

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR, COMO NORMA FUNDAMENTAL DEL CONTRATO, EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DE UN CONTRATO RELATIVO A LA EXPLOTACIÓN DE UN CIRCUITO TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

**1. Objeto del contrato**

El presente pliego técnico describe las condiciones que deben reunirse para la explotación del contrato de circuito turístico en Santa Cruz de Tenerife, entendiéndose por circuito turístico la combinación de la explotación del servicio de bus turístico y de la explotación del servicio de tren turístico conjuntamente.

Actualmente, el bus turístico es un servicio consolidado en el municipio de Santa Cruz de Tenerife siendo utilizado en el año 2015 por 74.724 visitantes; igualmente, Santa Cruz de Tenerife es una ciudad que acogió en su puerto la llegada de 643.869 turistas a bordo de un crucero, alojó en los hoteles del municipio a 215.283 visitantes o recibió en excursión a 1.353.377 turistas en 2015.

**2. Plazo del contrato**

La duración del contrato será de cinco (5) años desde el día siguiente a la fecha de su formalización, pudiendo ser prorrogado por sucesivos periodos de un (1) año, hasta un máximo de dos (2) años adicionales.

Las prórrogas serán acordadas por la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife dentro del último trimestre del año anterior a su vencimiento, mediando notificación fehaciente a la empresa adjudicataria; las prórrogas serán obligatorias para ésta última.

**3. Canon**

La empresa adjudicataria del contrato satisfará a la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife un canon por la prestación del servicio objeto de licitación. Se establece un canon fijo mínimo de licitación de 60.000,00 euros anuales, IGIC no incluido, y un canon variable mínimo del 3,00% que se calculará sobre la facturación total bruta. Los licitadores podrán mejorar ambos canon al alza en su oferta económica.

El canon fijo se pagará por la empresa adjudicataria a la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, con carácter trimestral, y empezará a devengarse el primer día de cada mes de enero, abril, julio y octubre. En el primer trimestre que comience la prestación del servicio por parte del concesionario, el devengo comenzará el mismo día de la puesta en funcionamiento del servicio objeto de la concesión, y su importe se prorrateará proporcionalmente al trimestre en curso.

La empresa adjudicataria habrá de satisfacer a la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife el importe del canon fijo dentro de los quince primeros días naturales del mes en el

que comienza el devengo del nuevo trimestre. Esto es, los quince primeros días naturales de los meses de enero, abril, julio y octubre.

El canon variable se hará efectivo como fecha límite el 31 de marzo, o su hábil posterior, del ejercicio siguiente al de su devengo.

#### **4. Días y horarios para la prestación del servicio**

El adjudicatario del servicio circuito turístico, en ambos vehículos, bus y tren turístico, prestará el mismo durante todos los días del año, si bien, si así le conviniera, podrá dejar de prestarlo durante los días 1 de enero y 25 de diciembre de cada año.

El horario mínimo a contemplar para la prestación del servicio de Circuito turístico durante todo el año será de 9:30 a 18:30.

La empresa adjudicataria deberá proponer en la memoria técnica los horarios diarios detallados para la prestación del servicio, aplicándolo a los distintos días de la semana y en los diferentes meses del año si fuera necesario.

No obstante, el horario de explotación se podrá decidir de forma conjunta entre la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife y la empresa adjudicataria del contrato, pudiendo introducirse modificaciones de mejora, bien a propuesta de esta última con la autorización de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, o por decisión propia de ésta, en base a las necesidades y carencias observadas en el desarrollo del mismo.

#### **5. Sistema de precios**

Para la prestación del servicio se comercializará un ticket general que incluya en el mismo un paquete turístico para acceder al circuito turístico completo, incluyendo el bus y el tren, no pudiendo comercializarse por separado, y pudiéndose añadir a este paquete aquellas entradas a puntos de interés turístico de la ciudad.

Se establece para este ticket general un precio máximo de veinticinco (25) euros (IGIC incluido) por persona, dando el billete derecho a utilizar el servicio indistintamente de bus y tren turístico durante veinticuatro horas, pudiendo el usuario subir o bajar cuantas veces desee en cualquiera de las paradas habilitadas al efecto de ambos servicios.

Asimismo, se incluirá obligatoriamente en este mismo precio del circuito turístico, la entrada en los recursos turísticos del "Palmetum" y cualquier otro recurso que se pudiera plantear por parte de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, S.A.U. durante la vigencia del contrato (por ejemplo, la Casa del Carnaval), pudiéndose igualmente incorporar otros productos turísticos debidamente justificados y previa autorización por parte de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife. En cualquier caso, al margen del número de visitas o productos turísticos que se incluyan no se podrá superar el precio máximo al que se hace referencia en el presente apartado. En la memoria técnica de prestación del servicio se podrán proponer otros productos y los acuerdos de comercialización que la empresa adjudicataria pueda aportar.

En relación a cualquier otro recurso o visita turística que se plantee con carácter obligatorio, se fijará la necesidad de liquidar por las entradas que se vendan a dichos recursos, conforme a los anexos que se firmen al efecto.

