
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contrato de servicios de atención de la Oficina de Turismo y otros servicios turísticos en Calahorra, aprobado por la Junta de Gobierno Local en sesión de fecha 20 de junio de 2016

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de este contrato la prestación del servicio de atención al público en la oficina municipal de Turismo del Ayuntamiento de Calahorra así como crear la oferta de servicios guiados y de promoción de la ciudad, con arreglo a las condiciones que se establecen en el presente pliego y que tendrán carácter contractual.

La prestación del servicio se concretará de acuerdo a los términos que se establecen en la cláusula 2 del presente Pliego, siempre bajo la supervisión y directrices que, teniendo relación directa con el objeto del contrato, fuesen asignadas por el Concejal Delegado de Turismo, o cualquier órgano o personal municipal competente en la materia, que serán encargados de controlar y supervisar la realización de las tareas encomendadas y que tendrán a todos los efectos el carácter de acciones municipales.

La prestación incluye la atención de la Oficina de Turismo situada en la Plaza del Raso, nº 16, y el desarrollo de visitas guiadas en Calahorra con el fin de dinamizar y promocionar la ciudad.

2.- DURACIÓN DEL CONTRATO, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONES DEL SERVICIO A REALIZAR

La duración del contrato será **desde el 1 de septiembre de 2016 al 31 de agosto de 2020** y la prestación del servicio que se pretende cubrir gira en torno a dos actuaciones principales, que son:

- ✓ Atención al público en la oficina de Turismo
- ✓ Servicio de visitas guiadas en la ciudad

2.1.- EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO de la oficina de Turismo, sita en la Plaza del Raso, nº 16, y que deberá cubrir la empresa adjudicataria con al menos una persona, será, mínimo:

Horario general en invierno, del 16 de octubre al 14 de junio:

lunes a viernes: 11 a 13:30 h y de 16 a 18:30 h.

Sábados de 10 a 14 h y de 16 a 18:30 h.
Domingos de 10 a 14 h.

Horario general de verano, del 15 de junio al 15 de octubre:

Lunes a viernes: 11 a 13:30 h y de 17 a 19:30 h.
Sábados de 10 a 14 h y de 17 a 19:30 h.
Domingos de 10 a 14 h.

* Jornadas especiales durante el año y que por tanto la empresa deberá abrir la oficina todos los días en horario de mañana y tarde; de 10 a 14h y de 16 a 18:30h (verano de 17 a 19:30h.), será en Puentes, fiestas locales y nacionales, Semana Santa, jornadas gastronómicas de la verdura.

La oficina permanecerá cerrada el día 25 de diciembre y el 1 de enero.

El cómputo anual de horas en las que la oficina de Turismo deberá estar abierta y atendida por la empresa adjudicataria se cifra en 1.899 horas, 30 minutos.

El coste por hora se fijará en 15€ + 21% IVA. De esta forma, se establece como valor estimado de este servicio de atención al público una contraprestación para 4 años de 113.970€ + 21% IVA = 137.903,70€ por parte de esta administración.

Las funciones propias de la atención al público serán:

- a) Atender las consultas turísticas presenciales de los visitantes que lleguen a la ciudad y de los ciudadanos, así como las consulta por correo, teléfono y/o a través de internet. Se facilitará información sobre la oferta turística, patrimonial cultural, deportiva y de ocio de Calahorra y La Rioja y cualquier otra información práctica y necesaria para los visitantes.
- b) Recogida de estadística de datos de la demanda tanto presencial como telefónica y online y elaboración de informes estadísticos diarios, mensuales, anuales y todos aquellos que se requieran según las necesidades del servicio.
- c) Stockage y control de la documentación de almacén y del material propio de oficina de Turismo, solicitando al organismo competente el material preciso para el buen desarrollo del trabajo en la oficina.
- d) Venta presencial de servicios y material promocional según los precios públicos aprobados por el Ayuntamiento. Control y stockage de esas ventas previamente autorizadas por el Ayuntamiento y emitir informe oportuno de ventas con la periodicidad que estime el Ayuntamiento.

