



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**Concejalía de Delegada de Turismo**

---

**Expediente nº 38/2016**

**Asunto: Contrato del servicio de audioguías**

---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA  
ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE AUDIOGUÍAS**

De conformidad con lo establecido en el artículo 116 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y en el artículo 68 del Real Decreto 1098/2011, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, se redacta el presente Pliego de Prescripciones Técnicas con el siguiente

**Contenido**

<b>1. Justificación del contrato .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Objeto del contrato.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Rutas turísticas oficiales .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Medios técnicos y personales.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Especificaciones de los dispositivos .....</b>	<b>7</b>
<b>5.1 Audioguías .....</b>	<b>7</b>
<b>5.2 App.....</b>	<b>8</b>
<b>5.3 Web (opcional) .....</b>	<b>8</b>
<b>5.4 Dispositivos de radiofrecuencia guiado de grupos inalámbricos (opcional) .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Número de dispositivos.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Dispositivos protocolarios .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Mantenimiento y limpieza de los dispositivos .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Contenido de las grabaciones.....</b>	<b>9</b>
<b>10. Puntos de recogida/alquiler de los dispositivos.....</b>	<b>10</b>
<b>11. Atención al usuario.....</b>	<b>11</b>
<b>12. Propiedad intelectual e industrial .....</b>	<b>12</b>
<b>13. Publicidad del servicio.....</b>	<b>12</b>
<b>14. Documentación a aportar por los licitadores.....</b>	<b>12</b>
<b>15. Condiciones económicas .....</b>	<b>13</b>
<b>16. Tarifas del servicio de audioguías (IVA excluido) .....</b>	<b>14</b>
<b>17. Obligaciones y derechos del adjudicatario .....</b>	<b>16</b>
<b>18. Duración del contrato.....</b>	<b>17</b>
<b>19. Plazo de entrega del sistema.....</b>	<b>17</b>
<b>20. Responsable del contrato.....</b>	<b>18</b>
<b>21. Criterios de adjudicación .....</b>	<b>18</b>
<b>21. 1. Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas .....</b>	<b>18</b>
<b>A) Canon anual a favor del Excmo. Ayuntamiento de Granada.....</b>	<b>18</b>
<b>B) Tarifas ofertadas. ....</b>	<b>18</b>
<b>C) Mejoras en la prestación del servicio. ....</b>	<b>18</b>
<b>21. 2. Criterios cuantificables mediante la aplicación de juicios de valor.....</b>	<b>20</b>
<b>A) Definición de las rutas turísticas oficiales.....</b>	<b>20</b>
<b>B) Definición de nuevas rutas turísticas. ....</b>	<b>20</b>



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**Concejalía de Delegada de Turismo**

C) Sistema de entrega y recogida de los equipos, horarios, mobiliario y enseres destinados al servicio.....	21
D) Método de higienización de los dispositivos.....	21
E) Número de personas disponibles.....	21
F) Valoración de la página web de la licitadora (si se oferta) .....	21
G) Valoración de la app.....	21
11) Valoración de los dispositivos aportados .....	21
21.3. Umbral mínimo .....	22
22. Comité de valoración .....	22
23. Procedimiento de adjudicación.....	22
24. Variación del contrato .....	22



## **AYUNTAMIENTO DE GRANADA**

### **Concejalía de Delegada de Turismo**

#### **1. Justificación del contrato**

Una de las alternativas turísticas ofrecidas desde el año 2010 por el Excmo. Ayuntamiento de Granada a las personas que visitan nuestra Ciudad es recorrer la misma siguiendo unos itinerarios turísticos. Cada uno de estos itinerarios, denominados "Rutas Turísticas Oficiales", responde a una temática ofreciendo al visitante la posibilidad de conocer puntos emblemáticos de la ciudad, acercándole la historia de los mismos y facilitando la visita a la ciudad. El sistema empleado parte de una previa definición de cada una de las rutas, eligiendo el visitante aquellas que desea conocer, y la puesta a disposición del mismo, en régimen de alquiler, de un sistema de audioguía que permita seguir la ruta, pararse en cada uno de los puntos turísticos predefinidos y conocer su importancia a través de una grabación sonora. La posibilidad de adquirir la ruta a través de una aplicación informática compatibles con dispositivos iOS y Android constituirá, en el presente contrato, una novedad hasta ahora no disponible para el visitante.

Es voluntad de la Concejalía Delegada de Turismo y Participación seguir prestando esta posibilidad turística atendida la demanda producida en estos últimos cinco años.

#### **2. Objeto del contrato**

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio a los visitantes de audioguías, signoguías y/o dispositivos físicos similares en régimen de alquiler, y a través de una aplicación móvil, en régimen de venta, de apoyo al recorrido de las rutas turísticas oficiales de la ciudad de Granada.

