

BASES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PRODUCCIÓN Y VENTA (venta en TPV y online), PARA CONGRESOS Y TURISMO DE SEVILLA, S.A. (CONTURSA).

INTRODUCCIÓN:

Los Estatutos de Congresos y Turismo de Sevilla, S.A. (en adelante CONTURSA), establecen en su artículo 1.d) como parte de su objeto social “La gestión de los servicios de atención e información a visitantes mediante oficinas y puntos de información”.

Así en base a este objeto, CONTURSA está interesado en establecer el servicio de alquiler de la gestión de sus puntos de información turística fijos y temporales como se explicará más adelante.

Se concibe como un servicio dirigido tanto a residentes como a visitantes, con la idea principal de generación de empleo y riqueza para la ciudad de una forma sostenible y responsable.

Debe transmitir la imagen del destino Sevilla, a través de todos los aspectos de su funcionamiento, entre los que tienen la máxima importancia: la calidad, la eficiencia en el servicio, la corrección y amabilidad en el trato dispensado a los visitantes y locales, así como la variedad y originalidad de los productos ofrecidos. La venta de servicios y experiencias turísticas deben generar turistas satisfechos que se conviertan en prescriptores del destino.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Estas bases tienen por objeto establecer las condiciones y los contenidos mínimos a los que deberán ajustarse la prestación de servicios integrales para la gestión, atención al visitante y explotación de los puntos de información turística, comercialización de servicios turísticos, producción y venta (TPV y online); así como el diseño y producción de merchandising, en su caso.

La selección de la empresa que realice la gestión de los puntos de venta no supone en ningún caso el arrendamiento de los locales en el que este servicio se preste, sino la

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	1/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

facultad de explotación de los puntos en las condiciones expresadas en el presente documento y que podrán ser objeto de negociación.

2. ESPACIOS DONDE SE DESARROLLARÁN LOS SERVICIOS

La explotación de los puntos de ventas tendrá lugar en los siguientes espacios:

1. Centro de Atención al Visitante sito en Sevilla, paseo Marqués de Contadero s/n.

Dentro de las instalaciones gestionadas por CONTURSA, sitas en el Paseo Marqués de Contadero s/n, que constituyen el Centro de Atención al Visitante, se instalará uno de los puntos de información turística y tienda identitaria, a la que será asignado un espacio suficiente y contará con los servicios necesarios para el desarrollo de la prestación de servicios encomendada.

2. Punto de Información Turística- Kiosko Paseo Colón. 37.38768560152013, -6.001035313554217

Ubicado en Avda. Paseo Colón de Sevilla, 41001.

CONTURSA tiene una concesión demanial para utilización privativa sobre el inmueble KIOSCO sito en el Paseo Colón en su confluencia con la calle Reyes Católicos. Edificio desarrollado en una sola planta cuadrada de 14.89m2 construidos según catastro, con cubierta a cuatro aguas de teja árabe esmaltada y remate cerámico, sobre muros de carga de fábrica de ladrillo. Posee dotación de iluminación, tomas de corriente, climatización y conexión a internet. CONTURSA se hace cargo del pago de la factura de suministro de electricidad, así como del suministro de fibra óptica (internet) y agua, que repercutirá a la empresa seleccionada trimestralmente.

3. Punto de Información Turística-Costurero de la Reina. 37.37672742504521, -5.991680930687998

Ubicado en la Avda. a Avda. Mª Luisa, 41012. CONTURSA tiene una concesión demanial para utilización privativa sobre el inmueble, denominado PABELLÓN ARABE COSTURERO DE LA REINA, sito en la Avda. Mª Luisa (GPA 34818), Inscrito en el Registro de la Propiedad nº 8 de

Código Seguro de verificaciónCvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	2/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

Sevilla como finca nº 2902 al Tomo 294 del Libro 85 en el Folio 41. Referencia catastral: 5211002TG3451S0001HI. Clasificación y calificación urbanística: Suelo Dotacional de Equipamiento y Servicio Público con uso pormenorizado de Servicios de Interés Público y Social (SIPS). Tiene una superficie de 209 metros cuadrados construidos según catastro. Posee dotación de iluminación, tomas de corriente, climatización, ascensor para acceder a planta primera y conexión a internet. CONTURSA se hace cargo del suministro de electricidad, así como del suministro de conexión a internet, que repercutirá a la empresa seleccionada trimestralmente.

