

PROPUESTA DE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DE UNA ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PROMOCIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE GRAN CANARIA EN EL MERCADO DE BENELUX, FRANCIA Y SUIZA FRANCÓFONA

1. OBJETO.-

El presente pliego tiene por objeto la regulación de las condiciones del procedimiento para la adjudicación del contrato de servicios para la Promoción de la oferta turística de Gran Canaria en los mercados de Benelux, Francia y Suiza Francófona.

2. FINALIDAD DE LA LICITACIÓN.-

El Patronato de Turismo de Gran Canaria posee la necesidad de maximizar la información y presencia en los mercados emisores o de origen de la demanda turística, con una presencia física continua en el destino, mediante representantes de turismo de Gran Canaria; en este sentido, es intención del Patronato ubicar un servicio de promoción en los mercados de Benelux, Francia y Suiza Francófona, como una herramienta clave en la ejecución de sus planes promocionales y de marketing.

Los objetivos de esta licitación serán:

1. Conocer el mercado Turístico de los citados mercados a través de:
 - Análisis de la situación y evolución de los cambios en los destinos turísticos que se puedan producir en el interior del país emisor.
 - Investigaciones de las actuaciones comerciales y genéricas de otros países o zonas turísticas, competidoras de GRAN CANARIA.
 - Análisis de los folletos e información, online y offline, de los diferentes y principales operadores hacia Gran Canaria y los que publican otros destinos competitivos.
 - Potenciar los canales de información y comunicación de la oferta turística de Gran Canaria, tanto a profesionales del sector como a los segmentos de población interesados.
 - Entrevistas con operadores turísticos y medios de comunicación.
2. Servir de apoyo para lo siguiente:
 - Prestar asistencia e información de la coyuntura económica, social y turística de cada país.
 - Contribuir a hacer más eficaz la acción de marketing de Gran Canaria como destino turístico.
 - Informar de cualquier incidencia económica, política o social que se produzca y que tenga repercusión en el mercado turístico.
 - Servir de apoyo logístico para la celebración de reuniones y visitas de trabajo en los mercados de origen, con representantes del Trade, así como de las Instituciones Económicas en dichos países.

3. SERVICIOS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO.-

En relación al objetivo establecido en el punto anterior, y dentro de la asistencia técnica a desarrollar por el adjudicatario dentro del mercado de Benelux, Francia y Suiza Francófona, se realizarán los siguientes trabajos y acciones con carácter enunciativo y no limitativo respecto a la promoción de Gran Canaria como destino turístico:

1. Presentaciones y Workshops ante operadores turísticos, que le sean encargados por el Patronato de Turismo de Gran Canaria, utilizando los canales mayoristas con los que se colabore.

INDICADOR: Entrega de una base de datos de los agentes de viaje a los que se ha presentado Gran Canaria, haciendo constar lugares, fechas, asistentes y documentación fotográfica de los mismos. Esa base de datos será propiedad del Patronato de Turismo de Gran Canaria y esos datos podrán ser incorporados a las bases de datos del Patronato de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.

2. Seguimiento a operadores turísticos: Visitas y contactos continuos con agencias de viaje, turoperadores y líneas aéreas, tanto a nivel directivo como minorista.

INDICADOR: Presentación de informes trimestrales de visitas realizadas.

3. Medios de comunicación:

a) Contactos con la prensa, turística y general para la inserción de información relacionada con Gran Canaria.

INDICADOR: Informe trimestral de los contactos realizados.

b) Creación, organización y gestión de viajes a Gran Canaria de familiarización para periodistas.

INDICADOR: Captación de un mínimo de 4 viajes durante 2018 con miembros de cualquier tipo de medios de comunicación.

Al respecto de este punto, el adjudicatario hará entrega de una base de datos de los periodistas contactados. Esa base de datos será propiedad del Patronato de Turismo de Gran Canaria, y esos datos podrán ser incorporados a las bases de datos del Patronato de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.

4. Seguimiento de la denominación, posicionamiento e imagen correcta de Gran Canaria.

a) Control de todas las alusiones e imágenes que se publiquen de la Isla (Internet, tv, revistas, catálogos, etc...).

b) Visita a los departamentos responsables de publicación de catálogos de touroperadores para ofrecer material promocional renovado de la Isla y vigilar la imagen adecuada de la misma.

c) Control de la adecuada denominación e imagen de la Isla en los operadores turísticos y gestión de acciones correctoras de los errores detectados, en coordinación con el Patronato de Turismo.

d) Control y seguimiento de las campañas comerciales realizadas, asegurando el cumplimiento de los acuerdos firmados: fotos de exteriores, control de pósters en agencias, etc...

e) Realización de comparativas periódicas sobre la presencia de Gran Canaria en agencias, en comparación con destinos competidores.