- e) Mantenimiento de la información en la web de Turismo municipal así como de otras webs a las que habitualmente remitimos documentación o se consideren importantes en este aspecto (al menos en castellano e inglés).
- f) Mantener actualizada todo tipo de información turística, tanto de horarios de museos, iglesias y/o recursos de interés turístico en la ciudad y en La Rioja, así como de actividades que se celebren, que permita ofrecer una documentación veraz y actualizada al turista, realizando así los documentos precisos para el Turismo.
- g) El adjudicatario deberá colaborar con la Administración turística de La Rioja en la realización de todas aquellas actividades de promoción de la oferta turística, atendiendo la organización de visitas concretas de agentes económicos o profesionales de medios de comunicación con el sector turístico, cuando así nos lo requiera.
- h) Colaboración en las actuaciones de dinamización y proyectos de Turismo, apoyando en su organización.
- i) Cualquier otra tarea que pueda surgir en relación al área de oficina de Turismo que establezca el adjudicador.
- j) Se tendrá en cuenta la posible apertura del punto de información turístico situado en el Paseo del Mercadal, al menos 20 días al año, en fechas estimadas por el Ayuntamiento.
- k) Se valorará la posibilidad de que la empresa adjudicataria pueda desarrollar una App turística con una agenda actualizada de todos los eventos de Calahorra.

2.2.- SERVICIO DE VISITAS GUIADAS

- La empresa adjudicataria deberá realizar y desarrollar, además del servicio de atención al público, un servicio de visitas guiadas turísticas que permitan conocer los recursos patrimoniales e históricos de la ciudad, para lo que destinará al menos otra persona encargada del mismo. Durante el año se estipula la realización de al menos 15 visitas guiadas, en fechas de temporada alta (puentes, fechas festivas y/o verano (fechas a determinar por el Ayuntamiento)).

Duración de cada visita: 1 hora, por tanto, 15 horas anuales.

El coste por hora se fijará en 15 € + 21% IVA. Por tanto el coste total por el servicio guiado en 4 años será de 900€ + 21% IVA = 1.089€

Sumados los costes del servicio de atención al público y el servicio de visitas guiadas se estipula para este contrato una contraprestación total por parte de esta administración de 138.992,70 €.

3.- MODO DE PRESTAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN OFICINA DE TURISMO Y REALIZAR VISITAS GUIADAS

La prestación del servicio se realizará en todo momento de acuerdo a las siguientes premisas:

- a) La empresa adjudicataria realizará las tareas de apertura, atención y cierre de la Oficina de Turismo, sita en Plaza del Raso, nº 16, como mínimo en el horario marcado en el apartado 2.1 de este apartado de prescripciones técnicas.
- b) Para la ejecución del servicio, la administración municipal facilitará los consumibles necesarios para realización del servicio de atención turística así como de visitas guiadas. (El espacio, material y documentación de la ciudad, teléfono, ordenador y conexiones pertinentes).
- c) La prestación del servicio deberá realizarse conforme a las instrucciones que se reciban del Concejal Delegado de Turismo del Ayuntamiento de Calahorra, o del órgano o personal municipal competente que se determine en su caso para el desarrollo de la actividad de atención al turista y de servicio guiado, adecuando el horario de trabajo a la mejor prestación de dicho servicio.
- d) La persona o personas físicas dependientes de la empresa adjudicataria y adscritas por ésta al cumplimiento del objeto del contrato, deberán tener una especialización y experiencia acreditada en el área de Turismo riojano. En este sentido, la empresa adjudicataria, una vez le haya sido notificada la adjudicación del contrato, notificará al Ayuntamiento de Calahorra el nombre, circunstancias personales e historial profesional de las personas adscritas para su ejecución, que podrán ser sustituidas por otras de similares características y capacitación, por acuerdo entre el Ayuntamiento y la adjudicataria, siempre que dichas circunstancias sean suficientemente razonadas.
- e) Durante las ausencias que pudieran producirse con motivo de incapacidades laborales transitorias y/o por cualquier otra circunstancia del personal adscrito, deberán ser cubiertas por la adjudicataria de forma inmediata, de tal modo que se garantice la correcta apertura, custodia y cierre de la oficina de Turismo sin suspensión del servicio de atención al público y debiendo ser comunicado al responsable del Servicio de Turismo.
- f) El personal asignado al servicio no tendrá ningún tipo de vinculación laboral con el Ayuntamiento, siendo obligación de la adjudicataria la observancia de la legislación, preceptos y normas en materia laboral. El licitador habrá de informar al Ayuntamiento, en su propuesta para tomar parte en la licitación, las características del convenio colectivo y demás condiciones laborales que habrá de aplicarse al personal destinado al servicio, siendo obligación exclusiva de la adjudicataria la sujeción a las mismas.
- g) El trabajo realizado para el buen fin del presente contrato tendrá carácter confidencial, no pudiendo la adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros dato o información alguna de las prestaciones contratadas sin autorización expresa del Concejal Delegado de Turismo,