4. Castillo de San Jorge, sito en Sevilla, Plaza del Altozano, Triana.

Ubicado en Plaza del Altozano, s/n de Sevilla, 41010. CONTURSA tiene una concesión demanial para utilización privativa sobre el inmueble. Se trata de un punto de atención turística consistente en un mostrador de atención en la entrada del Castillo de San Jorge. Posee una dotación de iluminación, tomas de corriente, climatización, y conexión a internet y se destinará de manera íntegra a punto de información turística y tienda identitaria.

5. Punto información Fibes o en cualquier espacio efímero en que se celebre un evento de especial significación para el Destino Sevilla.

Este espacio no será permanente, y sólo se habilitará cuando se realicen determinados eventos que Contursa organice o coorganice directa o indirectamente. Destacar los Puntos de Información Turística de la Feria de Abril, en el Real de la Feria, así como la asistencia en la Caseta del Turista.

Aquellos servicios incluidos en este contrato que por causas de fuerza mayor o cambios en las directrices estratégicas y operativas de CONTURSA, no estén en funcionamiento, se prescindirá de su cobertura y, por lo tanto, de su facturación y pago, previa tramitación de la correspondiente modificación contractual.

3.- SERVICIOS REQUERIDOS:

A.- Con carácter general, los servicios requeridos en los espacios anteriormente citados serán la gestión, atención e información turística al visitante y la explotación de los puntos de información turística, mediante la comercialización de servicios turísticos, y el diseño, producción y venta (TPV y online) de merchandising.

Código Seguro de verificaciónCvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	3/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

Los puntos de información y venta deben transmitir la imagen del destino turístico a través de todos los aspectos de su funcionamiento, entre los que tienen la máxima importancia: la calidad, variedad y originalidad de los productos ofrecidos, la eficiencia en el servicio, veracidad de la información, así como la corrección y amabilidad en el trato dispensado a los distintos visitantes. Los contenidos base de la oferta completa de la ciudad serán aportados, verificados y actualizados desde el Servicio de Información Turística de CONTURSA.

Por ello, la prestación del servicio se ajustará a los siguientes criterios y objetivos:

- Información integral al visitante conforme a las directrices y soportes recibidos de la oficina de información turística central situada en el centro Marqués de Contadero.
- Convertir los puntos de información turística en un auténtico elemento de promoción y difusión del destino Sevilla, ofreciendo productos, imagen y servicio de calidad.
- Asegurar y garantizar el servicio más adecuado y eficaz posible de los puntos de información turística pudiendo realizar servicios de venta de tickets y venta de merchandising con la imagen de Sevilla bajo la tutela de CONTURSA

B.- **De forma particular**, la empresa que resulte seleccionada deberá prestar los siguientes servicios:

B.1- La gestión, explotación y atención al turista en los puntos de información turística indicados y según la descripción realizada en el punto anterior.

B.2- La venta de tickets autorizada por CONTURSA, entre los que se encontrarán los de las acciones y espectáculos que ésta desarrolle. Para ello, la plataforma de venta deberá conectarse con la de CONTURSA.

B.3- La gestión coordinada para el suministro y acuerdos de explotación de productos de merchandising, para lo cual la empresa seleccionada deberá articular los acuerdos necesarios con la entidad titular de este punto de venta de acuerdo con las condiciones generales que se especifican las condiciones en Anexo 1.

B.4- Diseño, producción y explotación de merchandising: Listado de productos y elementos de merchandising con la imagen de Sevilla para difusión y promoción del

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	4/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

destino Sevilla, contando como mínimo con 15 artículos diferentes para la producción y venta al público (excluyendo publicaciones) distribuidos, como mínimo, en los siguientes apartados:

- Decoración y regalos.
- Papelería.
- Complementos y textil.
- Postales y Láminas.