En relación al Palmetum, la entidad adjudicataria acepta el convenio firmado al efecto entre la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, S.A.U., y Parque Marítimo Santa Cruz, S.A., con el siguiente contenido:

**I.- Condiciones generales:**

- La empresa adjudicataria del circuito turístico podrá entrar y circular por las vías del Palmetum y establecerá una parada en el interior del mismo, pudiendo cargar y descargar personas en la misma.
- La entidad adjudicataria del circuito turístico liquidará al Palmetum mensualmente por cada persona que entre en el Palmetum según las siguientes tarifas:
  - con el ticket general del circuito turístico, tres (3) euros.
  - con el ticket general del circuito turístico para niños de niños de 5 a 12 años, uno con cincuenta (1,50) euros.
  - con el ticket general residente y el ticket sólo tren turístico, uno con cincuenta (1,50) euros.
  - con el ticket general residente y el ticket sólo tren turístico para niños de 5 a 12 años, cero con cincuenta (0,50) euros.
  - Estas tarifas deben actualizarse a la firma del contrato con la empresa licitadora para incorporar aquellas tarifas distintas que la empresa finalmente hubiera propuesto en el concurso.
  - Estas tarifas pueden ser revisables, estas revisiones se realizarán en una comisión entre Palmetum, Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife y la entidad adjudicataria, sirviendo dicha comisión para determinar igualmente la política comercial a seguir. La empresa adjudicataria deberá aceptar las decisiones que se adopten en tal comisión.
- El Palmetum permitirá la circulación del tren turístico dentro de sus instalaciones, adecuando el recorrido, garantizando que el mismo se haga cumpliendo la Ley y siendo responsable de la obtención de permisos en el caso de ser necesario
- Es responsabilidad del Palmetum tomar las medidas necesarias para que las vías por las que circulará el tren reúnan las condiciones para hacerlo, teniendo que disponer de un seguro de responsabilidad que cubra lo que suceda con los usuarios del tren y el propio tren allí dentro
- La empresa adjudicataria deberá facilitar los mecanismos para controlar las personas que utilizan la entrada al Palmetum y poder así realizar las liquidaciones, teniendo que facilitar un listado mensual de las mismas a la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife y al Palmetum, sin que esto suponga que el Palmetum no pueda establecer sus mecanismos de control.

- II.-** La empresa adjudicataria no tendrá, en ningún caso, uso exclusivo del Palmetum
- III.-** El formato, diseño y la prestación y la comercialización de las rutas que se vayan a realizar deberán ser previamente autorizadas por PARQUE MARÍTIMO en su recorrido.
- IV.-** La empresa adjudicataria será la única responsable del personal que emplee para prestar los servicios, sin que dicho personal tenga relación alguna con PARQUE MARÍTIMO, debiendo, en todo caso, quedar esta entidad fuera de cualquier reclamación que pudiera realizarse.
- V.-** La empresa adjudicataria deberá aportar a PARQUE MARÍTIMO seguro de responsabilidad civil vigente, que garantice la prestación de estos servicios
- VI.-** La empresa adjudicataria podrá realizar toda la publicidad que considere necesaria para el desarrollo del servicio, pero siempre con aprobación previa de PARQUE MARÍTIMO
- VII.-** No se establece un número mínimo de rutas a realizar ni de beneficiarios del servicio.
- VIII.-** La entidad adjudicataria deberá aceptar las decisiones que adopte PARQUE MARÍTIMO, en aquellos elementos referidos al funcionamiento del Palmetum, contenido de la publicidad, contenidos de las rutas, recorridos a realizar, etc.

### **Cálculo de tarifas**

Para fijar el resto de tarifas se deben contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Los/as niños/as de 0 y 4 años de edad, acompañados de una persona adulta viajarán gratis, sin que esto suponga que no deban tener su ticket.
- Los/as niños/as de 5 a 12 años de edad, se les aplicará un descuento de al menos el 50% sobre la tarifa general o sobre la tarifa de residente correspondiente.
- Las personas residentes en Tenerife tendrán un descuento de al menos el 50% sobre la tarifa general; además podrán adquirir el ticket por separado del bus y del tren turístico, fijándose un precio máximo de 7 euros para bus turístico y 5 euros para el tren turístico.

A modo de resumen se presenta el siguiente cuadro aclaratorio:

Tipo de Ticket	Precio Máximo	Descuento Niños/as 5 a 12 años	Niños/as 0 a 4 años
Ticket general turista	25,00 €	50%	Gratis
Ticket general residente	50% sobre el ticket general	50%	Gratis
Ticket residente solo bus	7,00 €	50%	Gratis
Ticket residente solo tren	5,00 €	50%	Gratis

Respetando estos aspectos mínimos para el establecimiento de las tarifas, la empresa adjudicataria tendrá que plantear en la memoria técnica las escalas de tarifas que considere oportuno para los colectivos que considere de interés, con vistas a ofrecer un compromiso social y una mejor imagen del servicio, así como el aumentar la captación de clientes potenciales y favorecer la visita a Santa Cruz de Tenerife.

Las tarifas que se aprueben serán objeto de revisión anual, teniéndose que revisar expresamente en casos de variaciones del IGIC aplicable. De igual manera, las tarifas podrán ser revisadas por parte de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife si se pone en peligro la viabilidad económica del contrato.

La empresa adjudicataria deberá articular un sistema que permita la venta, el cobro y el control con TPVs y datafonos, debiendo especificar éste en la memoria técnica. Los conductores de los vehículos o su personal auxiliar están obligados a proporcionar a los usuarios cambio de moneda metálica o billetes hasta la cantidad de cincuenta (50) euros.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife 3.000 tickets anuales, sin coste para la misma, para el uso del servicio en acciones promocionales del destino turístico (turoperadores, fam trip, agencias de viajes, etc.) o acciones consideradas de interés para la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife.

## **6. Itinerarios**

El circuito turístico estará compuesto, en principio, por un itinerario de bus turístico y un itinerario de tren turístico complementarios entre sí.

