PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LLEVAR A CABO LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMADORES TURÍSTICOS EN LA OFICINA DE TURISMO DE PRODETUR, S.A. ASÍ COMO PERSONAL DE APOYO A ACCIONES Y PROMOCIONES A DESARROLLAR EN LA PROVINCIA DE SEVILLA.

FORMA DE ADJUDICACIÓN: PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Pliego de Prescripciones Técnicas que junto al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) regirán como Ley Fundamental del contrato, el presente procedimiento de adjudicación y la posterior ejecución del contrato.

0.- ANTECEDENTES.

Las Oficinas de Información Turística constituyen unas instalaciones esenciales para la dinamización turística de los municipios, las cuales se encargan de descubrir lo que los turistas quieren desarrollar los servicios adecuados para ellos, suministrarles la información sobre la oferta existente y darles instrucciones acerca de donde pueden adquirir el servicio, de forma que ellos reciban un alto valor y la organización turística obtenga un beneficio al tiempo que alcanza sus objetivos.

Las Oficinas de Información Turística son entidades o dependencias creadas por una administración pública por si sola, para facilitar a los usuarios orientación, asistencia e información turística especializada, bien sobre un determinado evento o fiesta de relevancia turística, bien sobre unas zonas o recursos turísticos concretos. Con las funciones de:

- Atender, informar y acoger a los visitantes.
- Coordinar la gestión de servicios que conforman el producto de un municipio.
- Promover y comercializar los productos turísticos.

Además en cumplimiento de nuestros objetivos sociales, PRODETUR, S.A. S.A. participa activamente en ferias y actos promocionales celebrados en todos los municipios de la provincia de Sevilla, como organizador y/o participante, elemento éste primordial en el fomento activo del turismo de la provincia.

1.- OBJETO.

El contrato al que se refiere este Pliego tiene por objeto la contratación de un servicio de información turística en la Oficina de Turismo que PRODETUR, S.A., dispone en la Plaza del Triunfo, nº 1 (Casa de la Provincia).

Igualmente será objeto de contratación la prestación del servicio de atención protocolaria e información en aquéllos actos de promoción turística que se desarrollen en Sevilla y su provincia, ya sean promovidos o participados por PRODETUR, S.A.

También formará parte del presente contrato los servicios de acompañamiento de grupos con motivo de visitas a municipios, relativos al programa Conoce la Provincia.

2.- BASE O TIPO DE LICITACIÓN. CONCEPTOS QUE INCLUYE.

El presupuesto del contrato que servirá de base de licitación asciende hasta un máximo de OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO SETENTA Y NUEVE EUROS CON VEINTISIETE CÉNTIMOS (84.179.27€) IVA incluido al tipo del 18%. Quedan incluidos en este precio todos los demás gastos y tributos que le sean de aplicación.

El precio del contrato incluye la realización del objeto mencionado en la estipulación primera junto con las aportaciones y obligaciones necesarias que aparecen detalladas en este pliego.

Será a cuenta del adjudicatario el abono que genere la elevación a escritura pública del contrato, cuando así lo solicitase, siendo de su responsabilidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias que del presente contrato se deriven.

La ejecución de los trabajos se financiará con cargo a las Partidas Presupuestarias y/o proyectos que se indican:

- 75.179,27€ (IVA incluido) con cargo al programa 43222 Promoción y Marketing Turístico del actual presupuesto vigente de la sociedad para la anualidad 2011. De este importe, el total máximo asignado para el desarrollo del servicio de atención e información turísticas en la Oficina de Turismo es de 68.779,27 € (IVA incluido)
  La cantidad restante 6.400 € corresponde al servicio de acompañamiento de grupos de personas, en visita de conocimiento a los municipios. El coste máximo de cada acompañamiento será de 80 euros por desplazamiento; en este importe estarán incluidos todos los gastos relativos a este concepto. (kilometraje, dietas, etc...)

- 9.000 € (IVA incluido) con cargo al programa 43223 Eventos Temáticos del Patio del actual presupuesto vigente de la sociedad para la anualidad 2011

Siendo el importe del contrato cantidad máxima estimada, PRODETUR, S.A. no se compromete a agotar dichas cantidades durante el tiempo de vigencia del contrato.

