceros a Euskadi durante el año 2022 (TCC-2022-02), de conformidad con los requisitos que para los contratos de servicios establece la Ley de Contratos del Sector Público.

2.- OBJETO

El contrato que en base al presente pliego de prescripciones se realiza tiene como objeto la contratación del servicio de información turística en la Oficina de Información Turística del Aeropuerto de Bilbao y a las personas viajeras que lleguen en cruceros a Euskadi durante el año 2022.

En estos puntos de entrada se hace necesario que, desde la Dirección de Turismo y Hostelería, se preste una especial atención a las demandas de información turística facilitando un punto de información de calidad que ofrezca un servicio de información turística global del destino Euskadi y que cubra las necesidades de información de los y las usuarias.

Los puertos de destino de los cruceros son lugares importantes de entrada y salida de personas viajeras que año a año se han visto consolidados en el número de cruceros que han venido realizando escalas en Euskadi.

Este desarrollo progresivo se ha visto paralizado durante los años 2019 y, en especial, durante 2020 como consecuencia de la crisis provocada por la pandemia de COVID-19, que irrumpió de forma brusca en la planificación y programación de cruceros con la consiguiente prohibición del tránsito de los mismos por aguas internacionales.

El contrato se divide en dos lotes:

- Lote 1: Servicio de Información Turística del Aeropuerto de Bilbao.

- Lote 2: Servicio de Información Turística a las personas viajeras que lleguen en cruceros a Euskadi.

1. SERVICIOS A PRESTAR

LOTE 1: Servicio de Información Turística del Aeropuerto de Bilbao

a) Servicios turísticos de carácter general:

- Ofrecer información turística objetiva y completa a los y las viajeros sobre los distintos aspectos de la oferta y de los recursos turísticos de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Se atenderán las consultas tanto presenciales como las consultas realizadas por correo, teléfono, internet o cualquier otro medio de recepción de solicitudes.
- Promover turísticamente tanto el entorno inmediato como el resto del País Vasco, impulsando el desarrollo equilibrado del destino y dando siempre prioridad a la información solicitada por el visitante para después enriquecerla con informaciones alternativas.
- Distribuir, siempre que el protocolo sanitario lo permita, folletos, guías, etc. editados y distribuidos tanto por el Departamento Turismo, Comercio y Consumo, como por otras instituciones vascas. Dichos folletos deberán de tener escaneado su QR correspondiente y deberá estar visible para todo los visitantes que realicen consultas.
- Ofrecer atención en los idiomas más frecuentes: inglés, castellano y euskera, sin descartarse otros idiomas.
- Realizar sugerencias a la Dirección de Turismo y Hostelería para mejorar la gestión de la información en los puntos atendidos, gestión de recursos y medios de promoción en el asunto objeto del contrato.
- Elaborar una agenda de actividades culturales de interés turístico de los distintos eventos que se produzcan en la C.A. de Euskadi para proponérsela a los y las visitantes y para ofrecer al resto de oficinas de la Red ITOURBASK.
- Recopilación de datos y elaboración de tablas en formato PDF para su incorporación al portal de turismo de Euskadi sobre horarios de vuelos de los Aeropuertos de Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz.
- Mantenimiento y actualización de los carteles anunciadores de eventos de gran proyección turística en las pantallas tanto del punto de información de la oficina del aeropuerto de Bilbao como en el tótem de información turística ubicado en el Aeropuerto de Donostia-San Sebastián (búsqueda de carteles, petición a los organismos competentes de los mismos en el formato adecuado e incorporación al sistema informático). La introducción de todos estos carteles en el sistema informático se hará desde la Oficina de Información Turística del Aeropuerto de Bilbao.
- Actualización del contenido de las pantallas táctiles exteriores.

b) Servicios turísticos de carácter específico:

- Colaborar y coordinarse con las compañías aéreas, las Oficinas de Turismo de Euskadi del entorno metropolitano de Bilbao y con las empresas comerciales del sector de modo que toda información turística relevante esté siempre actualizada y en buen estado de conservación.

c) Servicios de gestión:

- La empresa adjudicataria emitirá, con una periodicidad mensual, informes sobre el desarrollo del contrato, resaltando, si las hubiera, las incidencias y aportando estadísticas sobre el número de visitantes.

En dicho informe se concretará la gestión del stock del diferente material entregado, así como de los carteles expuestos en las pantallas tecnológicas durante el periodo correspondiente, y las conexiones aéreas que haya habido durante ese periodo.

- Todos los servicios de información turística estarán integrados en la Red ITOURBASK, debiendo reunir y seguir todos los requisitos del Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK.
- La empresa adjudicataria facilitará a su personal la participación en las actividades formativas programadas por la Dirección de Turismo y Hostelería para los integrantes de la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK.
- La empresa adjudicataria deberá recoger datos estadísticos de la actividad diaria que se realice en la Oficina de Información Turística: número de personas que se atienden, procedencia de las mismas, edad, sexo, información solicitada, etc. con la herramienta informática habilitada al efecto por la Dirección de Turismo y Hostelería y común para las Oficinas de Turismo adheridas a la Red ITOURBASK.
- La empresa adjudicataria deberá de tener debidamente identificado a su personal como miembro de la empresa a la que pertenece.