Los itinerarios se atenderán a posibles modificaciones si así se requiere por motivos de seguridad e indicación de las instituciones competentes y cuando existan razones justificadas como consecuencias de celebración de actos en la vía pública, obras o cualquier otra circunstancia que afecte a la normal prestación de la actividad, pudiendo la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife modificar, acortar o anular el itinerario previa comunicación a la empresa adjudicataria, no pudiendo ésta reclamar ningún derecho derivado de las modificaciones descritas, tratándose de consensuar siempre entre las partes.

Los itinerarios tanto del bus o del tren turístico podrán ser modificados en cualquier momento, por determinación unilateral o a solicitud del adjudicatario debiendo tener autorización expresa de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, por otros de similares características. Igualmente, la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife se reserva el derecho de autorizar nuevos itinerarios a lo largo de la duración del contrato para lo que la empresa adjudicataria deberá poner los medios necesarios sin que esto suponga cambios en las condiciones del mismo.

### **6.1. Bus turístico**

El servicio de bus turístico se realizará mediante un recorrido turístico especialmente determinado por distintas zonas emblemáticas de la Ciudad. La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de Bus turístico en el siguiente itinerario y realizando las siguientes paradas:

- Plaza de España / Kilómetro 0
- Puerto Cruceros /Avenida Francisco La Roche
- Museo Histórico Militar
- Parque García Sanabria
- Méndez Núñez
- Plaza de los Patos

- Plaza de Pedro Schwartz
- Avda. Tres de Mayo
- Palmetum / Auditorio
- El Corte Ingles
- Intercambiador Transporte
- Mercado Nuestra Sra. de África
- Casa del Carnaval



El recorrido durará aproximadamente unos 45 minutos y la frecuencia de paso será como máximo de 45 minutos en temporada baja y 25 minutos en temporada alta.

## 6.2. Tren turístico

El servicio de tren turístico se realizará mediante un recorrido turístico a zonas que complemente las recorridas por el bus turístico y como lanzadera hacia la zona de Cabo Llanos con especial atención a los recursos turísticos del Auditorio, Parque Marítimo y Palmetum, complementando así al servicio del circuito de la ciudad. La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de tren turístico en el siguiente itinerario y realizando las siguientes paradas:

- Plaza España / Kilómetro 0
- Puerto Cruceros
- Casa del Carnaval
- Intercambiador Transporte

- Palmetum
- Auditorio
- Mercado Nuestra Sra. de África



El recorrido durará aproximadamente unos 45 minutos y la frecuencia de paso será como máximo de 45 minutos en temporada baja y 25 minutos en temporada alta.

### 6.3. Señalización de paradas

La recogida y descenso de viajeros se realizará única y exclusivamente en las paradas autorizadas, y los vehículos afectos a la prestación del circuito turístico deberán permanecer única y exclusivamente en las mismas el tiempo necesario para recoger o dejar viajeros, estando expresamente prohibida la espera de los mismos, salvo en los lugares autorizados para esta función aprobados por la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife.

Las paradas estarán debidamente señalizadas con tótems o elementos de similares características y serán a cargo de la empresa adjudicataria los gastos de instalación, conservación, mantenimiento y reposición de la señalética instalada, teniendo que mantenerla en perfecto estado durante la duración del contrato. Asimismo, la adjudicataria deberá poseer todas las autorizaciones, licencias o permisos preceptivos para la instalación de las mismas. Esta señalización de cada una de las paradas del circuito turístico, deberá estar al menos en tres (3) idiomas (español, inglés y alemán), y no sólo plasmará el itinerario del circuito turístico, para el bus y para el tren, sino que informará de los puntos de interés turístico destacables en el entorno de la parada en cuestión.

Los nombres de las paradas del presente pliego simplemente obedecen a la identificación de la ubicación de las mismas en el pliego, teniendo que ser determinados los definitivos a la

firma del contrato, pudiendo ser modificados igualmente por parte de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife a lo largo de la vigencia del contrato.

En cualquier caso, tanto el diseño, el contenido y los materiales deben de ser presentados en un plan de producción por parte de la empresa adjudicataria al que tiene que dar visto bueno la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife.

Si el establecimiento o cambio posterior en cualquiera de los itinerarios supusiese un cambio o instalación de pilonas o dispositivos similares, la empresa adjudicataria asumirá el coste de instalación o modificaciones de las misma si la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife así lo estimara.

## **7. Vehículos**

Se deberán adscribir a la explotación del servicio de circuito turístico un mínimo de seis (6) autobuses turísticos en temporada alta y cuatro (4) en temporada baja, así como dos (2) trenes turísticos.

Para el presente pliego se considerará temporada baja los meses de junio, julio y agosto, siendo el resto de meses del año temporada alta. A lo largo de la duración del contrato se adaptará la oferta de estos meses de temporada alta y baja al comportamiento de los visitantes del destino de Santa Cruz de Tenerife.

Todos los vehículos deberán reunir en todo momento las condiciones físicas y técnicas establecidas en el presente pliego, sin perjuicio de la mejora que se pueda presentar en la oferta, debiendo justificar que con el número que se oferte es posible cumplir los itinerarios y frecuencias propuestas.

Ambos tipos de vehículos, bus y tren, deberán disponer de un sistema de audioguías georreferenciadas para todo el circuito turístico sincronizado con los itinerarios en al menos 6 idiomas además del español, valorándose la mejora de un mayor número de idiomas acorde al perfil del visitante del destino turístico de Santa Cruz de Tenerife. Para los contenidos de las audioguías se presentará un plan de producción con los guiones y traducciones para su revisión y aprobación por parte de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife. La empresa adjudicataria actualizará las locuciones cada vez que se produzcan variaciones en el contenido del itinerario.