3.- CONTENIDO, APORTACIONES Y OBLIGACIONES ESPECIFICAS.

3.1. Contenido:

A.- Servicio de atención e información turística en la Oficina de Turismo que PRODETUR, S.A., dispone en la Plaza del Triunfo, nº 1 (Casa de la Provincia).

La finalidad de este servicio es fundamentalmente la atención al visitante en la Oficina de Turismo de PRODETUR, S.A., con el siguiente horario: lunes a viernes de 15.30-19.30 horas, fines de semana y festivos de 10.30-14.30 y 15.30-19.30 horas.

Este servicio consistirá en términos generales en la realización de las siguientes funciones:

- Atender al público, de manera presencial, telefónica o telemática, en español, inglés y otro idioma extranjero, en las demandas de información general, recorridos turísticos, rutas temáticas, actos, servicios y exposiciones, así como

cualquier actividad o actuación puesta en marcha por la provincia. Se valorarán conocimientos de lenguaje de signos.

- Entrega todo tipo de folletos informativos, guías y mapas.

- Elaborar informes periódicos sobre visitantes e información solicitada por éstos, así como realización de sondeos de calidad y estadísticas.

Los puestos definidos en este punto estarán cubiertos como mínimo por dos Diplomados Universitarios en Turismo con dominio de inglés y otro idioma extranjero con los siguientes contratos laborales.

- Una persona a jornada completa: 12 meses.
- Una persona a media jornada: 3 meses.
- Una persona a jornada completa: 9 meses.

Estos conceptos se valorarán junto con experiencia y conocimiento del sector de las personas propuestas.

El no cumplimiento de estos perfiles o la incorrección en el trato con el público, motivará la sustitución de las personas elegidas a instancia de Prodetur S.A, pudiendo dar lugar a la resolución del contrato por incumplimiento del mismo.

B.- Servicio de atención protocolaria e información en aquéllos actos de promoción turística.

Para la ejecución de este servicio y previo cierre de calendarios de eventos a participar por PRODETUR S.A., se requerirá el personal de apoyo que sea necesario para la asistencia y participación cada uno de los actos promocionales según lo dispuesto en el punto primero.

Este servicio consistirá fundamentalmente en la realización de las siguientes funciones:

- Ordenación de flujos de asistentes a jornadas, seminarios, o cualquier acto público organizados por Prodetur S.A. en la provincia de Sevilla, recibiendo e informando a los grupos sobre el desarrollo de los eventos.

- Mejorar la atención de los asistentes y el desarrollo de los actos.

- Colaborar con la ordenación y organización del salón destinado al evento, y posterior recogida de enseres.

- Asistencia e información al público en stands corporativos instalados en ferias y actos promocionales varios en los que participe Prodetur S.A. con distribución de material publicitario.

- Otras funciones propias del desarrollo del trabajo encomendado

Las personas que presten el presente servicio deberán ir debidamente uniformadas, siendo este uniforme facilitado por la empresa adjudicataria, previa aceptación del mismo por Prodetur S.A.

C.- Servicio de acompañamiento de grupos de personas, entre municipios de la provincia de Sevilla.

Esta actuación se enmarca en el programa "Conoce la Provincia", donde se organizan visitas culturales entre los municipios de la provincia de Sevilla, con el objetivo de fomentar el desplazamiento turístico y el conocimiento de nuestros municipios. Mediante este programa los Ayuntamientos de nuestra provincia, previo Convenio de Colaboración con Prodetur, se organizan viajes de conocimiento turístico a otro municipio de nuestra provincia.

El servicio consistirá en las siguientes funciones:

- Coordinación con los técnicos de Prodetur el desarrollo de las diferentes visitas.
- Acompañamiento del grupo desde su recogida en el municipio de origen y regreso al mismo.
- Interlocutor del grupo ante los diferentes responsables de la visita. Técnicos de los Ayuntamientos, Guías Turísticos, empresas de servicios, etc…

3.2. <u>Aportaciones necesarias para su ejecución. Obligaciones específicas de la empresa adjudicataria.</u>

La empresa adjudicataria, además de las obligaciones comprendidas en la Ley de Contratos del Sector Público Ley 30/2007, asumirá específicamente las siguientes:

- Atender el orden de los trabajos, la forma y los medios de ejecutarlos, así como la resolución de cualquier incidencia que pudiera producirse en la ejecución del contrato, según los criterios de la Dirección de la sociedad o persona designada por PRODETUR, S.A., a tal efecto.

