

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONCURSO PARA LA ADJUDICACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AUDIOGUÍAS TURÍSTICAS CON ITINERARIO FIJO EN EL TÉRMINO MUNICIPAL DE GRANADA.**

## **ARTÍCULO 1.- OBJETO DEL CONCURSO**

Es objeto del presente contrato administrativo especial la prestación del servicio de guía turística mediante receptor portátil ó smartphone denominado audioguía, que circunscrito al entorno urbano, atienda la demanda producida por los turistas que acuden a nuestra ciudad para conocer los múltiples monumentos, museos, plazas y espacios públicos, percibiendo mediante comentarios específicos la interpretación de nuestro patrimonio cultural y etnológico.

De igual forma, dispondrá de un sistema adecuado para informar y explicar al usuario, en diferentes idiomas, las características de interés de los lugares visitados, con un control adecuado por parte del Servicio de Turismo de los contenidos de todas las comunicaciones, para asegurar la veracidad y el rigor de las mismas; proporcionando una guía eficiente y personalizada para cada usuario

El objeto del presente concurso lo constituye la explotación de las audioguías oficiales de la ciudad de Granada, de conformidad con los circuitos propuestos por el concursante y de acuerdo con la señalización turística planificada por el Ayuntamiento de Granada, y que serán como mínimo cuatro itinerarios en la ciudad:

Centro Histórico

Albaicin - Sacromonte

Realejo

Entorno de la Alhambra

Todos los monumentos declarados BIC ó monumento local deben de estar en esos itinerarios.

El Ayuntamiento de Granada se reserva el derecho de modificar los itinerarios propuestos por el concursante.

El adjudicatario podrá realizar esporádicamente, previa autorización municipal, itinerarios singulares con motivo de eventos y actos especiales.

El Ayuntamiento de Granada se reserva asimismo el derecho de suspender provisionalmente parte del itinerario con motivo de la celebración de actos en la vía pública, obras, o cualquiera otra circunstancia que impidiera la normal prestación del servicio.

## **ARTÍCULO 2.- PLAZO DE DURACIÓN**

El plazo de duración de la concesión será de tres años, contados a partir de la fecha de formalización del contrato en documento administrativo, con posibilidad de prórroga anual por mutuo acuerdo de las partes, hasta un máximo de dos prórrogas, por lo que la duración del contrato incluidas las prórrogas no será superior a cinco años.

## **ARTÍCULO 3.- MEDIOS TÉCNICOS**

La prestación del servicio se podrá realizar mediante diferentes soportes técnicos sistemas de reproducción autónomos mediante smartphone ó MP3, pudiéndose incluir en la oferta la utilización de ambos sistemas. En el caso que en este concurso solo se adjudicara uno de los soportes técnicos posibles el Ayuntamiento podrá convocar un nuevo procedimiento de licitación pública para la otra modalidad

Los concursantes determinarán en su oferta los tipos de soportes técnicos y medios de audio que consideren más adecuados para la prestación del servicio, y que adscribirán al mismo en el supuesto de resultar adjudicatarios.

- Deberán estar dotados de comentarios al menos en cinco idiomas, pudiéndose incorporar además un canal para el público infantil
- Poseerán un sistema de comunicación con un puesto central vía telefónica o radio.

- Estarán provistos de la homologación individual por equipo, en el caso de las audioguías y de las correspondientes autorizaciones industriales y accesos telefónicos en el caso de la utilización de los smartphones

#### **ARTÍCULO 4.- TARIFAS**

Los licitadores propondrán las tarifas por el alquiler de las audioguías en cualquiera de sistemas que se oferten y deberá ser aprobada por la Concejalía de Turismo en función a las tarifas existentes en el servicio.

Se establecerán tarifas especiales para los usuarios del Bono Turístico y del Bus Turístico de Granada; así mismo el adjudicatario del servicio deberá proponer un billete combinado incluyendo los tres productos, ó dos de ellos. Así mismo deberá ofertar reducciones de tarifa por el alquiler de un número mínimo de audioguías con objeto de favorecer el turismo familiar.

#### **ARTICULO 5.- CANON**

El canon a satisfacer al Ayuntamiento estará en función del estudio de explotación que propongan. Dicho canon será revisable anualmente en la misma proporción en que se modifiquen las tarifas, debiendo ser su cuantía mínima desde el primer año de 3.000€ al año.

- Respecto del servicio de audioguía mediante receptor MP3sera del 10% de la recaudación neta mensual antes de I.V.A.
- servicio de audioguía mediante smartphone será del 20 % como mínimo, pudiéndose incrementar en los siguientes años en función de los objetivos de ventas que se planteen en el estudio de viabilidad y de los ingresos que se produzcan como resultado del pago de la tarifa por parte del usuario y de los ingresos que se obtengan por cualquier otro concepto (publicidad).