Todos ellos deberán estar inspirados en la ciudad de Sevilla y en la imagen corporativa de CONTURSA, con diseño exclusivo y con una gama amplia de precios. Se presentarán diseños y artes finales para su aprobación.

Corre a cargo de la empresa la gestión de derechos de todas las imágenes que vaya a utilizar para su uso en los productos de merchandising e imagen, así como su solicitud y pago.

B.5- Producción y distribución de los productos en número suficiente para dar suministro a todos los puntos de información durante la vigencia del contrato.

B.6- Embalaje y packaging personalizados y adecuados para el tipo de producto que se pueda vender en los puntos de información ofreciendo la posibilidad de entrega a domicilio tanto en España como en el extranjero. Para ello aportará un portal web, sencillo en estructura, de ventas de productos relacionados con el evento a manera de punto de venta de tienda on-line, compatible y enlazado con la web de CONTURSA. Este portal deberá estar traducido al menos al inglés y participar de las características mínimas de diseño general de la imagen corporativa de CONTURSA. Para ello la empresa seleccionada solicitará a CONTURSA la campaña creativa para su montaje. En todo caso, será CONTURSA la que supervise y dé por válido este trabajo.

El papel para envolver, etiquetas, cajas o cualquier otro elemento utilizado para el embalaje y packaging deberá llevar el logo bien visible del destino que se facilitará a tal efecto. El diseño será siempre de conformidad entre el CONTURSA y la empresa seleccionada.

B.7- La venta de servicios debe procurar la mejora de la experiencia del visitante en la ciudad.

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	5/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

B.8 - En los 10 primeros días de cada mes, se presentará un informe detallado con el detalle de las ventas de merchandising y servicios comercializados (preferencias, unidades vendidas, etc.) durante el mes anterior así como el acumulado del año. Este informe se realizará consensuando con CONTURSA y deberá obtenerse de la plataforma de ventas de la seleccionada.

B.9- Un responsable del proyecto (Coordinador) que será el interlocutor válido y dará curso a todas las incidencias que surjan en el desarrollo de la vigencia del presente contrato.

B.10- Desmontaje de los elementos instalados para la explotación de los puntos de información en el plazo de 5 días a contar desde la finalización del período de vigencia del servicio. La empresa deberá acometer cuantas reparaciones sean necesarias para devolver el espacio en el estado en que se entregó, quedando condicionada la devolución de la garantía a la entrega a satisfacción de las instalaciones.

B.11- Las características del servicio de información turística a prestar son las que a continuación se detallan:

- Acogida al público general.
- Atención presencial a las consultas procedentes de los visitantes al punto de información para atender sus necesidades de información.
- Recopilación de información sobre los diferentes eventos / actos que se estén llevando a cabo, y conocerlos en profundidad, para facilitar cualquier dato y difundir su información.
- Recogida de datos de opinión y satisfacción, así como de estadísticas a través de la aplicación que en cada momento CONTURSA disponga.
- La información que se debe proporcionar a los visitantes debe ser relevante, accesible, filtrada y actualizada utilizando diversos canales de comunicación y siempre bajo la tutela y directrices del Servicio de Información Turística de CONTURSA.

4.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA SELECCIONADA:

CONTURSA ostenta la disponibilidad plena sobre los puntos de información que constituyen el objeto del contrato con las características citadas en el punto 2 de las presentes Bases, entendiéndose que el contratista ejercerá, única y exclusivamente,

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	6/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

sobre dichas instalaciones las facultades que se deriven del ejercicio de su derecho de empresa seleccionada del contrato.

Cualquier inversión de inmovilizado en las instalaciones de los puntos de información turística (iluminación, sonido, audiovisual, etc.) requerirá la previa autorización expresa de CONTURSA así como revertirá sin contraprestación a ésta cuando se extinga la cesión. Se respetará siempre la imagen identitaria de los puntos de información.