- Los medios personales adscritos a la ejecución del contrato, de conformidad con lo dispuesto en las prescripciones técnicas, no podrán modificarse durante su vigencia, salvo causa justificada de fuerza mayor, al ser considerados obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 206.g) de la LCSP, tales como baja transitoria temporal, vacaciones o festivos, siendo sustituidos por otra persona que reúna los requisitos técnicos mínimos exigidos por PRODETUR, S.A.

- Cumplir con las obligaciones legales de toda índole que sean de aplicación a la contratación laboral objeto del presente pliego, concretamente realizará un fiel cumplimiento de la normativa laboral, Seguridad Social, fiscal y Salud en el Trabajo.

- Dotar a su personal de todas las medidas de seguridad necesarias obligándose a cumplir con toda la legislación vigente de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Prevención de Riesgos Laborales y normativa complementaria.

- La empresa adjudicataria, en cualquier momento de la prestación de los servicios, deberá cumplir con facilitar cualquier información sobre el desarrollo de la prestación del servicio a requerimiento de PRODETUR, S.A.

- Designar un responsable de la empresa adjudicataria a quien en todo momento y en caso de necesidad puedan dirigirse los responsables de Prodetur como interlocutor válido. Igualmente Prodetur designará una o dos personas al efecto.

- Ser garante de las responsabilidades/obligaciones derivadas de los contratos o tramitaciones administrativas que deba realizar con ocasión del óptimo desarrollo de los servicios aquí definidos; sin que en ningún caso pueda trasladar estas responsabilidades sobre PRODETUR, S.A por incumplimiento o negligencia sobre las mismas.

- Responder del deterioro, daño o desperfecto ocasionado por sus empleados en el ejercicio de sus labores, por acción u omisión, así como por daños efectuados como consecuencia de realización actuaciones inadecuadas. Para la garantía de tales extremos la empresa adjudicataria asume la obligación de suscribir y mantener en vigor durante toda la vigencia del contrato una póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por daños, por un importe mínimo de 100.000 €, remitiendo copia a Prodetur con carácter previo a la firma del correspondiente contrato.

4.- MEDIOS HUMANOS.

El personal que aporte el adjudicatario no tendrá vinculación laboral alguna con Prodetur S.A. dependiendo únicamente de la empresa adjudicataria que asume todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de patrono, siendo de su cargo las cuotas de la Seguridad Social y accidentes de trabajo, así como toda clase de seguros… debiendo poner a disposición del órgano de contratación los documentos que acrediten el cumplimiento de tales obligaciones, quedando eximida Prodetur S.A., de cualquier responsabilidad por ello.

La empresa adjudicataria garantizará la prestación del servicio en las condiciones contratadas, debiendo asumir cualquier incidencia que pueda producirse con relación a su personal en el desempeño de su cometido, tales como vacaciones, bajas, licencias, etc…

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 104 de la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público, la empresa adjudicataria se subrogará como empleador del personal ya contratado que se detalla en el punto 3.1.1.A, respetando las condiciones de trabajo que tenía, retribuciones, antigüedad, jornada, horario, etc…La relación del personal indicado en su caso, obrará en el expediente, en el que figura el nombre, categoría, antigüedad y horas de trabajo.

En caso de irregularidades graves y manifiestas en la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá sustituir de manera inmediata el personal indicado a instancia de Prodetur S.A., quien deberá motivar dicha sustitución en razones de ineficiencia o incorrección del personal asignado.

5.- DURACIÓN DEL CONTRATO. CALENDARIO DE EJECUCIÓN.

El plazo para la ejecución del contrato será el comprendido entre la firma del correspondiente contrato y el 31 de diciembre de 2011.

6.- FORMA DE PAGO.