El canon se devengará el primer día del ejercicio natural, excepto en el año de entrada en funcionamiento, que será el de la fecha de puesta en servicio.

Será prorrateable por meses enteros cuando la puesta en servicio o la finalización de la concesión no coincidan con la fecha uno de enero. Para el

prorratio se entenderá incluido el mes de la fecha de puesta en servicio o finalización de la concesión.

Se hará efectivo en un único plazo dentro de los primeros 20 días del último mes del segundo semestre natural. Para el caso en que la fecha de puesta en servicio esté dentro del último mes de semestre natural, el periodo de pago comprenderá desde la puesta en servicio hasta el día 5 del mes siguiente, o fecha hábil inmediatamente posterior. En el caso de finalización de la concesión, el periodo de pago será los 20 días hábiles anteriores a la fecha de su finalización.

El ingreso se efectuará, según impreso facilitado por la Administración Municipal, durante los periodos de pago señalados anteriormente.

El pago del canon se regirá por lo establecido para el pago de las deudas por ingresos de derecho público, en todo lo no regulado por estos pliegos.

La falta de pago del canon tendrá la consideración de falta muy grave y podrá dar lugar a la caducidad de la concesión.

## **ARTICULO 6.- PUBLICIDAD**

Se podrá insertar publicidad en los comentarios como en los folletos informativos que deberá ser aprobada previamente por el servicio de Turismo con el objeto de mantener los niveles de calidad de los consejos comerciales que se citen en el servicio.

La tarifa de publicidad que se inserte deberá ser aprobada por la concejalía de Turismo debiendo reservar el 20% de la misma como canon para el ayuntamiento y cuya liquidación se realizara conjuntamente con el canon anual establecido.

## **ARTÍCULO 7.- SEÑALIZACIÓN**

Dentro de la señalización turística de la ciudad se han incorporado los elementos y distintivos necesarios para la identificación del servicio tanto en los monumentos declarados BIC, como en los monumentos locales y los elementos

indicativos de los itinerarios. Esta señalización que esta instalada deberá corresponder con la numeración de la audioguía.

Igualmente se podrán señalar otros espacios de interés como miradores y plazas.

Todos los monumentos e itinerarios señalizados deberán contar con una explicación específica. De éste modo el usuario podrá seguir el itinerario fijado ó acceder a las indicaciones informativas del monumento ó lugar de interés de manera independiente.

#### **ARTÍCULO 8 .- DÍAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

El Servicio se prestará todos los días del año, excepto los días en que por eventos extraordinarios puedan resultar inviables la mayor parte de los recorridos. (Obras en la calzada, Semana Santa u otros acontecimientos que dificulten el uso de las audioguías en las calles de la ciudad)

#### **ARTICULO 9.-SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO**

El adjudicatario deberá mantener la oficina central de atención al publico para posibles incidencias y resolución de problemas en horario de 10 a 20 horas de lunes a sábado y el domingo de 10 a 14 hrs. Durante los días festivos un teléfono de incidencias le será facilitado al cliente para informarle de las actuaciones a seguir cuando las dependencias centrales están cerradas.

#### **ARTÍCULO 10.- RECOGIDA Y ENTREGA DE AUDIOGUÍAS**

En el caso de que la audioguía pertenezca al adjudicatario la recogida y entrega de audioguías se realizará en los lugares autorizados.

El servicio de Turismo habilitara dentro de la oficina municipal de información turística y en los puntos de información turística que sea posible, un lugar especifico para ello, con el objetivo de poder comercializar desde los mismos las audioguías.

En el caso de los Smartphone, el sistema será compatible con los sistemas existentes en el mercado.

#### **ARTÍCULO 11.- PERSONAL AFECTO AL SERVICIO**

El Ayuntamiento de Granada no tendrá relación jurídica ni laboral con el personal de la empresa adjudicataria durante el plazo de explotación del contrato ni al término de la misma.

Todo el personal que emplee el adjudicatario para la prestación del servicio deberá percibir como mínimo los haberes fijados en la reglamentación laboral que les sea de aplicación , y estarán en todo momento dados de alta en la Seguridad Social, y al corriente del pago de sus cuotas.

Todo el personal de servicio estará debidamente formado dominando al menos 3 idiomas.

## **ARTÍCULO 12.- INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.**

Se entregará a cada viajero un plano con los itinerarios, señalización y puntos de venta o intercambio de audioguías, así como cualquiera otra información que en relación con el servicio pueda ser de su interés. Estos folletos estarán redactados al menos en cinco idiomas.

En todos ellos, figurará la razón social de la entidad concesionaria del servicio, su dirección, teléfono y fax donde puedan efectuar cualquier reclamación.

