



PREGO DE PRESCRICIÓN TÉCNICAS DO PROCEDEMENTO DE CONTRATACION DO SERVIZO DE INFORMACION TURÍSTICA NAS OFICINAS MUNICIPAIS DE TURISMO DE FERROL DO 1 DE AGOSTO AO 31 DE DECEMBRO DE 2018, QUE SE SEGUE POLO PROCEDEMENTO ABERTO SIMPLIFICADO PREVISTO NO APARTADO 6 DO ARTIGO 159 DA LEI 9/2017

1. OBXECTO DO CONTRATO

O obxecto do prego presente é a contratación do Servizo de informacion turística nas oficinas municipais de Turismo de Ferrol do 1 de agosto ao 31 de decembro de 2018.

2. O SERVIZO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE FERROL

A Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol, S.A., empresa cun 90% do seu capital propiedade do Concello de Ferrol, pon en marcha a contratación do servizo de información turística nas oficinas municipais de turismo, ubicadas na Praza de España e no Porto de Curuxeiras, para o período que vai do 1 de agosto ao 31 de decembro de 2018. Diante da insuficiencia de persoal propio que puidera garantir o desenvolvemento e a prestación por medios propios deste servizo aos visitantes á nosa cidade, faise precisa a contratación dun servizo externo para o seu desenvolvemento ao longo deste ano 2018.

O servizo de información turística vense realizando a través dun contrato de prestación de servizos, contando con un persoal que conta cunha titulación mínima a nivel de Formación Profesional en turismo e coñecemento dos idiomas castelán, galego e inglés, así como do destino Ferrolterra. Na convocatoria será requirida a experiencia na realización de traballos similares e será necesario que a adxudicataria dispoña vehículo para desprazamentos puntuais de material turístico entre as dúas oficinas de turismo e a prestación de servizos puntuais en feiras de turismo en Galicia.

O obxectivo da prestación do servizo de información turística de Ferrol é, por unha banda, consolidar a mellora da imaxe turística da cidade entre as persoas que visitan a nosa cidade, e por outra banda, habilitar un servizo de información turística de calidade, prestado por profesionais acreditados, que garantan a posta en valor dos recursos turísticos de Ferrol e a súa bisbarra. Trátase, en definitiva, de buscar a mellora da calidade turística da cidade de Ferrol, o que sen dúbida terá como contrapartida un indubitado retorno socioeconómico.

3. DESCRICIÓN DOS SERVIZOS A REALIZAR

3.1.- O persoal da empresa adxudicataria debe realizar dentro dos servizos obxecto de contrato as seguintes actividades:

- Atender as demandas de información turística que acodan ás oficinas municipais de Turismo de Ferrol, así como aquelas que se soliciten por

- correo electrónico ou teléfono.
- Realizar preinscricións e/ou venda de entradas para actividades organizadas polo Concello de Ferrol ou a Sociedade Mixta de Turismo.
 - Realizar a venda de credenciais a peregrinos do Camiño de Santiago.
 - Realización das enquisas turísticas, debendo utilizar ao efecto os cuestionarios existentes e as instrucións que proporcione a xerencia da Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol.
 - Atender aos cruceiristas que cheguen á cidade, podendo realizar este traballo tanto na oficina de turismo de Curuxeiras como a pé de barco, en colaboración co persoal da Autoridade Portuaria de Ferrol.
 - Revisión dos contidos dos folletos turísticos dispoñibles para actualización dos mesmos, de acordo coas instrucións que ao efecto lle forneza a xerencia da Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol.
 - Repoñer as existencias de folletos turísticos nas oficinas de turismo e atender as demandas puntuais de folletos do Concello de Ferrol e de grupos de visitantes para preparación de bolsas de benvida que conteñan folletos e información turística da cidade. Estas prestacións esixirán a realización de traslados ao almacén titularidade do Concello de Ferrol onde se garda o material de promoción e difusión turística da cidade de Ferrol.
 - Realizar traballos de procura de datos en Internet ou vía teléfono para a realización de informes turísticos solicitados pola Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol.

A xestión da adquisición e venda de credenciais do Camiño de Santiago será realizada integramente pola adxudicataria, debendo asumir ao seu cargo a compra das mesmas á Igrexa e a súa venda aos compradores, debendo entregar os correspondentes tickets-recibo aos compradores, así como cumprimentar as correspondentes obrigas fiscais e de protección dos consumidores e usuarios que prevé a lexislación. O prezo de venda das credenciais será o que figure impreso nas mesmas, polo que non se contempla beneficio algún pola devandita xestión comercial, considerándose o mesmo como un servizo que se fornece aos peregrinos.

As oficinas municipais de turismo dispoñen de mobiliario completo, conexión eléctrica, e liñas telefónicas fixas, así como ordenadores persoais, que poderán ser usados pola adxudicataria, polo que ésta non terá que dotar o servizo desas ferramentas de traballo.

A adxudicataria asumirá ao seu custo a loxística e os desprazamentos que sexan necesarios para distribuir o material de promoción turística entre as dúas oficinas de turismo e a sede da Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol, así como a prestación dos servizos de forma puntual en feiras de turismo en Galicia.