El abono del precio se efectuará en función al servicio solicitado:

1.- Para el servicio de información en la oficina de Turismo: Se realizará un pago a mes vencido y se abonará mediante transferencia en el plazo de 10 días naturales siguientes a la recepción de la factura acreditativa de que el servicio se ha realizado y previo informe positivo del responsable del contrato.

2.- Para el servicio de apoyo y atención al público, una vez finalizado cada uno de los eventos y realizados efectivamente los servicios requeridos, mediante transferencia en el plazo máximo de 60 días naturales siguientes a la recepción de la factura acreditativa de la realización del servicio y previo informe positivo del responsable del contrato.

3.- Para el servicio de acompañamiento a grupos, dada la frecuencia mensual con la que se realizan las visitas, el pago se realizará mediante factura mensual donde se recoja la relación de visitas efectuadas; el abono se realizará mediante transferencia en el plazo máximo de 60 días naturales siguientes a la recepción de la factura acreditativa de la realización del servicio y previo informe positivo del responsable del contrato.

Las facturas se confeccionarán según Ley y siguiendo las instrucciones de PRODETUR, S.A.

7.- CONTROL DEL SERVICIO.

Con el fin de asegurar el normal funcionamiento del servicio a contratar, PRODETUR S.A. podrá convocar a la empresa contratada cuantas veces juzgue oportuno con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en la descripción de contenidos del servicio.

Por ello, a fin de controlar adecuadamente que el adjudicatario ofrece en cada momento el servicio en las mejores condiciones de calidad y eficacia se establecen los siguientes mecanismos de control:

a) Prodetur, S.A., designará, como Director o Directora del trabajo a una persona perteneciente a la sociedad.

b) El contratista comunicará a Prodetur el nombre y teléfono de una persona de contacto con capacidad de decisión suficiente para resolver problemas que durante la prestación del servicio se puedan suscitar. Concretamente esta persona deberá contar con capacidad y poder suficiente para:

- Ostentar la representación de la entidad adjudicataria cuando sea necesaria su actuación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de los diferentes servicios contratados.

- Realizar las propuestas pertinentes y colaborar con Prodetur, S.A., en la resolución de los problemas que se planteen durante la vigencia del contrato.

8.- REQUISITOS EXIGIDOS PARA ACREDITAR LA SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA.

Sólo podrán celebrar este contrato quienes acrediten estar en posesión de las condiciones mínimas de solvencia económica y financiera y profesional o técnica que se indican a continuación:

La solvencia económica y financiera, técnica o profesional se acreditará mediante la aportación de la siguiente documentación a **incluir en el sobre A.**

Solvencia económica y financiera

Los licitadores deberán aportar una declaración apropiada de una entidad financiera de primera línea, que mantenga relaciones comerciales con el licitador donde se acredite que la entidad es solvente económica y financieramente, o en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales, ajustado a la vigencia del contrato.

Solvencia técnica o profesional

Medios técnicos y Humanos:

Igualmente, para la adecuada realización del servicio objeto del contrato, el licitador deberá acreditar contar con los medios técnicos y humanos propios o ajenos necesarios para llevar a buen fin los trabajos requeridos, en especial del personal técnico, mediante uno o varios de los siguientes medios:

a) Relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos dos años (desde 1 de julio de 2008 hasta el momento de la licitación) que incluya importe, fechas y el destinatario público o privado de los mismos, suscrita por el representante legal de la empresa, con mención expresa y separada de los trabajos realizados, en dicho periodo, de carácter similar a los que son objeto del presente concurso. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados de los órganos competentes de las entidades del sector público o mediante certificados de los empresarios privados

b) Descripción de las instalaciones técnicas y de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad. Dichas instalaciones deberán ser suficientes para la ejecución del contrato objeto del presente pliego.

c) Indicación de la empresa con la cual el empresario tiene eventualmente el propósito de gestionar o subcontratar la parte o partes del contrato (sea empresa vinculada o no), de conformidad con lo dispuesto en el pliego de prescripciones administrativas, especificando mediante la presentación de la documentación que acredite, las condiciones de solvencia profesional o técnica de la empresa vinculada o subcontratista a la que se vaya a encomendar su realización, acompañando documentación acreditativa de tales extremos.