Tanto los vehículos adscritos al bus como al tren turístico deberán cumplir con las prescripciones legales establecidas para este tipo de servicio, con las licencias correspondientes que exige la Ley y, además, garantizando que se cumplan las condiciones de seguridad, funcionamiento, accesibilidad, estética, limpieza, higiene y conservación, durante todo el plazo de duración del contrato, sin perjuicio de los diferentes controles que la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife establezca.

### **7.1. Características de los vehículos del bus turístico**

El modelo de bus turístico a emplear, serán autobuses urbanos de dos plantas accesibles con plataforma y rampa, tipo turístico con techo panorámico, que deberá ser descapotado y proporcionar la mejor vista panorámica posible, garantizando que tanto la altura de su



elemento más alto, como la suma de 2,5 m. sobre el suelo de su nivel superior, se mantengan por debajo de los 5 metros sobre el nivel de la calzada. El vehículo, al ser descapotable, deberá ir preparado para las inclemencias del tiempo con capotas transparentes rígidas desmontables. Los autobuses deberán contar con todas sus plazas sentadas, además de garantizar la accesibilidad al servicio de personas con movilidad reducida severa y sistema de sujeción especial para niños. Se dispondrá de al menos cuarenta y cinco (45) plazas sentadas. También contará con un mínimo maletero con suficiente volumen para llevar al menos una diez de sillas de bebés plegadas. Cada vehículo ira equipado, igualmente, al menos, con teléfono móvil, WIFI, TPV y datafono.

Los vehículos contarán con señalización en la que conste la prohibición de levantarse, salvo en paradas, asomarse peligrosamente por el piso superior y arrojar objetos al exterior, expresada en (3) idiomas (español, inglés y alemán). Todos los vehículos deberán contar al menos con dos puertas de acceso y al menos con dos escaleras de subida al piso superior.

### **7.2. Características de los vehículos del tren turístico**

El modelo de tren turístico se compondrá obligatoriamente de una cabeza tractora y de los vagones que cada licitador estime oportunos con un mínimo de dos (2), garantizado un transporte mínimo de treinta y cinco (35) plazas sentadas.

Se debe considerar que la potencia de los vehículos de tren turístico debe ser suficiente para acceder al punto más alto del "Palmetum" con altos porcentajes de subida y bajada.

Los vehículos de tren turístico deberán garantizar la accesibilidad al servicio de personas con movilidad reducida severa y sistema de sujeción especial para niños.

## **8. Patrocinios y publicidad exterior**

La empresa adjudicataria podrá explotar la publicidad interior y exterior de los vehículos, tanto del bus como del tren turístico, así como del material impreso que utilice para informar al usuario, si bien, tanto las medidas y las proporciones se determinarán en el contrato que se firmará al término del presente concurso. Los licitadores explicarán en la memoria técnica el modelo de explotación publicitaria.

Igualmente la empresa adjudicataria deberá reservar para uso a la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife como mínimo los siguientes elementos:

- La Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife tendrá derecho a colocar en el interior de los vehículos los folletos de interés para el turista que estime oportunos. Dichos folletos serán facilitados por la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife
- La Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife contará con una reserva de espacio que no podrá ser nunca inferior al 10% en el material impreso que la empresa adjudicataria utilice para informar al usuario, tales como mapas y planos.
- La Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife tendrá, de manera permanente, a lo largo de todo el contrato, los espacios publicitarios interiores y exteriores de un

(1) vagón de tren y de un (1) autobús, para promocionar aquellos servicios o campañas que considere oportunas.

La empresa adjudicataria previa, expresamente y por escrito, comunicará toda inserción publicitaria pretendida por el adjudicatario en ejercicio de su derecho a la explotación publicitaria, así como las condiciones temporales y económicas de dicha inserción, teniendo que ser autorizada ésta por la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife.

La empresa adjudicataria deberá tener en cuenta que todos los ingresos que pueda obtener en base a patrocinios o publicidad exterior deben ser incluidos y engrosar la facturación bruta para el cálculo y aplicación del canon variable.

### **9. Diseño e imagen de vehículos y materiales**

La Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife pone a disposición de la empresa adjudicataria el manual de estilo y uso de la marca de ciudad así como de su propio logotipo para que sea de aplicación en los diseños utilizados en cualquiera de los elementos que afecten a la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta que integre la marca de ciudad y logotipo de la Sociedad de Desarrollo tanto en todos los vehículos de bus y tren turístico, uniformidad, en la señalética de las paradas, el material a entregar al usuario, los distintos tipos de tickets y en cualquier soporte que afecte a la prestación del servicio, para su revisión y aprobación. Dicha propuesta debe incluir en cada vehículo:

- Rotulación de 80x30 centímetros en ambos laterales de cada vehículo de la Marca Ciudad
- Rotulación de 80x30 centímetros en ambos laterales de cada vehículo de la Marca Ayuntamiento

Con periodicidad trimestral la empresa adjudicataria facilitará a la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife un pack con material fotográfico y audiovisual exclusivo para su difusión y utilización por parte de ésta.

### **10. Atención e información a los/las usuarios/as**

La empresa adjudicataria deberá disponer de una oficina comercial de atención al cliente, que deberá estar situada a una distancia no superior a 100 metros de la parada principal de Plaza de España. Por parte de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife se deberá dar la conformidad a la oficina que se plantee, con carácter previo a su apertura, pudiendo, en su caso, plantear otras opciones alternativas. La Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife podrá requerir a la entidad adjudicataria una modificación de la ubicación de la oficina de atención al cliente por motivos de prestación del servicio.

En dicha oficina, cualquier persona podrá obtener información acerca del servicio de circuito turístico, adquirir tickets y formular las quejas y reclamaciones que tengan por convenientes, así como realizar las sugerencias acerca de la prestación del servicio que consideren oportunas.