estando por tanto, obligada a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

En todo caso, la adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

- h) Cualquier forma de publicidad que el adjudicatario desee hacer en el interior o exterior del recinto deberá contar, tanto en su contenido como en su diseño final, con la autorización expresa de la Administración y deberá respetar las normas de identidad corporativa establecidas por la misma.
- i) La dirección e inspección de los trabajos realizados por la adjudicataria corresponde al Área municipal origen del gasto que haya promovido el contrato, pudiendo el Área, a través del responsable municipal designado al efecto, dirigir instrucciones al contratista siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones no autorizadas, ni se opongan a las disposiciones en vigor, ni al presente Pliego.
- j) Los trabajos realizados durante la ejecución del contrato por el personal asignado por la entidad adjudicataria serán propiedad de la Administración y ésta, en consecuencia, podrá corregirlos, reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, parcial o totalmente, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario de los trabajos alegando derechos de autor y otros motivos. Asimismo, podrá recabar en cualquier momento la entrega de la parte de las prestaciones, siempre que sea compatible con el programa definitivo de elaboración y no afecte al correcto desarrollo de los trabajos.

4.- RECURSOS HUMANOS

4.1.- Perfil y características:

Para el cumplimiento de la prestación objeto de la presente contratación, la adjudicataria deberá adscribir al menos:

- 4.1.1. Persona encargada de la atención en oficina de Turismo:
 - Diplomado turístico y/o en Grado de geografía e historia, o equivalente.
 - Experiencia en el sector turístico y patrimonio riojano, acreditada.
 - Manejo del programa informático Microsoft Office.
 - Conocimiento de idioma extranjero inglés, nivel B1 mínimo, acreditado.
- 4.1.2. Persona encargada de la realización de visitas guiadas por la ciudad:
 - Experiencia acreditada en la realización de visitas guiadas en La Rioja (Mínimo un año)
 - Diplomado turístico y/o en Grado de geografía e historia, o equivalente.
 - Conocimiento de idioma extranjero inglés, nivel B1 mínimo, acreditado.

4.2.- La empresa adjudicataria está obligada a disponer de los medios de personal precisos para la correcta prestación del servicio. Entre los trabajadores que la empresa contrate por cualquiera de las formas reconocidas en derecho (al inicio o durante la ejecución del servicio) y el Ayuntamiento de Calahorra, no existirá relación laboral de ningún tipo.

4.3.- En relación con la ejecución de lo pactado, el desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anejos que forman parte del mismo o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole aprobadas por la Administración, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

4.4.- La empresa adjudicataria deberá nombrar un interlocutor de referencia con quien mantener reuniones y/o supervisar las cuestiones relacionadas con la ejecución del presente contrato, persona a la que plantear incidencias o cuestiones que surjan en el desarrollo del contrato.

Junio de 2016