EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO

Alicante

CITY & EXPERIENCE

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEl SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION EN LAS OFICINAS MUNICIPALES DE TURISMO.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

ÍNDICE

- Primera.- Objeto del contrato.-
- Segunda.- Características del servicio.-
- Tercera.- Duración del contrato.
- Cuarta.- Tipo de licitación.
- Quinta.- Obligaciones del Patronato.
- Sexta.- Obligaciones del adjudicatario.
- Séptima.- Derechos del adjudicatario.
- Octava.- Supervisión de la ejecución del contrato.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Primera.- Objeto del contrato.-

El objeto del contrato es la prestación del servicio de información y atención turística en las oficinas municipales de turismo (Tourist Info): la oficina de turismo localizada en la Estación de tren Adif; la oficina de turismo localizada en los bajos del edificio del Ayuntamiento de Alicante y la oficina de turismo de la playa de San Juan.

Segunda.- Características del Servicio.-

El servicio de atención turística se realizará en las oficinas de turismo de la estación de tren (Tourist Info Renfe), en la oficina de turismo de los bajos del Ayuntamiento (Tourist Info Ayuntamiento) y en la oficina de turismo de Playa de San Juan. (Tourist Info Palya San Juan)

2.1.- Servicios a realizar en cada Oficina de Turismo.

a) Atender las consultas turísticas presenciales de los visitantes nacionales e internacionales que llegan a la ciudad y de los ciudadanos que visitan las oficinas de turismo de Alicante, así como consultas por correo, teléfono e internet. El personal de la oficina atenderá como mínimo en castellano e inglés. Se facilitará información sobre la oferta turística, patrimonial, cultural, deportiva y de ocio de la ciudad de Alicante y de la Comunidad Valenciana, y cualquier información práctica necesaria para los visitantes, de acuerdo con el sistema de calidad SICTED, implantado en dichas oficinas y con el fin de incidir en el incremento de la estancia media actual del turista.

b) El personal de la oficina atenderá, como mínimo, en castellano e inglés y tendrán preferentemente la diplomatura/grado de turismo.

c) Promocionar la imagen de la ciudad como destino turístico, con su oferta articulada por productos y servicios.

d) Atender las solicitudes vía telefónica, e-mail o correo postal.

e) En función del convenio de adhesión de este Patronato Municipal de Turismo a la red de oficinas de turismo *Tourist Info* de la Agencia Valenciana

de Turismo, se ofrecerá información turística sobre la Comunidad Valenciana en todas las oficinas.

f) Se recogerán los datos estadísticos de la demanda tanto presencial como telefónica y on line.

g) Se utilizarán y se mantendrán las bases de datos utilizados en la Red Tourist Info de la Agencia Valenciana de Turismo.

h) Durante el período de encuestación que se fije para cada temporada estival se realizarán encuestas.

i) Supervisión de los alumnos en prácticas que temporalmente puedan realizar su período de formación en las oficinas de turismo de referencia.

j) Tratar de manera apropiada y diligente las posibles reclamaciones que sean presentadas en las oficinas de turismo de referencia, atendiendo en este sentido a los estándares del sistema de calidad SICTED y los protocolos que establece la red Tourist Info.

k) Colaborar en la actualización de la información que contienen los soportes promocionales instalados en las oficinas de turismo.

l) Participar en el desarrollo y aplicación de los sistemas de calidad implantados en la oficina de turismo de Renfe.

m) Corresponde al Patronato Municipal de Turismo la supervisión y control de los trabajos de la Contrata, pudiendo adoptar las medidas pertinentes de cara a la correcta ejecución de la prestación del servicio.

2.2.- Horario del servicio en cada oficina.

El horario de las mencionadas oficinas se ajustará a la demanda del servicio según la intensidad de las temporadas baja y alta, siendo:

- La temporada alta la comprendida entre el 1 de junio y el 30 de septiembre.
- La temporada baja la comprendida en el período restante del año.

- Horarios en temporada baja:

de lunes a sábado de 10.00 a 14.00 y de 16.00 a 19.00 hrs.
Domingos de 10.00 a 14.00 hrs.

- Horarios en temporada alta:

de lunes a domingo de 10.00 a 14.00 hrs y de 17.00 a 20.00hrs.

-Apertura en días festivos:

El servicio incluirá los festivos locales y nacionales, excepto los días 25 de diciembre y, 1 y 6 de enero.

Tercera.- Duración del contrato.

La duración del contrato se fija en 12 meses a partir de la fecha de formalización del contrato.

La duración del servicio del contrato en cada oficina es el siguiente:

- Tourist Info Renfe: 12 meses
- Tourist Info Ayuntamiento: 12 meses
- Tourist Info Playa San Juan: 2 meses (julio y agosto)

Cuarta.- Tipo de licitación.

El tipo de licitación del contrato se fija en la cantidad de cincuenta y nueve mil novecientos cincuenta euros (59.950,00 €), mas el IVA correspondiente, admitiéndose proposiciones a la baja.