Cada ordenador / Tablet se entregarán cargadas con la aplicación de **INFOTOURIST**, plataforma de gestión que engloba un conjunto de aplicaciones que permiten compartir la información entre los usuarios, distribuirla por los diferentes medios de comunicación integrados, recoger un gran volumen de datos estadísticos (Big Data), realizar acciones de marketing digital, llevar el control del almacén y los productos, registrar información y opiniones de los visitantes. Esta aplicación está en la nube, lo que hace posible que todas las personas con acceso a la plataforma puedan subir contenido y realizar cambios cuando sea preciso. Esta aplicación forma parte del catálogo de soluciones de la Red DTI que depende de Segittur (organismo que forma parte del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo), de la cual la ciudad de Sevilla es miembro.

Si la empresa seleccionada no hace uso del mobiliario y equipamiento facilitado en los puntos de información, previa autorización de CONTURSA en caso de sustitución del mismo, asumirá el traslado a los almacenes de CONTURSA.

4.1.- Normativa sobre ventas:

Se hará cargo íntegramente de todas las responsabilidades fiscales, laborales o legales derivadas de su actividad como operador externo. Deberá cumplir cuantas disposiciones regulan la venta de artículos y productos de merchandising y servicios de venta de tickets que le sean de aplicación. Asimismo, serán por su cuenta los impuestos, tasas y tributos y exacciones que correspondan por el ejercicio de su actividad, así como el recargo que sobre los mismos pudieran establecerse.

4.2.- Calidad de los artículos y productos:

Será responsable del coste de la dotación para prestar adecuadamente el servicio de acuerdo con los estándares de calidad y siempre atendiendo a cuantas indicaciones se pueda ofrecer sobre el tratamiento gráfico referido a los servicios con respeto a la

Código Seguro de verificaciónCvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	7/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

imagen corporativa tanto de CONTURSA como de Sevilla. El producto final será de óptima calidad, debiendo cumplir toda la normativa europea de calidad y venta de los productos de merchandising. La empresa seleccionada podrá suministrar gratuitamente a CONTURSA hasta tres mil euros (3.000 euros), sin IVA, en artículos que ésta elija para atenciones protocolarias y relaciones públicas. CONTURSA tendrá la facultad de obligar a la empresa seleccionada a retirar cualquier artículo que no cumpla con los requisitos de calidad anteriormente señalados.

CONTURSA podrá inspeccionar en cualquier momento el trabajo llevado a cabo por la empresa seleccionada en todo lo establecido en el presente documento. Los elementos que constituyen el equipamiento técnico también podrán ser objeto de reconocimiento por su parte, por lo que podrá rechazar cualquier elemento que considere inadecuado para el servicio a realizar. En ambos casos la empresa seleccionada se verá obligada de forma inmediata a la corrección de las irregularidades detectadas o a la sustitución de los materiales inadecuados. Así mismo, podrá exigir las acreditaciones de que se siguen manteniendo las condiciones y cumpliendo las obligaciones exigidas para contratar.

4.4.- Contratación de personal:

La empresa seleccionada deberá designar a un Coordinador general del servicio como responsable máximo e interlocutor ante CONTURSA al que le corresponderá la dirección, planificación y coordinación de los trabajos.

CONTURSA destinará 1 persona a la labor de supervisión del contrato, esta persona mantendrá una vez por semana una reunión de coordinación.

Asimismo, el empresa seleccionada deberá aportar los efectivos que sean necesarios para la adecuada prestación del servicio, requiriéndose **como mínimo una persona para cada punto de información**, siendo la profesionalidad, la diligencia, la eficacia, el trato correcto, así como el respeto al principio de no discriminación por razón de nacionalidad, raza, sexo, religión o cualquier otras condición o circunstancia personal o social, requisitos imprescindibles.

Los requisitos mínimos que debe tener el personal que preste el servicio será el siguiente, los cuales serán supervisados por el Coordinador de Contursa:

Código Seguro de verificaciónCvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	8/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

- **Currículum académico** para el perfil de informador turístico de las oficinas de información turística municipales.