Tanto en los vehículos, como en la oficina de atención al usuario, existirán hojas de reclamaciones autorizadas por la administración competente, y redactadas en, al menos, (3) idiomas (español, inglés y alemán). La existencia de dichas hojas se pondrá de manifiesto a los usuarios en los tickets, vehículos y local utilizado para la prestación del servicio.

Dicha oficina habrá de hallarse operativa, a fin de prestar el servicio de atención al usuario, de forma tanto presencial como telefónica, al menos, entre las 9:00 y las 18:30 horas, durante todos los días de prestación del servicio de circuito turístico.

Igualmente, será obligatorio la prestación de los siguientes servicios a bordo en los distintos vehículos prestan el circuito turístico, bus y tren:

- Entregar material impreso, un plano con información relativa a los itinerarios y a los puntos de interés turístico, folleto del reglamento/normas/condiciones de uso del servicio, puntos de parada, horarios, tarifas y cualquier otra información que pueda ser de su interés, todo ello redactado en, al menos, tres (3) idiomas (español, inglés y alemán). En este documento habrá de figurar la razón social del concesionario, su dirección física y electrónica, así como un teléfono donde el usuario pueda realizar cualquier reclamación, queja o sugerencia que estime conveniente.
- Transmitir la información turística de la ciudad y en especial de cada una de las paradas, orientando la experiencia del turista en cada una de ellas.
- El folleto con el reglamento/normas/condiciones a aplicar a los pasajeros de la de los vehículo incluirá al menos las siguientes prohibiciones:
  - a) La de levantarse del asiento con el vehículo en marcha.
  - b) La de adoptar cualquier posición distinta con el vehículo en marcha a la de sentarse normalmente sobre los asientos dispuestos con ese fin.
  - c) La de levantar o blandir cualquier objeto por encima de la altura de la cabeza.
  - d) La de arrojar cualquier tipo de objeto o envoltorio.

Asimismo, la megafonía o sistema de información auditiva del vehículo recordará estas prohibiciones antes de pasar bajo las catenarias y advertirá sobre los riesgos en los que se incurre (de electrocución, traumatismo grave o mutilación), la existencia de cámaras de seguridad grabando a las/os pasajeros/as por su seguridad, y las penas y multas con las que se castigará el incumplimiento de esta prohibición

La empresa adjudicataria deberá aportar, sin coste, a la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, el material impreso que ésta estime oportuno para promocionar el servicio en los puntos de información o eventos promocionales que considere.

## **11. Personal afecto al servicio**

Todos los vehículos deberán contar con el personal necesario para no permanecer en las paradas y gestionar con calidad suficiente las subidas, bajadas y cobros a los/las usuarios/as. El personal que desarrolle su actividad en la prestación del servicio de circuito turístico no tendrá relación jurídica o laboral de ningún tipo con la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz

de Tenerife, ni durante la vigencia de la concesión, ni tras la extinción de la misma, sino que tendrá a todos los efectos la consideración de trabajadores de la entidad concesionaria.

Dicho personal habrá de encontrarse en todo momento en situación de alta en el régimen de la Seguridad Social pertinente y percibir, al menos, los haberes a que tengan derecho de acuerdo con la normativa laboral que les sea de aplicación. La empresa adjudicataria deberá destacar en su propuesta y prever el reemplazo de las posibles ausencias que se produzcan por enfermedad o cualquier otra causa, asegurando así la prestación integral y sin interrupciones del servicio.

El personal afecto al servicio habrá de estar plenamente cualificado para el desempeño de las funciones que les sean encomendadas por el concesionario, debiendo poder prestar dicha asistencia en, al menos, tres (3) idiomas (español, inglés y alemán).

En el caso del personal conductor de los vehículos empleados en la prestación del servicio, habrán de hallarse en posesión del título habilitante para la conducción de vehículos correspondientes del circuito turístico. Además, el personal conductor no puede impedir que los usuarios invidentes acompañados por animales-guía hagan uso del servicio requerido, debiendo una vez concluido éste, limpiar el interior del vehículo.

Tienen la obligación de revisar el interior de los mismos cada vez que se les desocupe o finalización de cada trayecto, a fin de comprobar si existen en ellos objetos olvidados o extraviados. De encontrarse alguno será entregado en la Jefatura de la Policía Local dentro de las veinticuatro horas siguientes.

El personal deberá ir convenientemente uniformado y llevar un distintivo, conteniendo como mínimo los datos que se consignan a continuación, de modo que facilite su reconocimiento, como pueda ser el apellido y nombre de las personas, así como la imagen del servicio.

En caso de accidente o avería que haga imposible la continuación del servicio, el viajero podrá pedir la devolución del billete pagado, quedando el adjudicatario a través de sus empleados obligado, en ese momento, al abono individualizado del importe de tal servicio, o compensar en su caso el precio pagado a cada usuario previo consenso y aceptación entre ambos.

Si la ejecución del contrato requiriera que la empresa contratista haya de contratar personal, éste deberá ser contratado entre personas inscritas como demandantes de empleo en los servicios de empleo de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife con una antigüedad de, al menos, seis meses en el momento en que se haga efectiva la contratación. Excepcionalmente, se podrá contratar otro personal cuando el adjudicatario acredite que los puestos de trabajo que se precisan han sido ofertados y no han podido ser cubiertos por personas inscritas con dicha antigüedad, o cuando el personal objeto de contratación haya estado inscrito seis meses completos como demandante de empleo en periodos no consecutivos en los doce meses anteriores a la fecha efectiva de contratación.