LOTE 2: Servicio de Información Turística a las personas viajeras que lleguen en crucero a Euskadi

a) Servicios turísticos de carácter general:

- Ofrecer información turística objetiva y completa de manera presencial a los y las viajeras, sobre los distintos aspectos de la oferta y de los recursos turísticos de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Se atenderán las consultas tanto presenciales como las consultas realizadas por correo, teléfono e internet o cualquier otro medio de recepción de solicitudes.
- Promover turísticamente tanto el entorno inmediato como el resto del País Vasco impulsando el desarrollo equilibrado del destino y dando siempre prioridad a la información solicitada por el visitante para después enriquecerla con informaciones alternativas.

- Ofrecer atención en los idiomas más frecuentes: inglés, castellano y euskera, sin descartarse otros idiomas.
- Distribuir, siempre que el protocolo sanitario lo permita, folletos, guías, etc. editados y distribuidos tanto por el Departamento Turismo, Comercio y Consumo, como por otras instituciones vascas. Dichos folletos deberán de tener escaneado su QR correspondiente y deberá de estar visible para todo visitante que realice consultas.
- Realizar sugerencias a la Dirección de Turismo y Hostelería para mejorar la gestión de la información en los puntos atendidos, gestión de recursos, y medios de promoción en el asunto objeto del contrato.
- Atender el mostrador de bienvenida a bordo de los cruceros, siempre que la compañía naviera lo autorice.

b) Servicios turísticos de carácter específico:

- Colaborar y coordinarse con la Autoridad Portuaria así como con las Oficinas de Turismo de la zona y con las empresas comerciales del sector de modo que toda información turística relevante esté siempre actualizada y en buen estado de conservación.

Disponer de un sistema de comunicación efectivo para acceder a los diferentes agentes participantes en la llegada de un crucero (Autoridad Portuaria, empresas navieras, empresas consignatarias, empresas de servicios turísticos, otras oficinas de turismo, tripulación....). No sólo se trata de estar en la oficina sino que es necesario realizar un trabajo con todos los agentes para poder hacer más efectiva la promoción turística del destino Euskadi.

c) Servicios de gestión:

- La empresa adjudicataria elaborará un informe con anterioridad a la llegada del crucero y otro informe coincidiendo con la partida del crucero, informes donde se mencionará el desarrollo del contrato resaltando, si las hubiera, las incidencias, y aportando estadísticas sobre el número de visitantes así como el número de tripulantes.

En el segundo informe, además, se concretará la gestión del stock del diferente material entregado, además de las excursiones realizadas.

- Finalizado el servicio se realizará un informe anual a modo de resumen.
- La empresa adjudicataria deberá tener debidamente identificado a su personal como miembro de la empresa a la que pertenece.
- Todos los servicios de información turística estarán integrados en la Red ITOURBASK, debiendo reunir y cumplir todos los requisitos del Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK.
- La empresa adjudicataria facilitará a su personal la participación en las actividades formativas programadas por la Dirección de Turismo y Hostelería para los integrantes de la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK.

- La empresa adjudicataria deberá recoger datos estadísticos de la actividad diaria que se realice en el Punto de Información Turística: número de personas que se atienden especificando si se trata de cruceristas o tripulación, procedencia, edad, sexo, información solicitada, etc. con la herramienta informática habilitada al efecto por la Dirección de Turismo y común para las Oficinas de Turismo adheridas a la Red ITOURBASK.
- Se recogerá información de las excursiones que se comercialicen en cada crucero especificando el nombre de la empresa receptora.
- Se especificará el número de servicios ofrecidos en el *hospitality desk*.

2. CALENDARIO Y ORGANIZACIÓN LABORAL

LOTE 1: Servicio de Información Turística del aeropuerto de Bilbao

a) Horas de trabajo y horarios de servicio

Una atención permanente (de lunes a domingo) en horario continuado de 09:00 a 21:00. Este horario podrá ser modificado por la Dirección de Turismo y Hostelería en función de los cambios que se produzcan en los horarios de vuelos del aeropuerto u otros servicios especiales, siempre manteniendo un total de doce horas diarias de apertura.

b) Personal

La Oficina de Información Turística deberá estar atendida siempre por una persona en el horario especificado. Se colaborará con la formación de los estudiantes en prácticas de la Universidad de Deusto.

c) Equipamiento y servicios de la oficina

La empresa adjudicataria se encargará de dotar a la oficina del Aeropuerto de Bilbao con equipamiento informático e impresora para el normal funcionamiento de la misma.

Los gastos de limpieza y mantenimiento de la oficina en condiciones de uso correrán a cargo de la empresa adjudicataria. Entre estos gastos se incluyen expresamente los siguientes: gastos de electricidad, material de oficina, aire acondicionado exterior e interior, servicio de mantenimiento del equipamiento informático, sistema de extinción de incendios, mantenimiento de la puerta, agua y basura, teléfono, telecomunicaciones y limpieza del interior de las pantallas exteriores y del techo. Asimismo, correrán a cargo de la empresa adjudicataria los impuestos y tasas que legalmente sean exigibles.

d) Seguridad

El personal que atienda la oficina deberá de estar informado de las exigencias de seguridad que exija el aeropuerto y poner en práctica las medidas oportunas.