INDICADOR: Presentación de informes mensuales de actividad en estos aspectos.

5. Acciones de promoción en Internet.

En coordinación con la Unidad de Información del Patronato de Turismo, el adjudicatario deberá trabajar en favor de la adecuada presencia de Gran Canaria en Internet, y en especial asegurarse de que la información sobre el destino Gran Canaria en Internet es correcta y se encuentra debidamente actualizada.

Asimismo, deberá seguir de cerca y colaborar en lo posible en las diferentes herramientas de comunicación online activadas desde el Patronato de Turismo (web, newsletter, redes sociales, etc.), siempre en estrecha colaboración con el área responsable del Patronato de Turismo.

INDICADOR:

- Número de suscriptores al newsletter de grancanaria.com.
- Número de acciones y gestiones on-line realizadas.
- Búsqueda de otras vías promocionales en este ámbito.

6. Realización de informes de actividad.

INDICADOR:

- Envío de un informe trimestral de las actividades realizadas.
- Envío de un informe de mercado con datos de cierre por temporada/año, por TTOO, y previsiones a corto plazo.
- Envío de informe final de la actividad a la finalización del contrato.

7. Asistencia y/u organización de las distintas ferias, que le sean encargados por el Patronato de Turismo de Gran Canaria.

8. Noticias del mercado: remisión regular y traducción al español de las noticias más importantes que se generen en los mercados de origen, una vez al mes, al menos, tanto desde el punto de vista económico como turístico.

INDICADOR: Envío continuo de información de interés.

4. PRESUPUESTO.-

El presupuesto base de licitación asciende, con el siguiente desglose por años (al existir posibilidad de prórroga):

- Año 2018: SESENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA EUROS (65.650€), a lo que hay que añadir CUATRO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS (4.595,50€) en concepto de Impuesto General Indirecto Canario (7%).
- Año 2019: SESENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA EUROS (65.650€), a lo que hay que añadir CUATRO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS (4.595,50€) en concepto de Impuesto General Indirecto Canario (7%). La cuantía señalada para el año 2019 se establece para el supuesto de prórroga del contrato para dicho ejercicio.

Este presupuesto se considera para el caso que el contrato se lleve a cabo para el conjunto del año 2018; si fuese adjudicado posteriormente, la cantidad arriba consignada se reducirá proporcionalmente, de tal forma que se calcularán la parte de los honorarios correspondientes al periodo entre la fecha efectiva de firma del contrato y el final del año 2018.

El precio del contrato será el que figure en la oferta que se adjudique por ser la más ventajosa en su conjunto para el Patronato de Turismo de Gran Canaria, incluyendo dicho precio todos los tributos que sean de aplicación, así como todos los gastos que deban realizarse para la obtención y entrega del objeto del contrato al Patronato y los que con arreglo al presente pliego sean por cuenta del adjudicatario.

Quedarán excluidos de esta cantidad, únicamente, los gastos de desplazamiento y alojamiento de una persona durante la asistencia a ferias y eventos acordados por las partes, que serán reembolsados por el Patronato. Estos gastos no podrán superar la cantidad total para cada periodo anual de **Dieciocho mil euros (18.000€)**, y deberán contar previamente con el visto bueno de la persona responsable del mercado en cuestión en el Patronato de Turismo de Gran Canaria. Por tanto, serían un total de **TREINTA Y SEIS MIL EUROS (36.000€)** para el conjunto del contrato, aunque, en caso de encargar el Patronato acciones adicionales no previstas inicialmente al adjudicatario o superar el gasto máximo previsto por razones debidamente justificadas, se podrá estimar la ampliación de los gastos citados, con el visto bueno del responsable del contrato en el Patronato y la fiscalización previa de dicho aumento.

Para el abono de estos gastos, el adjudicatario tendrá que justificar tras su ejecución tanto el importe de los mismos con las correspondientes facturas originales como que éstos se han realizado con motivo del desempeño de los trabajos acordados objeto de la presente contratación.

Serán de cuenta exclusiva del adjudicatario el pago de cualquier otro tipo de gastos, tasas, contribuciones e impuestos necesarios para el desarrollo de su actividad.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN.-

El plazo de ejecución de los trabajos del servicio será desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018; la continuidad de los trabajos en el año 2019 dependerá de la voluntad expresa del Patronato de Turismo de Gran Canaria, que manifestará su intención de renovar al adjudicatario antes del 15 de diciembre de 2018.

6. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.-

El resultado final (máximo 100 puntos) se obtendrá como suma de las valoraciones de los siguientes apartados:

1. Propuesta económica..... 50 puntos (máx.)

2. Propuesta técnica.....50 puntos (máx.)

-Grado de conocimiento de la oferta turística de Gran Canaria.....19 puntos (máx.)

-Grado de conocimiento de los mercados de destino de la oferta turística.....26 puntos (máx.)

- Propuesta para la metodología y organización del desarrollo de los trabajos objeto del contrato..... 5 puntos (máx.)

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN OBJETIVABLES MEDIANTE FÓRMULAS (50 PUNTOS)

Oferta económica (máx. 50 puntos)

La baja máxima permitida será del **10%** aplicado sobre el presupuesto total de licitación. El encargo de este servicio requiere la contratación de personal y su residencia en países extranjeros, con notables niveles de vida y fiscalidad. Además, el servicio obliga a realizar numerosos desplazamientos, con costes no cubiertos por el contrato (manutención, posibles dietas, etc.), y las condiciones de este pliego obligan a contar con personal altamente especializado. En este sentido, una reducción excesiva del precio podría suponer en cierta manera poner en riesgo la adecuada calidad del servicio a prestar.

Las ofertas presentadas con una baja superior a la permitida serán excluidas.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN NO OBJETIVABLES MEDIANTE FÓRMULAS (50 PUNTOS)

Puntuación

Se ha considerado inviable la valoración mediante fórmulas del resto de los criterios de valoración atendiendo a la finalidad buscada y al carácter abierto de las propuestas, no obstante lo cual se han fijado las reglas para su baremación. La valoración de los no objetivables a través de fórmulas matemáticas se realizará clasificando las propuestas de mejor a peor y asignándoles una puntuación proporcional al orden ocupado. La no presentación o la invalidez en la presentación de un criterio supondrá la no obtención de puntos. Para la valoración de los méritos de estos criterios, así como de los medios personales mínimos establecidos en el punto 7, el adjudicatario deberá aportar información oficial validable sobre las capacidades del equipo de trabajo dispuesto; asimismo, se podrá establecer un encuentro personal con dicho equipo, que permita al Patronato de Turismo discernir de forma más adecuada sobre la valoración de los criterios no objetivables.

a. Grado de conocimiento de la oferta turística de Gran Canaria (hasta 19 puntos)

Este criterio tiene por objetivo valorar el grado de conocimiento de la oferta turística de Gran Canaria. En este punto se deberá demostrar el control sobre los aspectos de Gran Canaria como destino y sus atributos principales de venta. En particular, los aspectos a considerar y valorar serán:

- Manejo de la oferta alojativa de la Isla: sus tipologías, sus zonas principales, los grandes grupos empresariales, los canales de comercialización más importantes.
- Oferta de productos turísticos: los principales productos que complementarios al sol y playa, ofrece a Gran Canaria. Estructura, potencial y operadores.
- Oferta complementaria en la Isla: variedad, principales lugares de atracción, actividades más utilizadas por los turistas.
- Principales atributos de venta de Gran Canaria como destino turístico.
- Relación de los puntos anteriores con respecto a la clientela del mercado.

b. Grado de conocimiento del mercado de destino de la oferta turística (hasta 26 puntos)

Este criterio tiene por objetivo conocer y valorar el manejo de la información clave en los siguientes aspectos:

- Demanda turística: volumen, evolución, tendencias actuales, vinculación con el destino Gran Canaria.
- Oferta turística: Agencias de viaje, Touroperadores, Líneas aéreas en general y para Gran Canaria: estructura, importancia, interlocutores en los diferentes operadores, productos específicos.

- Canales de información principales, online y off-line.
- Comercialización y promoción: canales más importantes de venta, técnicas y lugares relevantes para la promoción de los destinos turísticos.
- Promoción y competidores: competidores más importantes para el destino, manejo de sus herramientas de venta.

c. Propuesta para la metodología y organización del desarrollo de los trabajos objeto del contrato (hasta 5 puntos)

Se considerarán acciones innovadoras que consoliden la marca Gran Canaria como un producto de calidad, utilizando formatos novedosos, patrocinios, alianzas con marcas que se puedan asociar con el destino Gran Canaria, publrreportajes, microsite, etc., que permitan considerar mensajes que difundan lo que ocurre y lo que ocurrirá en la isla. Las acciones de comunicación propuestas han de provocar la venta del destino y la mejora del conocimiento y la percepción sobre el mismo, destacando el clima, la seguridad, la cultura europea y el alto nivel de satisfacción de los clientes con los servicios que ofertamos.