## **12. Obligación de control e información**

La empresa adjudicataria estará obligada a establecer los medios técnicos y el soporte tecnológico para llevar el control de la información necesaria para la correcta gestión del

servicio, teniendo que explicitar en la memoria técnica cómo va a ser la recogida, gestión, explotación y control de la misma.

Con una periodicidad mensual, la empresa adjudicataria facilitará a la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife un *informe mensual de gestión del servicio* con toda la información relativa a la prestación del mismo. Como mínimo debe contemplar:

- número de viajeros por
  - tipos de billete utilizado
  - por tipo de vehículo
  - por itinerario
  - por días y horarios
- recaudación por tipo de billete
- número de billetes vendidos por tipo y canal de comercialización, que incluya nacionalidad, edad y género
- número de vehículos utilizados
- horas de servicio por vehículo
- frecuencia efectiva del servicio
- kilómetros recorridos por vehículo
- ingreso de patrocinios y la publicidad
- incidencias en los itinerarios y causas de los mismos
- listado de reclamaciones recibidas, atendidas y solucionadas.
- cualquier otra información adicional de interés para el control de la prestación del servicio.

Asimismo, la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife podrá requerir en cualquier momento al adjudicatario para que le proporcione la información antes señalada u otra información adicional que se considere oportuna.

Anualmente, se procederá a la entrega de la *memoria anual de gestión del servicio*, donde se planteará la consolidación de todos los datos de los informes mensuales, añadiendo aquellos análisis comparativos con periodos anteriores e incluso con otros destinos turísticos similares, que se estimen oportunos, haciendo referencia igualmente a los principales hitos de la anualidad en cuestión y planteando la planificación de la anualidad siguiente.

Para la correcta liquidación del canon variable la empresa adjudicataria estará obligada a entregar las cuentas auditadas donde además conste expresamente el cálculo aplicado del canon variable.

### **13. Red de comercialización y canales de venta**

La empresa adjudicataria realizará la venta de los billetes en el local que disponga para la prestación del servicio, así como en los propios vehículos turísticos, tanto bus o tren turístico, que prestan el servicio, los puntos de venta que determinen o a través de canales de comercialización on-line.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá promover la comercialización del circuito turístico en los distintos mercados, para ello podrá utilizar los acuerdos comerciales que estime oportuno y que explicará en la memoria técnica.

Para esto, la empresa adjudicataria previa, expresamente y por escrito, comunicará toda incorporación a la red comercial que vaya a realizar, justificando su adhesión así como los aspectos económicos, los precios mayoristas utilizados, la temporalidad, canales utilizados, tipos de turistas a los que se llegará, experiencia del intermediario, y en general las condiciones en las que se realizará dicha comercialización, teniendo que ser autorizada por la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife.

La empresa adjudicataria creará, gestionará y mantendrá actualizada una página web dedicada al circuito turístico donde se informará de los itinerarios, lugares de interés a visitar en cada parada del circuito, precios y lugares donde se vende el billete. Igualmente deberá tenerse en cuenta la integración de esta página web en el dominio que estime la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife así como la venta online a través dicho portal.

La empresa adjudicataria facilitará en el ámbito del presente contrato la generación de productos turísticos en los que se pueda utilizar el bus y/o el tren turístico como elemento del mismo, teniendo que llegar entre ambos a un acuerdo en el diseño y comercialización del producto turístico en cuestión.

La empresa adjudicataria del presente contrato queda obligada a llegar a un acuerdo con la empresa adjudicataria del Servicio de Información Turística que esté vigente en cada momento, para la comercialización conjunta de éste y otros productos turísticos para facilitar la prestación de los servicios de información turística de la ciudad sin interferir ambas partes en el objeto del contrato de la otra.

#### **14. Contenido de la memoria técnica**

Los participantes en la licitación deberán aportar una memoria técnica con al menos el siguiente contenido:

1. Resumen ejecutivo, donde se planteen los aspectos más importantes de la propuesta de explotación presentada.
2. Presentación de la empresa.
3. Experiencia (capacidad técnica) que disponga relacionándola con la gestión de bus y trenes turísticos, desglosando entre otras cosas, referencias de la descripción del servicio, el número de años en la prestación de los servicios y flota de vehículos que ha gestionado.
4. Definición del proyecto de explotación del servicio, objetivos a alcanzar y elementos claves diferenciadores.
5. Descripción y justificación del sistema de tarifas y de la propuesta de canon
  - Sistema de tarifas completo propuesto
  - Canon fijo

- Canon variable
  - Otros productos y los acuerdos de comercialización que la empresa adjudicataria pueda aportar.
6. Descripción de la flota de vehículos, donde se incluya, entre otras cosas, el número de vehículos a emplear, el modelo, el diseño exterior propuesto, las características técnicas, dimensiones, los aforos y la antigüedad de los vehículos a utilizar
  7. Plan de gestión de la flota, donde al menos se incluya el número de vehículos por temporada, frecuencias, horarios de salida y llegada.
  8. Explicación de la organización del trabajo a realizar, con indicación expresa de los siguientes apartados:
    - Forma de organización del servicio
    - Medios técnicos a utilizar y elementos tecnológicos
    - Cualificación del personal que se vaya a contratar
    - Sistemas de control y mecanismos para gestionar y facilitar la información
    - Número Idiomas a incluir en las audioguías, tótems y folletos
    - Modelo de explotación publicitaria
  9. Plan de comercialización
    - Descripción de los canales de comercialización, detallando intermediarios a utilizar, número punto de ventas, comisiones de cada uno, clientes potenciales a los que llegaría por cada canal
    - Plan de acción para promocionar el servicio, temporalizando las acciones concretas y su impacto
  10. Estudio económico-financiero con previsiones anual de ingresos y gastos
    - Se debe incluir análisis y estimación del número de usuarios/as
  11. Planificación de la puesta en marcha, donde se incluya la hoja de ruta prevista para el comienzo efectivo de la prestación del servicio, adquisiciones de los recursos necesarios, los trámites administrativos, la contratación de personal, la obtención de financiación, de la fecha prevista de lanzamiento.
  12. Otras mejoras propuestas