A empresa adxudicataria será responsable dos salarios dos traballadores que prestarán o servizo, dos pagos á Seguridade Social e mutua, así como das demais obrigas legais en materia de persoal e prevención de riscos laborais, debendo manter á Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol, S.A. allea e indemne respecto das súas obrigas como empregadora. A prestación do servizo obxecto do presente prego non conleva o dereito de subrogación do persoal da empresa que resulte adxudicataria, polo que todas as obrigas no eido laboral

que as licitadoras asuman co seu persoal non serán transmisibles a terceiros.

3.2.- O servizo de información turística funcionará como mínimo nas datas e horarios seguintes:

a) Oficina no Porto de Curuxeiras

- Do 1 de agosto ao 16 de setembro: todos os días de 9:00 a 13:00 h. e de 17:00 a 19:30 h.
- Do 17/09 ao 14/10: de luns a venres de 9:00 a 12:00 h. e de 16:00 a 18:00 h; sábados, domingos e festivos de 9:00 a 13:00 h. e de 16:00 a 18:00 h.
- Do 15/10 ao 31/12: de luns a venres de 9:30 a 12:30 h.; sábados, domingos e festivos de 10:00 a 13:00 h. e de 16:00 a 18:00 h.

Entre o 1 de agosto ao 16 de setembro a oficina deberá estar atendida, como mínimo, por dous informadores (un deles a xornada completa e outro só catro horas). Na temporada baixa (o resto do tempo de vixencia do contrato) so é esixible un só informador turístico, que deberá ser substituído por outro informador coa mesma cualificación durante os días de descanso que lle correspondan, así como para a cobertura de posibles baixas laborais.

b) Oficina da Plaza de España

- Do 1 de agosto ao 16 de setembro: todos os días de 10:00 a 13:00 h e de 17:00 a 19:00 h.
- Do 17/09 ao 31/12: todos os días de 10:00 a 13:00 h e de 16:00 a 18:00 h

Durante o mes de agosto a oficina deberá estar atendida, como mínimo, por dous informadores, (un deles a xornada completa e outro só catro horas). No resto de tempo de vixencia do contrato so é esixible un só informador turístico, que deberá ser substituído por outro informador coa mesma cualificación durante os días de descanso que lle correspondan, así como para a cobertura de posibles baixas laborais. O 25 de decembro as oficinas estarán pechadas.

4. CONTIDO DA PROPOSTA TÉCNICA

A proposta técnica será presentada tanto en formato papel, como en formato electrónico, utilizando calquera dos formatos ofimáticos de ampla difusión (LibreOffice, PDF, etc.), e contando o medio de almacenamento no que se inclúan os arquivos (CD, DVD, PenDrive USB, etc. –non se admite disquete-) cunha autoexplicativa estrutura de carpetas no caso de que a oferta estea contida en máis dun arquivo electrónico.

Con independencia de que a licitadora poida achegar tanta información complementaria considere de interese, a oferta que presentarán as oferentes, na súa parte técnica, terá o seguinte esquema:

4.1. Índice

4.2. Identificación e alcance da oferta:

4.2.1. Identificación. (definirá os obxectivos e o alcance da

proposta)

4.2.2. Datos da licitadora

4.3. Capacidade técnica:

4.3.1. Composición do equipo de traballo. Neste apartado detallaranse con claridade e no formato establecido os perfís do persoal asociado ao servizo. En particular, detallarase o relativo a titulacións, certificacións, experiencia, coñecementos e formación adicional. Especialmente, deberase concretar en detalle a experiencia e os coñecementos declarados. Indicarase e acreditarase tamén o nivel de inglés, galego e castelán tal e como se esixe nos pregos para a súa valoración.

4.3.2. Organización do servizo:

4.3.2.1. Metodoloxía de traballo de cara á consecución dos obxectivos do servizo, detallando a proposta de realización das diferentes actividades que compoñen o servizo, entregables asociados e a coordinación e xestión do equipo de traballo. Neste apartado deberá expresarse de forma clara, se a houber, a oferta de ampliación de horarios de apertura das oficinas, de forma que poda ser avaliada conforme ao previsto no Anexo 0 dos pregos que rexen no concurso.

4.4. Outros:

4.4.1. Cláusula de seguridade e confidencialidade da información

4.4.2. Outra documentación (calquera outra documentación non comprendida nos apartados anteriores e que o licitador considera que sexan precisos para aplicar os criterios obxectivos de adxudicación).

A memoria terá unha extensión máxima de 25 páxinas con letra Arial 12 e interliñado sinxelo. Contan aparte as páxinas dedicadas a recoller os CV do persoal e os títulos acreditativos dos méritos a valorar.

5. EQUIPO TÉCNICO (REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISIÓN)

As ofertas deben contemplar un equipo técnico que estará composto, como mínimo, polas persoas que se indican no apartado 3 do presente Prego de Prescricións Técnicas.