#### **3. Rutas turísticas oficiales**

La configuración de las rutas turísticas, que habrá de ofertarse por los licitadores, atenderá al siguiente criterio de clasificación:

- (1) Ruta Esencial
- (2) Ruta Granada a foto
- (3) Ruta Granada Desconocida
- (4) Ruta de Lorca y los escritores de Granada

**Los itinerarios propuestos deberán recoger, para cada una de ellas, al menos 20 puntos de interés turístico de los identificados por el Excmo. Ayuntamiento de Granada.**

A fin de facilitar la presentación de los itinerarios y su configuración debe indicarse que, en la actualidad, el Excmo. Ayuntamiento de Granada tiene identificados 125 puntos de interés turístico, la mayoría de ellos señalizados con pala metálica que recoge un número. En el caso de que el punto de interés turístico se encuentre señalado físicamente mediante pala la audioguía deberá identificar necesariamente dicho punto con el número asignado en la señalización. Estos 125 puntos se encuentran clasificados o estandarizados en cinco categorías que responden a un criterio histórico temporal, que no tendrán que seguirse a la hora de proponer rutas nuevas. Los mismos son los siguientes:



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### Concejalía de Delegada de Turismo

#### (A) La Ciudad Renacentista y Barroca

Bajo este concepto se han identificado los siguientes puntos de interés turístico:

1.	Ayuntamiento-Antiguo convento del Carmen.....	Pl. del Carmen
2.	Iglesia del Sagrario .....	Pl. Alonso Cano
3.	Palacio Arzobispal / Antigua Universidad Liter .....	Pl. Alonso Cano
4.	Catedral de la Anunciación .....	Pl. de las Pasiegas
5.	Colegio de Niñas Nobles .....	C/ Cárcel Baja
6.	Catedral-Puerta del Perdón.....	C/ Cárcel Baja
7.	Catedral-Verja de la calle Oficios.....	C/ Oficios
8.	Lonja de Mercaderes.....	C/ Oficios
9.	Casa de los Vargas.....	C/ Horno de Marina, 9
10.	Colegiata de los Santos Justo y Pastor.....	Pl. de la Universidad
11.	Facultad de Derecho-Antiguo Colegio S. Pablo.....	Pl. de la Universidad
12.	Facultad de Derecho .....	Pl. de la Universidad
13.	Colegio Mayor de San Bartolomé y Santiago .....	C/ San Jerónimo
14.	Palacio de Caicedo.....	C/ San Jerónimo
15.	Palacio de Ansoti .....	C/ San Jerónimo
16.	Iglesia del Perpetuo Socorro.....	C/ San Jerónimo
17.	Hospital de San Juan de Dios.....	C/ San Juan de Dios
18.	Iglesia de San Juan de Dios.....	C/ San Juan de Dios
19.	Monasterio de San Jerónimo (cabecera) .....	C/ San Juan de Dios
20.	Monasterio de San Jerónimo.....	C/ Rector López Argueta
21.	Hospital Real.....	Jardines del Triunfo
22.	Hospital Real (entrada principal) .....	Avda. del Hospicio
23.	Monasterio de Santa Paula (entrada principal) .....	C/ Gran Vía
24.	Monasterio de Santa Paula.....	C/ Santa Paula
25.	Real Chancillería y Cárcel Baja .....	Pl. Nueva
26.	Convento de San José de Carmelitas Descalzas.....	Pl. San Juan de la Cruz
27.	Iglesia Imperial de San Matías.....	C/ San Matías
28.	Antiguo Cuartel de Bibataubín .....	Pl. de Bibataubin
29.	Basílica de Nuestra Señora de las Angustias .....	C/ Carrera del Genil
30.	Palacio de los Mendoza-Antiguo Hospital Militar .....	Pl. Campo del Príncipe
31.	Iglesia de San Cecilio .....	Pl. de San Cecilio
32.	Casa de los Tiros .....	C/ Pavaneras
33.	Convento de las Carmelitas Calzadas.....	C/ Monjas del Carmen
34.	Iglesia de Santa Ana .....	Plaza Nueva
35.	Casa Agreda / Convento de Santa Inés.....	C/ Cuesta de Sta. Inés
36.	Convento de la Concepción .....	Pta. De la Concepción
37.	Convento de Zafra.....	C/ Carrera del Darro
38.	Casa de Castril .....	C/ Carrera del Darro
39.	Iglesia de San Pedro y San Pablo .....	C/ Carrera del Darro
40.	Convento de San Bernardo .....	C/ Carrera del Darro
41.	Casa de las Chirimías .....	C/ Paseo de los Tristes
42.	Palacio de los Córdoba .....	C/ Cuesta del Chapiz
43.	Colegiata de El Salvador .....	Pl. del Salvador
44.	Iglesia de San Miguel Bajo.....	Pl. de San Miguel Bajo
45.	Convento de Santa Isabel la Real.....	C/ de Santa Isabel la Real