## **15. Criterios de valoración**

Para otorgar la concesión objeto de la presente licitación se seguirán los siguientes criterios:

### **1. GESTIÓN DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS (Hasta 12 puntos)**

Se valorará el planteamiento y metodología para gestionar la flota, la mejora y optimización de frecuencias mínimas establecidas, horarios diarios detallados para la prestación del servicio, aplicándolo a los distintos días de la semana y en los diferentes meses del año y su adaptación a los itinerarios propuestos. Se dará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca el sistema de gestión optimizado, en función de los criterios indicados en el pliego, repartiéndose el resto de puntos en función del mayor o menor grado de optimización.

## **2. SISTEMA DE CONTROL E INFORMACIÓN (Hasta 16 puntos)**

Se valorará el sistema de control de la información propuesto que haga cumplir con el pliego, tipos de informes generados, de uso del servicio y económicos, por segmentos, por canales de comercialización, etc., así como acceso inmediato, directo y online por parte de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife a datos para su estudio y control; el uso de tecnología para el control de pasajeros, como, por ejemplo el uso RFID, control de flota, control de calidad, tipos de TPV, etc.

Se dará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca el mejor sistema, conforme a los requisitos expresados, repartiéndose el resto de puntos en función del mayor o menor cumplimiento de dichos requisitos.

## **3. PLAN Y RED DE COMERCIALIZACIÓN (Hasta 12 puntos)**

Se valorará la red comercial, el plan de comercialización del circuito turístico y su adaptación a las necesidades de Santa Cruz de Tenerife como destino turístico.

Se dará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca el mejor plan y red de comercialización adaptada al destino, conforme a los requisitos expresados, repartiéndose el resto de puntos en función del mayor o menor cumplimiento de dichos requisitos.

## **4. EXPERIENCIA PREVIA EN GESTIÓN DE BUSES TURÍSTICOS (Hasta 25 puntos)**

Se valorará la experiencia previa en la gestión de servicios de buses turísticos similares al propuesto en el pliego en ciudades como Santa Cruz de Tenerife durante los últimos 5 años.

Se dará la máxima puntuación a aquel licitador con mayor número de meses de experiencia acreditados, repartiéndose el resto de puntos en función de los meses de experiencia acreditados, de mayor a menor, de manera proporcional.

Nota aclaratoria:

$$\text{Puntuación obtenida por el licitador} = 25 * \frac{\text{Número de meses de experiencia del licitador}}{\text{Mayor número de meses de experiencia de las ofertas presentadas a licitación}}$$

## **5. EXPERIENCIA PREVIA EN GESTIÓN DE TRENES TURÍSTICOS (Hasta 25 puntos)**

Se valorará la experiencia previa en la gestión de servicios de trenes turísticos similares al propuesto en el pliego en ciudades como Santa Cruz de Tenerife durante los últimos 5 años.

Se dará la máxima puntuación a aquel licitador con mayor número de meses de experiencia acreditados, repartiéndose el resto de puntos en función de los meses de experiencia acreditados, de mayor a menor, de manera proporcional.

Este criterio número 5. EXPERIENCIA PREVIA EN GESTIÓN DE TRENES TURÍSTICOS será valorado con cero puntos si no se acredita experiencia en servicios de bus turístico en ciudades similares (criterio 4).



Nota aclaratoria:

$$\text{Puntuación obtenida por el licitador} = 25 * \frac{\text{Número de meses de experiencia del licitador}}{\text{Mayor número de meses de experiencia de las ofertas presentadas a licitación}}$$

## 6. TAMAÑO DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS (Hasta 8 puntos)

Se valorará la mejora en el número de vehículos que supere las cantidades mínimas establecidas en el pliego. Se dará la máxima puntuación a aquel licitador con mayor número de vehículos que excedan del mínimo establecido en el pliego en temporada alta, repartiéndose el resto de puntos en función de la mejora en el número de vehículos ofertados, de mayor a menor, de manera proporcional.

Nota aclaratoria:

$$\text{Puntuación obtenida por el licitador} = 8 * \frac{\text{Número vehículos que excedan del mínimo establecido en el pliego en temporada alta ofertada por el licitador}}{\text{Mayor número vehículos que excedan del mínimo establecido en el pliego en temporada alta de las ofertas presentadas a licitación}}$$

## 7. NÚMERO DE VEHÍCULOS NUEVOS (Hasta 10 puntos)

Se valorará el número de vehículos que tengan menos de dos años de antigüedad al comienzo de la licitación del contrato (prevista para abril de 2017).

Se dará la máxima puntuación a aquel licitador con mayor número de vehículos que tengan menos de dos años de antigüedad a fecha 1 de abril de 2017, repartiéndose el resto de puntos en función del número de número de vehículos que cumplan este criterio, de mayor a menor, de manera proporcional.