- **Formación reglada:** Grado en Turismo, Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT) o Formación Profesional: Grado Superior de “Guía, Información y Asistencia Turística” o equivalente. Deberá tener finalizada una de las titulaciones anteriores. Podrá tener, del mismo modo, otras titulaciones también finalizadas relativas al campo de las humanidades, de Formación Profesional de Grado Superior o Universitaria (Diplomatura, Licenciatura o Grado), Historia, Historia del Arte, Filologías, Psicología, etc.

- **Idioma obligatorio:** Nivel B2 o superior de inglés oral y escrito.

Segundo idioma valorable: Conocimiento de un segundo idioma oficial extranjero, preferentemente y por este orden, francés, italiano, portugués, alemán, holandés o cualquier otro idioma europeo, con un nivel B2 oral y escrito.

- **Ofimática:** Conocimientos de ofimática a nivel de usuario avanzado (Paquete Office, correo electrónico, herramientas colaborativas, herramientas de google e Internet básicos).

Conocimientos del destino Sevilla. El personal debe conocer la oferta cultural, de ocio, recursos y empresas del sector turístico de la capital andaluza, así como el entorno más cercano.

En ningún caso, dicho personal adquirirá vinculación jurídica alguna con CONTURSA.

La empresa seleccionada uniformará a su costa al personal, guardando siempre la máxima pulcritud. Para los espacios no permanentes deberá aportar el número de profesionales necesario para la correcta prestación del servicio, debiendo consensuar el mismo con CONTURSA. Los uniformes deberán ser aprobados previamente por CONTURSA y deberán incorporar la imagen corporativa.

4.5.- Imagen de los puntos de información y de los productos ofertados:

La imagen de los puntos de información, los productos ofertados y la actividad que en ellos se desarrolle, deberá sintonizar con la imagen de marca diseñada de CONTURSA

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	9/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

presente en la decoración de las instalaciones. La empresa seleccionada deberá gestionar convenientemente los derechos de explotación de las imágenes durante el período de ejecución del contrato.

Por ello, los medios utilizados para la explotación o los complementos de los que se dote, deberán estar diseñados de común acuerdo con la organización, que en todo momento, pondrá a disposición de la empresa seleccionada su campaña de creatividad con un manual de identidad corporativa.

En todo caso, se requiere la aprobación previa por los responsables de CONTURSA de la imagen de los puntos de venta, los productos ofertados y de la actividad que se desarrolle.

La actividad que se desarrolle no podrá perjudicar la imagen pública de CONTURSA, y además de requerir su aprobación expresa, su incumplimiento será causa suficiente para la resolución del contrato.

El contratista aceptará expresamente que todos los derechos de explotación corresponden únicamente a CONTURSA. La empresa seleccionada renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados del presente contrato, hubiera podido corresponderle. CONTURSA se reserva todos los derechos que se deriven de la actividad.

4.6.- Mantenimiento y conservación:

Los puntos de información turística se entregan dotados del mobiliario e instalaciones necesarios para la prestación del servicio.

La empresa seleccionada deberá cuidar adecuadamente las instalaciones y realizar por su cuenta las reparaciones necesarias en todo aquel bien mueble que haya dispuesto para el desarrollo de la actividad durante la vigencia del contrato.

Las instalaciones generales del edificio serán mantenidas por Contursa dentro del plan de mantenimiento anual, a excepción de los fungibles de las instalaciones, lámparas, tomas múltiples de corriente, etc.

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	10/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

No podrá almacenar enseres ni materiales fuera de las instalaciones del punto de información.

Deberá acatar y cumplir las normas de uso de CONTURSA y las instrucciones de la dirección en relación a los horarios de carga y descarga y de retirada de residuos.

Corresponde a la empresa seleccionada la limpieza de los locales y la conservación integral de los mismos. Diariamente, estas tareas serán:

- Barrido y fregado de pavimentos.
- Recogida de papeleras.
- Limpieza de objetos muebles.
- Material fungible de limpieza.

Una vez al mes:

- Limpieza de paredes
- Limpieza de carpinterías, herrajes y cristales.