Cada uno de los empresarios que concurran en unión temporal constituida o con compromiso de constitución en caso de adjudicación del contrato, deberá acreditar su solvencia conforme a lo expuesto en estas cláusulas acumulándose las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la unión temporal.

Al margen de acreditar su solvencia técnica por los medios antes indicados, los licitadores deberán asumir, en todo caso, el compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes para llevarla a cabo adecuadamente.

9.- CONFIDENCIALIDAD.

La empresa adjudicataria deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contrato.

Los datos que por la realización del trabajo o por la accesibilidad a los mismos durante el desarrollo de los servicios contratados pudiesen estar al alcance del contratista serán considerados a todos los efectos de carácter confidencial siendo de aplicación las normas de la ley a este tipo de informaciones.

La empresa adjudicataria se comprometerá por escrito a respetar el secreto relacionado con la información que conozca por razón de los servicios prestados a Prodetur, S.A. Este documento se incorporará al sobre B (Documentación técnica) de la oferta.

10.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Los criterios que servirán de base para la adjudicación serán los siguientes, siempre y cuando resulten debidamente acreditados de acuerdo con lo establecido en este Pliego:

1. Oferta económica.
2. Oferta técnica.

Valoración de criterios.

Para la valoración de los criterios de adjudicación establecidos, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

1.- Oferta Económica.....**máximo 60 puntos**

El siguiente apartado se valorará en función de la oferta económica de cada uno de los servicios demandados:

- Atención Oficina de Turismo……...máximo 48 puntos,
- Actos Protocolarios…….máximo 6 puntos, desglosados de la siguiente forma:.

	SIN IDIOMA (máximo 2 puntos)		CON IDIOMAS (máximo 4 puntos)	
	Días Laborables (máximo 1 punto)	**Días Festivos (máximo 1 punto)**	**Días Laborables (máximo 1 punto)**	**Días Festivos (máximo 2 puntos)**
Hora Azafata Sevilla Capital	0.16	0.16	0.16	0.16
Hora Azafata Sevilla Provincia	0.16	0.16	0.16	0.16
Azafata media jornada	0.34	0.34	0.34	0.34
Azafata jornada completa	0.34	0.34	0.34	0.34

- Acompañamiento grupos, programa “Conoce la Provincia”…….máximo 6 puntos.

Se asignará la máxima puntuación a la empresa que oferte las condiciones más ventajosas económicamente y una puntuación igual a cero a la empresa que oferte un mayor precio, haciendo interpolación entre los mismos para obtener la puntuación del resto de las ofertas

Para una correcta valoración económica los oferentes deberán presentar los siguientes datos:

- Atención de Oficina de Turismo: Precio total para la prestación de este servicio.
- Actos Protocolarios: Desglose del siguiente cuadro presupuestario (IVA no incluido):

	SIN IDIOMA		**CON IDIOMAS**	
	Días Laborables	**Días Festivos**	**Días Laborables**	**Días Festivos**
Hora Azafata Sevilla Capital				
Hora Azafata Sevilla Provincia				
Azafata media jornada				
Azafata jornada completa				
Horas extras				
Dietas				
Otros conceptos (a determinar por la empresa oferente)				

- Acompañamiento grupos, programa "Conoce la Provincia: Precio unitario por acompañamiento.

2.- Oferta técnica: 40 puntos. Los licitadores describirán su oferta de manera detallada, describiendo los servicios de que ofertan, teniendo en cuenta las condiciones establecidas en el presente pliego. Los licitadores incluirán en este apartado la información que consideren que refleja su calidad y su buen hacer en la prestación de los distintos servicios, y que pueda servir a la Mesa de Contratación para puntuar positivamente su proposición.

Se valorará en este apartado los curriculums y disposición de personal propio para la ejecución de las actividades objeto del contrato. Para ello el licitador deberá aportar una lista de los perfiles profesionales que prestarán los servicios objeto del presente pliego.

En Sevilla, a 16 de diciembre de 2010

Conforme:
Gerente de Prodetur, S. A
Fdo.-Juan Carlos Expósito Pérez

Director de la División de Turismo
Fdo.- Juan David Carbajo Viera.