O equipo de traballo proposto na oferta deberá contar cando menos cos seguintes requisitos mínimos de cualificación profesional para poder ser valorado:

- Titulación oficial de Formación Profesional de Técnico Superior en Guía, Información e Asistencia Turísticas ou anteriores equivalentes, ou ben Grado oficial en Turismo / Diplomatura en Turismo ou equivalente.
- Acreditar o coñecemento das linguas española, galega e inglesa. O coñecemento da lingua inglesa deberá ser acreditado cunha certificación oficial e vixente de, cando menos, o nivel B2 ou superior de acordo co

Marco Común Europeo de Referencia para as linguas. O coñecemento da lingua galega acreditarase co Certificado Celga 4 ou titulación oficial convalidable.

- Todas as persoas incluídas na oferta que vaian desenvolver funcións de Informadoras turísticas deberán acreditar cando menos unha experiencia de doce meses realizando algunha das seguintes funcións profesionais en réxime laboral:
 - Tarefas de guía, información, promoción, consultoría e comercialización turística e/ou de viaxes.
 - Tarefas de asistencia e/ou organización de eventos.
 - Tarefas de asistencia en medios e termináis de transporte.
 - Tarefas de información, recepción e comercialización de aloxamentos turísticos.
 - Tarefas de información turística en oficinas de información turística de titularidade pública.
- Coñecemento de informática a nivel de usuario (paquete Office).
- Coñecemento do municipio de Ferrol, dos seus recursos turísticos e estar afeitos a realizar procuras en Internet e ao manexo de redes sociais (Facebook, Twitter, YouTube).

Igualmente, será desexable o coñecemento de outros idiomas por parte do persoal, especialmente o alemán, francés, italiano e portugués.

Aquelas licitadoras que incorporen na súa oferta de equipo técnico a persoas que non cumpran os anteriores requisitos mínimos de cualificación quedarán excluídas de valoración.

Unha das persoas membros do equipo proposto deberá asumir as funcións de coordinador/a xeral do servizo.

6. ENTREGABLES

Ademais da documentación preceptiva a incluír na oferta e dos entregables aos que se comprometa a adxudicataria na mesma, como resultado da prestación do servizo, a adxudicataria deberá fornecer á Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol, S.A. os seguintes entregables:

1. Ao inicio do servizo:
 - a. Documentación acreditativa do cumprimento de todas as obrigas legais inherentes ao servizo.
2. Durante a execución dos servizos, acompañando a cada factura das previstas no apartado 19 do Anexo 0:
 - a. Informes estatísticos de persoas atendidas e da actividade das oficinas.
 - b. Enquisas de calidade respostadas polos visitantes.
 - c. Xustificantes de cumprimento das obrigas no eido laboral.
3. Ao remate do servizo:
 - a. Ficheiros electrónicos coas bases de datos e información xestionada durante

a prestación dos servizos.

b. Informe final da prestación dos servizos, con relación de todas as incidencias salientables e os datos estatísticos que lle sobre os servizos lle sexan requiridos pola Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol, S.A.

Nun prazo máximo de 15 días a contar desde a sinatura do contrato, a adxudicataria fará entrega á Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol, S.A. dos documento referido no punto 1.

7. CONFIDENCIALIDADE E TRATAMENTO DE DATOS

As persoas que interveñan na execución do contrato que teñan acceso aos datos de carácter persoal que obren na Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol, ou que sexan da súa responsabilidade, estarán obrigadas a manter secreto a respecto destes, e a utilización dos devanditos datos efectuarase con estrita observancia do disposto na Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal; no Real Decreto 1720/2007, de 21 de decembro, polo que se aproba o regulamento de desenvolvemento da citada lei, así como ao establecido no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, de 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos.

A adxudicataria deberá comunicar o establecido no apartado anterior a todo o persoal que interveña na execución do contrato, e responderá de todos os danos e prexuízos que sexan consecuencia do incumprimento de calquera das obrigas establecidas, por sí mesma ou por parte do persoal que acceda á información en virtude da relación coa adxudicataria.

O adxudicatario unicamente tratará os datos de carácter persoal aos que teña acceso durante o proxecto conforme ás instrucións da Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol, S.A., e en todo caso non os aplicará ou utilizará con fin distinto ao que figure no devandito contrato, nin os comunicará, nin sequera para a súa conservación, a outras persoas.

Unha vez cumprida a prestación contractual, os soportes ou ficheiros que conteñan datos de carácter persoal deberán ser devoltos á Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol, S.A., segundo as instrucións desta en cada caso. A actuación será confirmada por escrito por parte do adxudicatario. Para a prestación do servizo, o encargado do tratamento deberá aplicar as medidas de seguridade de nivel básico.

8. APLICACIÓN ORZAMENTARIA

A aplicación contable que lle corresponde á execución deste contrato é a

partida 4. Oficinas de Turismo do orzamento para o ano 2018, vinculada ao centro xestor Sociedade Mixta de Turismo de Ferrol, S.A.

Ferrol, 5 de xuño de 2018

Vº Bº PRESIDENTE

Jorge Suárez Fernández

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by a smaller loop and a short horizontal stroke.