Todo material utilizado será previamente aprobado por Contursa al tratarse en algunos casos de bienes inmuebles catalogados.

Con el objetivo de promover e impulsar el compromiso de CONTURSA con el cuidado del medioambiente, el presente contrato deberá respetar las siguientes indicaciones en lo relativo a la selección de los productos de limpieza, bolsas de basura y maquinaria a emplear:

- Los productos de limpieza que se utilicen deberán estar certificados con criterios medioambientales (etiquetado Ecolabel, AENOR medio ambiente, Ángel azul alemán, Cisne nórdico noruego, Producto natura 2000 etc.) o certificados equivalentes expedidos por organismos establecidos en cualquier estado miembro de la unión europea, y también se aceptarán otras pruebas de medidas equivalentes de garantía de calidad que presenten los empresarios.
- La empresa seleccionada deberá presentar un listado de los diferentes productos que usará en el transcurso del servicio, su función o superficie de aplicación, la dosificación de uso y la ficha de seguridad según el Real Decreto 255/2003.
- El licitador deberá utilizar productos autorizados y registrados en España según la norma UNE-EN 14476, para antisépticos y desinfectantes químicos, y orden

Código Seguro de verificaciónCvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	11/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

publicada por MITECO como consecuencia del establecimiento del estado de alarma según RD 436/2020.

- Todos los envases, tanto los concentrados como los diluidos deberán estar correctamente etiquetados indicando el nombre comercial del producto, los pictogramas de los compuestos peligrosos que contengan y las instrucciones de uso, sobre todo de dosificación.
- Se utilizarán bolsas de diferentes colores para recoger residuos, obligando que las bolsas de basura negras contengan por lo menos un 80% de plástico reciclado para que no se rechacen.

Se respetará en todo momento la protección al medio ambiente en cuanto al desarrollo de la actividad, cumpliendo las ordenanzas municipales, no autorizándose ningún tipo de ruido, salvo los que correspondan a los trabajos de funcionamiento dentro del horario de apertura al público, mantenimiento y decoración que siempre se realizarán fuera del horario público.

4.7.- Horario de apertura y cierre en los puntos de información turística:

El horario de apertura coincidirá con el de apertura y cierre al público de cada espacio. No obstante, para realizar las labores auxiliares de limpieza, retirada de residuos, etc., se podrá abrir una hora antes de la apertura al público. Cualquier otro horario especial deberá ser autorizado expresamente por la dirección de CONTURSA.

Los horarios de apertura y cierre de los espacios donde se desarrolla la actividad serán los siguientes, pudiendo contemplar en el proyecto de plan de negocio las empresas interesadas una propuesta de horario que será valorada y/o negociada:

- Horario de atención de 9:30 - 18:30 con una hora para comer, hacemos una jornada completa.
- Un mínimo de 5 días y un máximo de 7 a la semana de apertura.
- En periodos concretos, verano, semana santa, feria por ejemplo se podrán reajustar los horarios de apertura/cierre (máximo 2 meses al año).

No obstante lo anterior, se facilita el horario actual de cada espacio:

OFICINA TURISMO MARQUÉS DE CONTADERO
9.30-18H lunes a viernes (ampliando cierre a las 19h los meses de abril a agosto)

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	12/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

9.30-15H sábados, domingos, y festivos

KIOSCO COLÓN

9.30-18H lunes a viernes

9.30-15H sábados, domingos, y festivos

COSTURERO DE LA REINA

9.30-18H lunes a viernes (abril a septiembre)

9.30-15H octubre a marzo y todos los fines de semana y festivos.

CASTILLO DE SAN JORGE

9.30-15H lunes a domingos

4.8.- Precio de Venta al Público:

La empresa seleccionada deberá extender de forma obligatoria recibo o ticket acreditativo del precio de venta al público (PVP) de los productos adquiridos. El PVP deberá estar expuesto al público debiendo constar la conformidad de CONTURSA. También estará obligado a habilitar un sistema de pago por tarjeta, sin coste alguno para el comprador. Cualquier modificación de los precios de los servicios en el tiempo de vigencia del contrato deberá ser autorizada por el CONTURSA.