7. MEDIOS PERSONALES MÍNIMOS.-

El adjudicatario deberá tener como mínimo los siguientes medios personales, que deberán quedar acreditados mediante la aportación de los curriculum vitae del personal que vaya a ser adscrito al servicio debidamente firmados, siendo asimismo posible solicitar documentos oficiales que acrediten la validez de los mismos (vida laboral, contratos laborales o mercantiles, certificaciones de empresas sobre las actividades realizadas, certificaciones de nivel de idiomas –para este caso, la empresa se reserva la potestad de realizar pruebas idiomáticas o solicitar certificaciones oficiales de dominio de lenguas-, etc...):

- Titulación universitaria
- Conocimientos previos:
 - Domina los idiomas francés, flamenco, inglés y español.
 - Soltura en la realización de presentaciones y exposiciones públicas.

Asimismo, deberá disponer de las herramientas informáticas y de comunicación imprescindibles para desempeñar su labor, tales como: ordenador portátil, teléfono móvil, conexión a Internet, e-mail, tableta, etc....

Tareas/Responsabilidades

- Es responsable del desarrollo, la organización y el control de todas las acciones recogidas en el punto anterior.
- Desarrolla el plan de trabajo y elabora informes periódicos de avance.
- Establece una comunicación efectiva con las agencias de viaje, turoperadores, líneas aéreas, prensa turística especializada... etc. en los mercados de referencia, y supervisa la comunicación que se establezca de éstos del destino turístico Gran Canaria.
- Identifica problemas, desarrolla soluciones y recomienda acciones en los distintos mercados.

Experiencia previa para la capacitación en el puesto

4 años, como mínimo, desarrollando tareas en el sector turístico en puestos relacionados con la promoción y desarrollo de destinos turísticos, en organismos público y/o privados de

promoción y turismo o en actividades de gestión comercial y/o de marketing en hoteles y/o touroperadores.

Los medios humanos que sea preciso contratar, de acuerdo con la legislación laboral vigente, para la correcta prestación de los servicios que constituyen el objeto de este contrato, serán por cuenta exclusiva del adjudicatario.

El personal que se adscriba a la realización del servicio deberá contar con el previo visto bueno del Patronato de Turismo, que podrá requerir en cualquier momento a la adjudicataria su sustitución en el caso de que el nivel de servicio no se mantenga o las entregas de documentación acordadas no se estuvieran realizando en plázo por causas directamente imputable al primero.

Asimismo la sustitución del personal adscrito al servicio a propuesta de la adjudicataria deberá contar previamente con el visto bueno del Patronato.

La empresa adjudicataria asume la obligación de reemplazar inmediatamente a los trabajadores que sufran incapacidad laboral o cualquier otra circunstancia que imposibilite el desempeño del trabajo y que pueda afectar a la ejecución adecuada del contrato.

Asimismo, serán por cuenta del adjudicatario los medios materiales necesarios para la prestación correcta de los servicios contratados de conformidad con las determinaciones técnicas establecidas este Pliego.

8. EJECUCIÓN Y MÉTODO DE LOS TRABAJOS.-

1. Planificación, seguimiento y control de los trabajos.

Corresponde al Patronato la supervisión de las tareas para lograr los objetivos, en base a las especificaciones del presente Pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

El Patronato de Turismo de Gran Canaria designará como responsable directo de los trabajos, al responsable de la promoción de los mercados en cuestión, cuyas funciones en relación con el objeto del presente Pliego serán la planificación, ordenación, supervisión y coordinación de las acciones a desarrollar y velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.

La planificación, el seguimiento y control de los trabajos se efectuará sobre las siguientes bases:

- a) Planificación de las acciones a desarrollar y seguimiento continuo de las mismas por parte del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable designado por el Patronato.
- b) El Patronato podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control de las acciones.
- c) Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas del responsable del equipo de trabajo, por parte del adjudicatario, y el responsable designado por el Patronato al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y la validación de las actividades realizadas.
- d) Tras las revisiones técnicas, el responsable designado por el Patronato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados, en cuyo caso se levantará la correspondiente acta.

2. Método de los trabajos

El método de trabajo será el marcado por el Patronato de acuerdo en su caso a la oferta presentada por el adjudicatario.

