



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA COMARCAL DE LA CUADRILLA DE LA LLANADA ALAVESA.-

I.- OBJETO DEL CONTRATO:

El contrato que en base al presente Pliego se realiza, tendrá por objeto la prestación del servicio de gestión de la Oficina de información turística comarcal de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa, con el objetivo entre otros, de promocionar el turismo en la comarca.

La prestación se desarrollará inicialmente, salvo modificaciones que puedan introducirse durante la ejecución del contrato, según el horario y calendario que figura en el punto III del Presente Pliego.

A título meramente ejemplificativo, a continuación se detallan algunas de las funciones que dentro de la prestación ordinaria del servicio de Atención de la Oficina Comarcal de Turismo, sin que por ello deba entenderse tal enumeración como lista cerrada:

- ♦ Apertura de la OIT conforme a un calendario y horario que anualmente será facilitado por la Cuadrilla, siguiendo los criterios que a tal efecto se establecen en el Pliego de prescripciones técnicas. En cualquier caso, el horario de apertura de la oficina se ajustará a las pautas marcadas como mínimos por el Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas-ITOURBASK.
- ♦ Facilitar al turista y usuario en general orientación, asistencia e información turística. Para ello deberá contar con personal suficiente y con formación adecuada que garantice el correcto cumplimiento del servicio.
- ♦ Exposición y venta de productos y material promocional turístico disponible como soporte del servicio de orientación, asistencia e información turística al usuario.
- ♦ Exposición y venta de producto local facilitado y abastecido por los propios productores de la comarca siguiendo las directrices que se marquen desde la propia Cuadrilla, la Asociación de Desarrollo Rural o la asociación de productores en lo que a precios, márgenes, ..., se refiere.
- ♦ Actualización permanente del inventario de material promocional existente en la OIT.
- ♦ Asistencia a Ferias de Turismo (Fitur, Feria de Barcelona, Expo-Vacaciones u otras convocatorias específicas cuya finalidad sea la promoción turística comarcal), en coordinación con el Gobierno Vasco, la Diputación Foral de Álava y otras instituciones.
- ♦ Elaboración, envío y derivación de información turística actualizada periódicamente al conjunto de puntos de infraestructura turística comarcal (Administraciones Públicas, agroturismos, sector hostelero, artesanos e industrias de productos autóctonos, clientes y



Langarikabideko Plaza 4. Behea -Tlf. 945 30 12 00 - Faxe 945 31 21 85 - 01200 AGURAIN - info@cuadrillasalvatierra.org

proveedores de industrias comarcales, etc.) así como externos (red de oficinas y organismos de turismo, Administraciones Públicas, particulares, sector empresarial, etc.) a fin de dar difusión amplia y puntual del conjunto de eventos, actividades culturales, de ocio, ..., etc. de la comarca.

Para ello se articulará un protocolo de coordinación y derivación de información interno (eventos, agenda cultural, ...) desde los municipios que integran la Cuadrilla hacia la OIT, quien finalmente será encargada de difundirla. En este sentido cobra especial relevancia aquellos instrumentos de difusión que la Cuadrilla de Agurain disponga como pueden ser "LAUTADAN GOZATU" y la propia web de la entidad las que deberán mantenerse debidamente actualizadas.

- ✦ Cooperación a nivel institucional, (Diputación Foral de Álava, Gobierno Vasco, ...) en actividades y convocatorias relativas a la promoción turística.
- ✦ Dinamización en RRSS de eventos, noticias, agenda, fotos y vídeos de la Comarca. El protocolo de actuación será el siguiente: 1 día a la semana, mínimo, se publicará en Facebook, Twitter e instagram.
- ✦ Promoción de alojamientos y restaurantes en plataformas de internet gratuitas.
- ✦ Colaborar y dar cumplimiento a todas aquellas cuestiones que pudieran derivarse de la adhesión de la OIT de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa a la Red de Oficinas-ITOURBASK. Facilitar cuantos informes, memorias o cualquier otra documentación pueda ser solicitada, tanto por el Gobierno Vasco derivada de la integración de la Oficina en ITOURBASK, como por la Cuadrilla de la Llanada Alavesa.
- ✦ Participación activa en organismos o grupos de trabajo internos y/o externos relacionados con la promoción y el desarrollo turístico que la Cuadrilla de la Llanada Alavesa requiera.
- ✦ Colaborar y facilitar la coordinación con todas las empresas, asociaciones,..., comarcales cuya actividad esté vinculada directa o indirectamente al turismo.
- ✦ Presentación de Informes trimestrales a la Cuadrilla de la Llanada Alavesa y elaboración de una Memoria Anual del funcionamiento de la OIT cuyo contenido permita además de ver los resultados estadísticos – cuantitativos de la oficina (nº visitantes, procedencia, ...) establecer propuestas de mejora del servicio de atención e información turística.
- ✦ Colaborar estrechamente con el Servicio Técnico de Turismo de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa en lo que a desarrollo promocional se refiere.
- ✦ Preparación y realización de cuatro 4 visitas guiadas anuales sobre recursos o lugares comarcales que determine la Cuadrilla.