Nota aclaratoria:

$$\text{Puntuación obtenida por el licitador} = 10 * \frac{\text{Número vehículos que tengan menos de dos años de antigüedad a fecha 1 de abril de 2017 ofertados por el licitador}}{\text{Mayor número vehículos que tengan menos de dos años de antigüedad a fecha 1 de abril de 2017 de las ofertas presentadas a licitación}}$$

## 8. ANTIGÜEDAD DE LOS VEHÍCULOS (Hasta 8 puntos)

Se valorará la media resultante de antigüedad de todos los vehículos de la flota que van a prestar el servicio. Se dará la máxima puntuación a aquel licitador con menor antigüedad media de la flota a fecha 1 de abril de 2017, repartiéndose el resto de puntos en función de la media de antigüedad de los vehículos, de mayor a menor, de manera proporcional.

Nota aclaratoria:

$$\text{Puntuación obtenida por el licitador} = 8 * \frac{\text{Menor media resultante de antigüedad de todos los vehículos de la flota de las ofertas presentadas a licitación a fecha 1 de abril de 2017}}{\text{Media de antigüedad de todos los vehículos de la flota ofertada por el licitador a fecha 1 de abril de 2017}}$$

### **9. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y PRESTACIONES DE LOS VEHÍCULOS (Hasta 8 puntos)**

Se valorará las características técnicas y las prestaciones de la flota de vehículos propuestas. Se dará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca vehículos con mejores características técnicas y prestaciones, en orden a las informaciones que se presenten, repartiéndose el resto de puntos en función del mayor o menor cumplimiento de dichos requisitos.

### **10. NÚMERO DE IDIOMAS (Hasta 8 puntos)**

Se valorará la mejora en el número de idiomas para la audioguía por encima del mínimo establecido. Se dará la máxima puntuación a aquel licitador con mayor número de idiomas que excedan del mínimo establecido en el pliego, repartiéndose el resto de puntos en función de la mejora en el número de idiomas ofertados, de mayor a menor, de manera proporcional.

Nota aclaratoria:

$$\text{Puntuación obtenida por el licitador} = 8 * \frac{\text{Número idiomas por encima del mínimo establecido ofertado por el licitador}}{\text{Mayor número de idiomas por encima del mínimo establecido de todas las ofertas presentadas a licitación}}$$

### **11. DISEÑO DEL BUS Y DEL TREN (Hasta 10 puntos)**

Se valorará la adecuación del diseño y estética propuesta para los dos tipos de vehículos así como su adaptación a los estándares de servicios turísticos y a la marca-ciudad de Santa Cruz de Tenerife. Se dará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca la adecuación del diseño, conforme a los requisitos expresados en el pliego, repartiéndose el resto de puntos en función del mayor o menor cumplimiento de dichos requisitos.

### **12. MEJORA DEL CANON FIJO (Hasta 12 puntos)**

Se valorará la mejora del canon fijo por encima del mínimo establecido a abonar la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife. Se otorgará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca la mayor mejora, repartiéndose el resto en función de las mejoras ofertadas, de mayor a menor, de manera proporcional.

Nota aclaratoria:

$$\text{Puntuación obtenida por el licitador} = 12 * \frac{\text{Importe de mejora al canon fijo por encima del mínimo establecido ofertado por el licitador}}{\text{Mayor importe de mejora al canon fijo por encima del mínimo establecido de todas las ofertas presentadas a licitación}}$$

### 13. MEJORA DEL CANON VARIABLE (Hasta 12 puntos)

Se valorará la mejora del canon variable por encima del mínimo establecido a abonar la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife. Se otorgará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca la mayor mejora, repartiéndose el resto en función de las mejoras ofertadas, de mayor a menor, de manera proporcional.

Nota aclaratoria:

$$\text{Puntuación obtenida por el licitador} = 12 * \frac{\text{Mejora del canon variable por encima del mínimo establecido ofertado por el licitador}}{\text{Mayor mejora del canon variable por encima del mínimo establecido de todas las ofertas presentadas a licitación}}$$

### 14. MEJORA DEL PRECIO MÁXIMO (Hasta 12 puntos)

Se valorará la mejora del precio por debajo del precio máximo establecido para el ticket general no considerándose los precios por debajo de 18 euros. Se otorgará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca la mayor mejora, repartiéndose el resto en función de las mejoras ofertadas, de mayor a menor, de manera proporcional.

Nota aclaratoria:

$$\text{Puntuación obtenida por el licitador} = 12 * \frac{\text{Mejora del precio por debajo del precio máximo establecido para el ticket general de la oferta presentada por el licitador}}{\text{Mayor mejora al precio por debajo del precio máximo establecido para el ticket general de todas las ofertas presentadas a licitación}}$$

### 15. SISTEMA DE TARIFAS (Hasta 12 puntos)

Se valorará la consistencia del sistema de tarifas en su conjunto, los colectivos y grupos propuestos, sus precios, las mejoras en los descuentos para los residentes, así como los productos turísticos a incluir en el ticket respecto a los mínimos establecidos.

Se dará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca el mejor sistema, conforme a los requisitos expresados, repartiéndose el resto de puntos en función del mayor o menor cumplimiento de dichos requisitos.

### 16. OTRAS MEJORAS (Hasta 10 puntos)

Se valorarán otras mejoras no contempladas en los criterios anteriores que supongan un valor añadido considerable respecto a los mínimos a establecidos en los pliegos.

Se dará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca la mayor mejora, repartiéndose el resto en función de las mejoras ofertadas, de mayor a menor, de manera proporcional.

Para fijar los puntos a entregar en cada apartado, excepto aquellos que se resuelvan mediante elementos objetivos, se designará una comisión independiente.

La no inclusión en la memoria técnica de alguno de los apartados indicados explícitamente, acreditando documentalmente dicha información, implicará que el mismo se valore con cero puntos.

Los parámetros establecidos en los pliegos como mínimos serán puntuados como cero.