4.9.- Hojas de reclamaciones:

La empresa seleccionada deberá cumplir las normas sobre derechos de los consumidores e informar al público mediante un letrero, de forma visible y en tres idiomas (español/inglés/francés) que el punto de venta cuenta con Hojas de Reclamaciones.

Las reclamaciones se remitirán en el mismo día o en el siguiente hábil adjuntando un ejemplar con un informe a CONTURSA.

4.10.- Portal de ventas online:

La empresa seleccionada pondrá a disposición del servicio una plataforma de venta de productos online. Contará con las garantías de accesibilidad (sujeta a los estándares establecidos) web responsive y pago seguro, y estará linkeado con la página web de

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	13/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

CONTURSA. Esta, creará una sección directa en su menú que linkeará, a su vez, con la plataforma de ventas, siendo la tienda online con todas sus transacciones comerciales, gestionada íntegramente por la empresa seleccionada.

El artículo deberá quedar descrito brevemente en sus características generales (páginas, formato, tamaño, calidades, colores, etc.). Esta página deberá participar de la imagen gráfica corporativa de CONTURSA, para lo que se pondrá a disposición del empresa seleccionada su manual gráfico corporativo siendo visado por el equipo creativo de la organización.

4.11.- Cumplimiento de disposiciones vigentes:

La empresa seleccionada está obligada al cumplimiento de todas las disposiciones vigentes en relación con la actividad desarrollada. Para utilizar materiales, suministros, procedimientos y equipos en la ejecución del contrato deberá obtener las cesiones, permisos y autorizaciones necesarias, de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondientes, corriendo de su cuenta el pago de derechos e indemnizaciones por tales conceptos, siendo responsable de toda reclamación relativa a la propiedad industrial y comercial y debiendo indemnizar a CONTURSA por todos los daños y perjuicios que para el mismo puedan derivarse de la interposición de cualquier tipo de reclamación.

4.12.- Seguros:

El empresa seleccionada deberá suscribir una póliza de seguros para cada uno de los puntos de información turísticos, con un límite como mínimo de 600.000€ y un sublímite por víctima de 300.000€, que deberá contener:

- Responsabilidad Civil Explotación
- Responsabilidad Civil Productos
- Responsabilidad Civil Patronal
- Responsabilidad Civil Locativa

La póliza de seguro suscrita deberá aportarse por la empresa seleccionada antes de la formalización del contrato.

5.- DOCUMENTOS A PRESENTAR POR LAS EMPRESAS INTERESADAS.

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	14/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

Las empresas deberán presentar para su valoración propuesta de:

1. Plan de negocio que contenga:
 - Metodología de gestión y explotación de los puntos de información turística.
 - Propuesta de mejora en diseño del punto de información para cada uno de los indicados en el punto 2.
 - Listado de los servicios turísticos propuestos para su comercialización, valorándose que además del ticketing se incluyan servicios personalizados, tales como experiencias turísticas.
 - Listado y diseño de los productos que pretende comercializar. Dossier con las imágenes gráficas en color y descripción de los artículos.
 - Propuesta de aplicación de venta online. Pen drive que contendrá el desarrollo concreto de la aplicación.
2. Oferta económica
3. Compromiso de asunción del personal

En caso de considerarse necesario, se defenderá la propuesta de forma presencial/ on line donde podrán negociarse las condiciones con CONTURSA. CONTURSA

6.- DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

La totalidad de todos los trabajos que se detallan en este documento se llevarán a cabo bajo la supervisión, seguimiento y control de la dirección de CONTURSA, y del técnico al que ésta designe.

7.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato tendrá una duración de Un año desde su formalización. Se establece la posibilidad de prorrogar el contrato por tres años pudiéndose revisar las condiciones del mismo por mutuo acuerdo de las partes.

Desde la formalización del contrato, se pondrán a disposición del empresa seleccionada los puntos de información de Marqués de Contadero, Paseo Colón, Castillo de San Jorge y Costurero de la Reina.