II.- RECURSOS HUMANOS:

Será necesario para el cumplimiento del presente contrato que la empresa adjudicataria disponga como mínimo de un trabajador que realice las funciones recogidas en el apartado primero de este pliego.

Dicho trabajador, o los trabajadores (en caso de que los licitadores ofrezcan más de un trabajador para el cumplimiento del objeto del contrato), deberá/deberán:

Poseer y acreditar alguna de las siguientes titulaciones: Titulación de Ciclo de Grado Superior o Diplomatura en Turismo ó experiencia acreditada en el sector turístico por un periodo mínimo de 3 años.

Además deberá disponer de los siguientes conocimientos: nivel de Euskera equivalente al PL2 o similar

Del mismo modo deberá disponer de suficientes conocimientos de castellano, circunstancia ésta que deberá acreditarse del siguiente modo: todas aquellas personas con nacionalidad española estarán exentas del deber de acreditarlo, el resto será la Cuadrilla la que realizará en su caso las comprobaciones o pruebas que estime oportunas a fin de comprobar el cumplimiento del requisito.

El personal que preste los servicios objeto del contrato deberá estar incluido en el Régimen General de la Seguridad Social.

La empresa adjudicataria entregará a solicitud de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa, copia de los TC del personal que preste los servicios objeto del contrato.

A su vez, en el supuesto de que la persona responsable del servicio deba ser sustituida, el trabajador que la sustituya deberá disponer de la misma categoría.

El adjudicatario deberá cumplir las obligaciones laborales y con la seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo establecidas en la legislación vigente, quedando exenta la Cuadrilla de cualquier responsabilidad por incumplimiento de dichas disposiciones y demás de carácter laboral que se produzcan por el adjudicatario.

La Cuadrilla podrá en cualquier momento requerirle la documentación que considere necesaria para comprobar que se encuentra al corriente de las mismas. El incumplimiento de este requerimiento o la comprobación que la empresa adjudicataria no se encuentre al corriente del pago de cuotas, así como la utilización fraudulenta de trabajadores no dados de alta, serán causas de rescisión del contrato.

III.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y PERIODOS VACACIONALES DEL PERSONAL:



El horario de apertura de la Oficina Comarcal de Turismo de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa estará diferenciado en dos temporadas: Temporada alta y temporada baja:

.- En **temporada alta** (para el año 2017 será desde el 24 de junio hasta el 7 de septiembre incluidos, así como el periodo que va desde jueves santo hasta el lunes de la semana de pascua, el puente de diciembre y el puente de mayo) el horario será el siguiente:

De lunes a domingo: 10.00h a 14.00h.
16.00h a 20.00h

En **temporada baja**, el horario será:

De martes a domingo: 10.00h a 14.00h. En esta temporada, el día de cierre no podrá coincidir con día festivo o puente.

IV.- CRITERIOS LINGÜÍSTICOS A CUMPLIR POR EL ADJUDICATARIO

Siempre que el servicio a prestar por el contratista conlleve relaciones públicas con los ciudadanos, deberá exigirse el cumplimiento de las mismas exigencias lingüísticas que corresponderían a la administración (documento criterios lingüísticos Cuadrilla de la Llanada Alavesa), y, en cualquier caso, deberán tomarse las siguientes medidas:

- a. El contratista deberá ofrecer el servicio respetando el derecho de todos los ciudadanos y ciudadanas a recibir el servicio en cualquiera de las dos lenguas oficiales.
- b. El contratista deberá ofrecer a los ciudadanos todos los impresos, folletos y demás documentos escritos en bilingüe.
- C En los actos publicos o actividades organizados por la empresa, deberá garantizarse la presencia del euskera .

V.- NORMAS COMPLEMENTARIAS.

- El adjudicatario no podrá exigir la modificación de las instalaciones actualmente existentes para prestar el servicio.
- El adjudicatario se obliga a tener hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios en todo momento. Si se produjera alguna reclamación, el adjudicatario remitirá a la Cuadrilla de la Llanada Alavesa copia de la misma, en el mismo día o en el siguiente hábil.



Langarikabideko Plaza 4. Behea -Tlf. 945 30 12 00 - Faxe 945 31 21 85 - 01200 AGURAIN - info@cuadrillasalvatierra.org

- En lugar visible de la Oficina de Información Turística se pondrá un anuncio advirtiendo de la existencia de estas hojas, que serán facilitadas por el adjudicatario a cualquier usuario que desee formular una reclamación.
- El adjudicatario se obliga a facilitar, para la explotación del servicio, los medios necesarios para el perfecto funcionamiento del mismo y que no sean aportados por la Administración.
- El adjudicatario está obligado a conservar en perfectas condiciones los locales, instalaciones, muebles, enseres y aparatos propiedad de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa y del Ayuntamiento de Agurain que se ponen a su disposición, siendo de su cuenta las reparaciones que se deban efectuar por un uso incorrecto de los mismos y excedan del deterioro normal derivado del uso cuidadoso.

LA PRESIDENTA

Fdo: ANA M^a GOROSPE LARREA

En Agurain, a 9 de marzo de 2017.