También se podrá facilitar la información turística complementaria proporcionada por el Servicio de Turismo.

La distribución de los folletos deberá realizarse siempre en agencias de viaje, hoteles, oficinas de turismo o en la propia oficina adscrita al servicio, sin que en ningún caso pueda efectuarse en la vía pública de forma ambulante.

## **ARTÍCULO 13.- PUNTOS DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

El Ayuntamiento de Granada facilitara el kiosco de Plaza Nueva y un espacio en la oficina municipal de Información Turística de Plaza del Carmen para la venta y comercialización de las audioguías.

En los locales en que se comercialicen el audioguías, existirán hojas de reclamaciones selladas por el Ayuntamiento y redactadas al menos en tres idiomas.

Las oficinas centrales atenderán en horario de 10 a 20 horas de lunes a sábado y domingos de 10 a 14 hrs. Existirá un servicio telefónico y contestador automático fuera de dicho horario.

El adjudicatario podrá comercializar los servicios turísticos que planifique y organice conjuntamente con la Concejalía de Turismo, previa modificación del contrato, si procede.

El adjudicatario podrá comercializa material informativo turístico especializado que no ofrezca el propio área de Turismo para complementar la oferta de documentación y publicaciones turísticas.

#### **ARTICULO 14.- CONDICIONES DE SOSTENIBILIDAD**

El adjudicatario deberá prestar sus servicios bajo criterios de sostenibilidad, reciclando todos los residuos generados, tales como papel y pilas; fomentará el uso del transporte público y detallará las distancias a pie entre los distintos elementos de los recorridos; introduciendo mensajes de buenas prácticas sostenibles (utilización de las papeleras y mantenimiento de la ciudad limpia).

#### **ARTÍCULO 15.- REQUISITOS DE LOS LICITADORES**

Con independencia de los restantes requisitos exigidos en el pliego de condiciones, los licitadores deberán reunir los siguientes requisitos:

- Capacitación profesional en los términos exigidos en la legislación vigente.

Podrán presentar proposiciones las personas naturales ó jurídicas cuya actividad tenga relación con el objeto del contrato, pudiendo tomar parte en el concurso las agrupaciones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto.

#### **ARTÍCULO 16.- INFORMACIÓN Y CONTENIDOS**

El adjudicatario vendrá obligado a facilitar a los Servicios Técnicos Municipales del Área de Turismo todos los textos de los comentarios tanto de los itinerarios como de los monumentos, será necesaria la aprobación de los mismos para incorporarlos al servicio. Igualmente se facilitara la información que en relación con la explotación del servicio se les requiera, así como a remitir las hojas de reclamación correspondientes a las que se formulen.

## **ARTÍCULO 17.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL ADJUDICATARIO**

### **Son obligaciones del adjudicatario:**

- La prestación del servicio durante todos los días del año, con excepción de lo establecido en el artículo 6 del presente pliego.

- Disponer en todo momento durante la prestación del servicio, del número de audioguías suficientes, de acuerdo con la oferta presentada, que garanticen la prestación adecuada del mismo.

- Facilitar al servicio de Turismo audioguías de forma gratuita, cuando se realice una promoción específica ó viajes de familiarización con Tour operadores, en el número que se acuerde anualmente entre la empresa y el Servicio de Turismo

- Mantener las audioguías en servicio al corriente de las autorizaciones administrativas y características técnicas que permiten su circulación.

- Mantener el servicio sin interrupciones parciales o totales, salvo causa de fuerza mayor.

- Mantener permanentemente los medios humanos y materiales necesarios para desarrollar idóneamente las prestaciones contempladas en el pliego.

- Revisar continuamente los recorridos, poniendo en conocimiento de los Servicios Técnicos Municipales, la detección de elementos: farolas, báculos, copas, ramas de árboles y cualquier otro elemento que pudiera ser un obstáculo o represente un peligro para la seguridad de los usuarios, así como el deterioro de la señalización.

- Enviar mensualmente la información a que se refiere el artículo correspondiente del pliego de condiciones, y cuando sea requerido para ello por los Servicios Técnicos Municipales.

- Abonar al Ayuntamiento el canon ofertado. Esta obligación se considera como obligación contractual esencial.

- Ejercer por sí la concesión y no traspasarla o cederla a terceros sin la previa autorización municipal.

- Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la administración.

- Cumplir cuantas normas de Seguridad Social afecten al personal adscrito a la concesión, y dependiente a todos los efectos de la empresa concesionaria y estar al corriente en el cumplimiento de sus deberes fiscales con el Estado, la Comunidad Autónoma o el Municipio, debiendo satisfacer, en relación este último, cuantos derechos, contribuciones, arbitrios y exacciones en general correspondan por la explotación del negocio a que la concesión se refiere. Esta obligación se considera como obligación contractual esencial.