3. Horario del servicio

El horario del personal adscrito al servicio vendrá determinado por la propia naturaleza de los servicios, pero con el fin de garantizar la correcta realización de los trabajos descritos se establece como general que el equipo adscrito al servicio esté disponible de lunes a viernes en horario de 9:00 a 17:00 horas.

Con motivo de la realización de los trabajos objeto de la presente contratación se podrá requerir la presencia del personal adscrito al servicio en horario diferente al anteriormente señalado, incluso sábados, domingos y festivos. La oferta realizada por el adjudicatario tendrá que incluir todos estos gastos.

9. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.-

La asistencia técnica objeto de la presente licitación se deberá realizar de forma continua y presencial en cualquiera de los diversos países incluidos en este pliego, debiendo tener en cuenta que habrá que tener una movilidad constante entre ellos.

10. PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDAD.-

Queda expresamente prohibida la cesión o subcontratación parcial y/o total del objeto del presente contrato.

Igualmente queda expresamente prohibida la prestación de servicios por parte del adjudicatario de idéntica o análoga naturaleza o características a los recogidos en el presente contrato para cualquier clase de persona física y/o jurídica, organismo y/o institución referente a cualquier destino turístico competidor implantado en el mercado en cuestión.

11. CONFIDENCIALIDAD.-

El adjudicatario se compromete a guardar estricta confidencialidad sobre la información y el material que le sea suministrado en virtud del presente contrato, así como del resultado de las actuaciones objeto del mismo, asumiendo a título exclusivo su guarda y conservación, comprometiéndose a no utilizar dicha información para fines distintos de los pactados en este contrato. Esta obligación será trasladada al personal del adjudicatario que sea designado para llevar a cabo la asistencia objeto de la presente licitación.

12. DERECHOS DE PROPIEDAD.-

El presente contrato atribuye al Patronato de Turismo de Gran Canaria de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, todos los derechos de explotación de los documentos resultantes del presente contrato y, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, por lo que el adjudicatario cede la totalidad de los derechos de autor en el caso de que fuera oportuno. La presente cesión de los derechos de autor se realiza en exclusividad, de conformidad con el artículo 48 del citado texto legal.

El Patronato, en concepto de propietaria exclusiva podrá editar, reproducir, distribuir, difundir total o parcialmente en territorio español o en el extranjero, ceder a terceros y, en definitiva,

utilizar como titular exclusivo, los derechos cedidos referidos los documentos que se redacten como resultado del presente contrato y su contenido.

La utilización o difusión de cualquier contenido de cualquier documento objeto de este contrato, deberá contar en cualquier caso con la previa autorización por escrito del Patronato, salvaguardando siempre la confidencialidad de la información en la forma establecida en la estipulación anterior.

13. FORMA DE PAGO.-

El Patronato efectuará el pago de la cantidad para cada periodo anteriormente reseñada dividida en pagos mensuales, tras la presentación de la factura correspondiente.

El pago de la misma estará condicionado al correcto desarrollo de los trabajos, así como al cumplimiento de las entregas de documentación previstas y demás obligaciones recogidas en el presente documento.

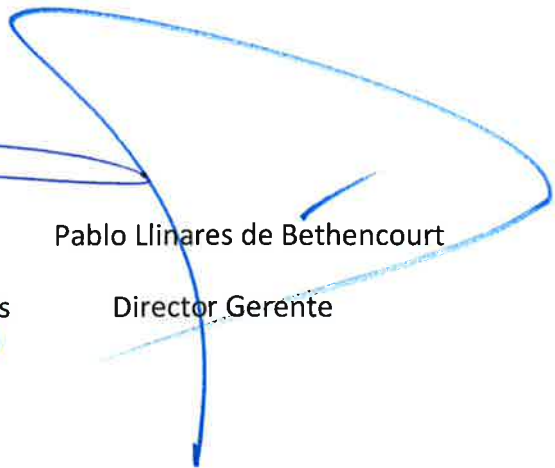
Las Palmas de Gran Canaria, a 7 de septiembre de 2017



Eduardo Reyes Ojeda
Analista Turístico



Mercedes Trujillo Suárez
Técnico de Mercados



Pablo Llinares de Bethencourt
Director Gerente

DILIGENCIA Para hacer constar que el presente
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS ha sido aprobado
mediante D.P. Nº 389 de fecha
26 de SEPTIEMBRE de dos mil 17
Las Palmas de Gran Canaria, a 07 de 09 de 20 17.

LA SECRETARÍA ACCTAL.
P.D. EL JEFE DE SECCIÓN ADMINISTRATIVA II
D.P. Nº 56 de 09/07/15