Quinta.- Obligaciones del Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante.

a) Garantizar la autonomía de gestión de la empresa adjudicataria, en los márgenes de las condiciones definidas en este pliego.

b) Dotar de la infraestructura y facilitar los materiales necesarios para el correcto funcionamiento de las actividades, en concreto, el Patronato oportará los locales para las oficinas, mobiliario de oficina, equipos informáticos, para el desempeño de las funciones, así como los planos y documentación turística en formato papel necesario para la correcta prestación del servicio.

c) El mantenimiento de los locales, el mobiliario y los medios informáticos.

d) Limpieza diaria de las oficinas.

e) Realizará un inventario del mobiliario, de los medios informaticos, cuya acta de recepción debera ser firmada por el adjudicatario y el responsable del contrato, el primer dia de inicio del servicio objeto del contrato.

f) Dar a conocer el servicio entre los diferentes servicios, personas, entidades e instituciones implicadas y facilitar al máximo la realización del servicio que se ha de prestar.

Sexta.- Obligaciones del adjudicatario.

a) Según la legislación vigente, las empresas que opten al presente procedimiento deberán estar legalmente constituidas y cumplir con la normativa, que exista en dicha materia.

b) Las empresas deberán tener dentro de su objeto social actividades vinculadas al objeto del contrato como son, la información, atención y servicios turísticos.

c) El licitador que resulte adjudicatario, quedará obligado a efectuar el servicio en las condiciones previstas en este pliego, siguiendo en todo momento las instrucciones que al efecto sean cursadas por el responsable del contrato.

d) El adjudicatario debera aportar el personal necesario para el adecuado y puntual desarrollo del contrato, de conformidad con la memoria presentada. En ningún caso el personal afecto al servicio se considerará vinculado laboralmente al Patronato ni al Ayuntamiento de Alicante.

e) El adjudicatario deberá cumplir todas las prescripciones contenidas en las disposiciones legales vigentes en materia laboral, técnico-sanitaria, de seguridad social e higiene en el trabajo.

f) Velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios programados por el Patronato Municipal de Turismo de Alicante.

g) El servicio se deberá prestar en adecuadas condiciones de seriedad, atención y trato personalizado, con el fin de que la calidad del servicio de información y atención turística sea óptima. Se priorizará la atención al cliente frente a la realización de cualquier otra actividad.

h) La empresa adjudicataria designara a un responsable del contrato que será quien reslizará las tareas de interlocución con el Patronato. En este sentido, y con el objeto de que la relación entre la empresa adjudicataria y el Patronato Municipal de Turismo sea fluida y con continuidad, se establecerán reuniones con una periodicidad mínima quincenal.

i) La empresa deberá atender a las sugerencias y la supervisión del técnico responsable del contrato.

j) La empresa deberá respetar el horario de atención al público establecido en la claúsula 2.2 de este pliego, si bien este horario podrá

ajustarse a las necesidades reales que se observen en el transcurso de la prestación del servicio.

k) Ante cualquier eventualidad que pudiera surgir durante la prestación del servicio, el adjudicatario deberá ponerse en contacto con el responsable del contrato del servicio.

l)Responsabilizarse del buen uso y conservación de las oficinas, del mobiliario, de los equipos informáticos, así como del material a utilizar en la prestación del servicio, ya sean propiedad del Patronato Municipal de Turismo o de la Agencia Valenciana de Turismo.

Septima.- Derechos del adjudicatario.

Obtener la información del Patronato de cuantos aspectos puedan incidir en el correcto funcionamiento del servicio.

Recibir el pago por las prestaciones objeto del contrato, que se llevaran a cabo por mensualidades vencidas. A tal efecto la adjudicataria remitirá al Patronato las facturas mensuales correspondientes.

Octava.- Supervisión de la ejecución del contrato.

- Corresponderá al Patronato Municipal de Turismo de Alicante la total supervisión del servicio objeto del contrato, pudiendo adoptar las medidas pertinentes con vista a la correcta ejecución de la prestación del servicio.

- El responsable del ontrato del Patronato, confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados, pudiendo contactar en cualquier momento con la empresa adjudicataria con el fin de recabar información sobre la marcha general del servicio.

- La supervisión se llevará a cabo desde el inicio del contrato, con el fin de ir valorando la consecución de los objetivos propuestos, los aspectos no previstos, así como los recursos empleados, etc.

- La supervisión permitirá cambiar lagestión del servicio cuando ésta no se ajuste a los objetivos planteados.

- El responsable de la supervisión y seguimiento del presente contrato será

designado por la Presidenta del Patronato.

- El Patronato Municipal de Turismo, a través del responsable del contrato convocará las reuniones que se estimen pertinentes para el buen desarrollo del servicio.

En Alicante a 26 de julio de 2016.

El Director-Gerente del Patronato

Fdo.: Agustín Grau Alventosa