- Facilitar al servicio de Turismo los comprobantes mecánicos de registro de alquiler para su comprobación, siempre que les sean requeridos.

### **Son derechos del adjudicatario:**

- Percibir la retribución correspondiente por la prestación del servicio.

- Utilizar los bienes de dominio público necesarios para la prestación del servicio.

- Utilizar la señalización turística de la ciudad para indicar los itinerarios y los datos necesarios para la utilización del servicio.

- Disponer de un espacio suficiente en la oficina municipal de Información Turística de Plaza del Carmen para comercializar el servicio, y que será atendido por personal del adjudicatario

- Disponer de información específica del servicio en los puntos de información Turística municipales y si es posible poderlos comercializar

- Estar incluidos en los folletos turísticos municipales como “servicio Oficial de audioguías de la ciudad de Granada”
- Disponer en la página web de turismo del Ayuntamiento de Granada de un apartado específico con enlace a la página web del servicio

## **ARTÍCULO 18.- OBLIGACIONES Y POTESTADES DEL AYUNTAMIENTO**

### **Son obligaciones del Ayuntamiento:**

- Otorgar al adjudicatario la protección adecuada para que pueda prestar el servicio con normalidad.
- Revisar anualmente las tarifas con el IPC.
- Facilitar la utilización de los bienes de dominio público necesarios para la prestación del servicio.
- Indicar en la señalización turística de la ciudad los datos y logotipos que se acuerden para facilitar la correcta utilización del servicio.
- Poner a disposición de la empresa un espacio suficiente en el centro de recepción turística municipal para comercializar el servicio
- Facilitar la información específica del servicio en los Puntos de Información Turística municipales y si es posible su comercialización
- Estar incluidos en los folletos turísticos municipales como “servicio Oficial de audioguías de la ciudad de Granada”
- Disponer en la página web de turismo del Ayuntamiento de Granada de un apartado específico con enlace a la página web del servicio
- Incorporar en la señalización turística los elementos necesarios para la prestación del servicio.

### **Son potestades del Ayuntamiento:**

- Ordenar las modificaciones en el servicio adjudicado que aconsejare el interés público.
- Fiscalizar la gestión del adjudicatario, a cuyo efecto podrá inspeccionar el servicio, los contenidos de los comentarios, las instalaciones y locales afectos al mismo y la documentación relacionada con el objeto del contrato.

- Dictar las órdenes oportunas para garantizar el funcionamiento del servicio.
- Imponer al adjudicatario las sanciones que procedan en razón de las infracciones que pudiera cometer.
  - Suprimir el servicio

## **ARTÍCULO 19.- INSPECCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN**

El cumplimiento de las obligaciones del adjudicatario será responsabilidad de la Concejalía de Turismo, quien propondrá las sanciones que procedan por las infracciones detectadas en el cumplimiento de tales obligaciones. Para tales comprobaciones la empresa contara con comprobantes mecánicos de registro de alquiler.

## **ARTÍCULO 20.- MEJORAS**

Las mejoras que puedan ofertar los concursantes vendrán referidas a:

- diseño y características de las audioguías´.
- diseño del circuito;
- gestión e información del servicio incorporando otros servicios municipales para su comercialización

Dichas mejoras se puntuarán conforme consta en el baremo de puntuación del concurso.

## **ANEXO CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONCURSO**

### **BAREMO**

Las proposiciones que se presenten al concurso serán calificadas conforme al baremo que a continuación se detallan:

- 1.- Diseño de los itinerarios, puntuación hasta 5 puntos.
- 2.- Sistemas de audioguías:  
Un solo sistema 2,5 puntos  
Dos sistemas 5 puntos

- 3.- Tarifas a satisfacer por los usuarios, puntuación hasta 5 puntos:  
Se puntuará con 5 puntos la tarifa más barata y 0 puntos la tarifa más cara, puntuándose proporcionalmente el resto de las ofertadas.
- 4.- Canon a percibir por el Ayuntamiento hasta 5 puntos.  
Se puntuará con 5 puntos el canon más elevado y con 0 puntos el más bajo, puntuándose proporcionalmente el resto de los ofertados.
- 5.- Medios materiales, técnicos y humanos ofrecidos hasta 5 puntos.
- 6.- Sugerencias y mejoras que el concursante pueda ofrecer para una mejor prestación el servicio, y atención al usuario. Hasta 2 puntos.
- 7.- Implantación y/o certificación de sistemas de calidad. Hasta 3 Puntos.  
ISO. 1 punto, SICTED 1 punto y Q de calidad 1 punto.

Granada 14 de julio de 2010.  
La Directora Técnica de Turismo

Fdo.: Gracia Peregrin Rubio