LOTE 2: Servicio de Información Turística a las personas viajeras que lleguen en cruceros Euskadi

a) Horas de trabajo y horarios de servicio

El Punto de Información Turística deberá permanecer abierto siempre que un crucero atraque en el muelle y durante el tiempo que permanezca en el mismo. No obstante, el horario máximo a cubrir será el comprendido entre las 8:00 y las 20:00 horas. El número de servicios a cubrir será el de todos los cruceros que lleguen a los puertos de Getxo, Donostia-San Sebastián y Pasaia durante el año 2022, hasta un máximo de 69.

Previo acuerdo con la empresa consignataria, y en el caso de que la naviera lo autorice, deberá utilizarse también un puesto volante en el interior del crucero para llevar a cabo el servicio de información turística (servicio *hospitality desk*).

Deberá de informar a la Dirección de Turismo y Hostelería del día y hora de atraque de los cruceros, el número de pasajeros y pasajeras, el número de tripulantes, y el número de informadores asignados a cada servicio con la debida antelación. Dicha información le será proporcionada por los agentes portuarios que recepcionen los cruceros.

c) Personal

La cobertura del servicio deberá ser la siguiente, según la capacidad de los cruceros:

- Los cruceros de hasta 1.000 personas serán cubiertos con 2 personas informadoras.
- Los cruceros de 1.000 a 2.000 personas serán cubiertos por 3 personas informadoras.
- Los cruceros de más de 2.000 personas serán cubiertos por 4 personas.

En todos los casos se añadirá una persona informadora más si se consigue autorización de la empresa naviera para el mostrador de bienvenida.

c) Equipamiento y servicios de la oficina

La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio de telefonía móvil para todos los servicios en los cruceros.

La empresa adjudicataria se encargará de dotar a la oficina del muelle de cruceros de Getxo con equipamiento informático y conexión ADSL. Asimismo la limpieza y mantenimiento de esta oficina y de su equipamiento en condiciones de uso correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

Los puertos de Donostia-San Sebastián y Pasaia no disponen de Oficina de Turismo en los puntos de atraque de crucero. Será la Autoridad Portuaria de Pasajes la encargada de poner la infraestructura necesaria para prestar el servicio.

Se gestionará la petición de permiso del *hospitality desk* a bordo de los cruceros con especial hincapié ya que los puertos de Donostia-San Sebastián y Pasaia carecen de infraestructura para ofrecer adecuadamente el servicio de información turística.

3. CONDICIONES GENERALES

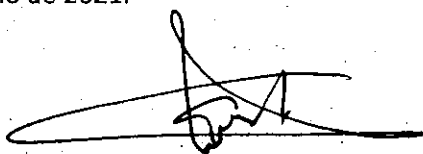
LOTE 1: Servicio de Información Turística del Aeropuerto de Bilbao

- 3.1.1 El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo pondrá a disposición de la adjudicataria el local donde se ejerza el servicio de información turística así como el espacio para almacenar el material.
- 3.1.2 Todos los servicios de información turística deberán ser realizados por personas con experiencia en el ámbito turístico y en especial en el servicio de acogida en Oficinas de Turismo así como conocimiento de los idiomas exigidos.
- 3.1.3 En el proyecto que se presente, entre otros puntos, se especificarán expresamente los siguientes aspectos:
- Personal: distribución del personal, turnos para cubrir el servicio, número de personas que lo cubrirán, titulación, figura legal del contrato que las vinculará a la empresa.
 - Experiencia y nivel de idiomas de personal
 - Seguros que suscriban al efecto.

LOTE 2: Servicio de Información Turística a las personas viajeras que lleguen en cruceros a Euskadi

- 3.2.1 El Departamento Turismo, Comercio y Consumo pondrá a disposición de la adjudicataria el local facilitado por Bilbao Port en el muelle de Getxo, cedido por la Autoridad Portuaria de Bilbao.
- 3.2.2 Todos los servicios de información turística deberán ser realizados por personas con experiencia en el ámbito turístico y, en especial, en el servicio de acogida en Oficinas de Turismo así como conocimiento de los idiomas exigidos.
- 3.2.3 En el proyecto que se presente, entre otros puntos, se especificarán expresamente los siguientes aspectos:
- Personal: número de personas, titulación, figura legal del contrato que las vinculará a la empresa.
 - Experiencia y nivel de idiomas de personal.
 - Calendarios y horarios de atención en la oficina de atención de Getxo.
 - Seguros que suscriban al efecto.

Vitoria-Gasteiz, a 22 de junio de 2021.



Fdo.: Goyo Zurro Tobajas
TURISMO ETA OSTARLARITZAKO ZUZENDARIA/
DIRECTOR DE TURISMO Y HOSTELERIA