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	15/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

8.-CONDICIONES ECONÓMICAS.

Se establece una contraprestación de un 2% sobre el total de ventas realizadas (IVA no incluido) tanto en servicios como en merchandising.

La contraprestación económica fijada podrá ser mejorada al alza por las empresas interesadas en la proposición económica que presenten.

La empresa seleccionada tendrá derecho al cobro a los usuarios de los productos objeto de la venta.

9.- FORMA DE PAGO

La empresa seleccionada deberá ingresar el importe correspondiente a la liquidación por trimestres finalizados, en los 10 primeros días del mes siguiente a cada trimestre, en la cuenta de la entidad bancaria que CONTURSA señale, presentando en el detalle de la liquidación practicada conforme a lo establecido en las presentes bases.

10.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.

El contrato se adjudicará a la oferta que obtenga el mayor número de puntos.

10.1.- PROYECTO – Plan de negocio (60 puntos)

Deberá presentarse en formato digital, además en formato fotográfico o mediante recreación informática un proyecto de negocio en el que se describa los siguientes aspectos que serán valorados conforme los criterios que se señalan a continuación:

10.1.1- Metodología de gestión y explotación de los puntos de ventas.

- Metodología de gestión y explotación de dos puntos de información turística . Se valorará la organización del servicio y el modelo de negocio planteado: características de la comercialización de los servicios y merchandising, su tipología así como modelo de portal web de comercialización. Horario propuesto, días de apertura y cierre.

10.1.2.- Listado y diseño creativo de los productos que se pretenden comercializar:

- Listado y diseño de los productos que pretende comercializar. Dossier con las imágenes gráficas en color y descripción de los artículos exigidos en las presentes bases. No menos de 15 elementos diferentes. Se valorará la creatividad y la variedad de productos.

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	16/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

10.1.3.- Listado de los servicios turísticos propuestos para su comercialización

- Listado de los servicios turísticos propuestos para su comercialización, valorándose que además del ticketing se incluyan servicios personalizados, tales como experiencias turísticas. Se valorarán dentro del presente apartado el número de los servicios turísticos así como la personalización de los mismos.

10.2.- OFERTA ECONÓMICA. - (Máximo 30 puntos)

La oferta se presentará en único papel, por una cara, de forma clara y sencilla, debiendo indicar el porcentaje ofertado sobre el volumen de ventas, asignándose los puntos mediante una regla de tres obteniendo mayor puntuación en función del mayor porcentaje ofertado sobre el volumen de ventas (IVA excluido)

Asimismo, se podrán presentar las mejoras ofrecidas que darán derecho a los puntos que se señalan a continuación y cuya acreditación deberá realizarse mediante una declaración responsable con los compromisos de mejora a los que se comprometa:

10.3.- COMPROMISO DE ASUNCIÓN DEL PERSONAL.- (Máximo 10 puntos)

- Se deberá indicar el porcentaje ofertado sobre la asunción de personal, asignándose los puntos mediante una regla de tres obteniendo mayor puntuación en función del mayor porcentaje ofertado (10 puntos)

7. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

El plazo de presentación de ofertas finalizará el **jueves, 7 de marzo de 2024 a las 14:00 horas.**

8. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas podrán presentarse de forma presencial en el registro de SEVILLA CITY OFFICE situado en Avda. Alcalde Luis Uruñuela, 1 41020 Sevilla en horario de 9:00 a 14:00 horas, o mediante correo electrónico a la dirección contratacion@sevillacityoffice.es indicando en el asunto OFERTA PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

9. VISITA OPTATIVA A LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN

Los interesados en presentar propuesta podrán realizar una visita previa a los puntos de información para conocer de primera mano el entorno e instalaciones. La visita se

Código Seguro de verificación CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	17/18
 CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				

realizará previa solicitud a la dirección de correo electrónico:
contratacion@sevillacityoffice.es

Código Seguro de verificaciónCvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Antonio Manuel Castaño Junca		FECHA	16/01/2024
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==	PÁGINA	18/18
				
CvXnJTwfKzvlglrlCgULNA==				