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

46.	Hospital de la Tiña .....	C/ de la Tiña
47.	Iglesia de San Bartolomé .....	Pl. de San Bartolomé
48.	Casa de los Mascarones .....	C/ Pagés
49.	Iglesia de los Hospitalicos-H. del Corpus Christi .....	C/ Elvira, 6
50.	Iglesia de San Gregorio Bético .....	Pta. de San Gregorio
51.	Casa del Almirante .....	Pta. del Alminar
52.	Casa de Porras .....	Pta. de Porras
53.	Casa de los Pisa .....	Pl. Nueva
54.	Ermita del Santo Sepulcro .....	C/ Camino del Sacromonte
55.	Abadía del Sacromonte .....	Camino del Sacromonte, sin
56.	Monasterio de La Cartuja .....	Compás del Monasterio
57.	Edificio de la Normal .....	C/ Elvira
58.	Iglesia de Santiago .....	C/ Marqués de Falces
59.	Convento de la Merced .....	C/ Acera de San Ildefonso
60.	Iglesia de San Ildefonso .....	C/ Acera de San Ildefonso
61.	Casa de los Condes de Arco Centro de Doc. Musical .....	Carrera del Darro, 29
62.	Palacio de los Marqueses de Cartagena Puerta de las Granadas .....	Cuesta de Gomérez, 37
63.	Palacio de las Columnas .....	C/ Puentezuelas, 55
64.	Iglesia del Corpus Christi-Parroquia de la Magdalena .....	C/ Garellano, 3

### (B) Los orígenes del asentamiento

Bajo este concepto se han identificado los siguientes puntos de interés turístico:

1.	Corral del Carbón-Alhóndiga Gidida .....	C/ Mariana Pineda
2.	Cuarto Real de Santo Domingo- P. Almanjarra .....	C/ Cuesta de Aixa
	Casa de los Girones .....	C/ Ancha de Santo Domingo
	Puerta de Elvira .....	Pl. del Triunfo
	Puerta de los tableros 48 .....	C/ Carrera del Darro
	El Bañuelo / Baños del Nogal .....	C/ Carrera del Darro
	Casa árabe de Zafra .....	C/ Concepción de Zafra
	Casa árabe Horno del Oro .....	C/ Horno del Oro
	Casas del Chapiz .....	C/ Cuesta del Chapiz
10.	Puerta de las Pesas .....	Pl. Larga
11.	Palacio de Daralhorra (fachada) .....	Callejón de las Monjas
12.	Antiguo Alcázar Zirí / Casa Morisca El Corralón .....	Pl. de San Miguel Bajo
13.	Aljibe del Rey .....	Pta. Cristo de las Azucenas
14.	Puerta de Fajalauza .....	C/ de la Cruz de Piedra
15.	Iglesia de San Cristóbal y aljibe .....	Pta. De San Cristóbal
16.	Casa Moriscas I .....	Pta. de Fátima
17.	Casa Moriscas II .....	Pta. de Aliatar
18.	Iglesia de San José / Alminar .....	C/ De San José
19.	Ermita de San Miguel Alto .....	Mirador de San Miguel Alto
20.	Edificio de la Normal .....	C/ Elvira
21.	Jardín Botánico .....	C/ Portería de la Concepción
22.	Puerta de Monaita-Muralla Zirí .....	Escaleras Carril de la Lona
23.	Palacio de los Muller .....	C/ Gran Vía



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

24.	Muralla nazarí- Muralla de la Alberzana	
25.	Plaza de Bibrambla.....	Plaza Bibrambla
26.	Torres Bermejas .....	Callejón Niño del Royo s/n
27.	Alcázar Genil .....	C/ Rey Abu Said, 2
28.	Ermita de San Sebastián .....	Paseo del Violón

### (C) La Ciudad Gótica

Bajo este concepto se han identificado los siguientes puntos de interés turístico:

1. Palacio del Duque de Abrantes ..... Pta. de Tovar
2. Palacio de la Madraza-Ayuntamiento Viejo..... C/ Oficios
3. Capilla Real ..... C/ Oficios
4. Claustro Grande del Conv. de Santa Cruz la Real ..... C/ Maestro Luis de Granada
5. Iglesia St. Domingo-Conv. de Santa Cruz la Real ..... Pl. de Santo Domingo
6. Iglesia de San Nicolás / Mirador..... Pl. Mirador de San Nicolás
7. Iglesia de San Cristóbal y aljibe..... Pta. De San Cristóbal
8. Iglesia de San José / Alminar.....C/ De San José
9. Iglesia de San Juan de los Reyes..... C/ San Juan de los Reyes
10. Casa de D. Hernando de Zafra..... C/ Zafra, 5

### (D) El Movimiento Moderno

Bajo este concepto se han identificado los siguientes puntos de interés turístico:

1. Fundación Rodríguez Acosta..... C/ Niño del Royo
2. Auditorio Manuel de Falla..... Paseo de los Mártires s/n
3. Casa Museo de Max Moreau ..... Camino Nuevo de San Nicolás, 12

### (E) La Ciudad Liberal

Bajo este concepto se han identificado los siguientes puntos de interés turístico:

1. Lavadero de la Placeta del Sol ..... Pta. del Sol
2. Cementerio de San José..... Paseo de la Sabika s/n
3. Barrio del Sacromonte I ..... Pta. del Peso de la Harina
4. Carmen de la Victoria ..... Pl. de San Miguel Bajo
5. Ermita de San Miguel Alto /C. de D Gonzalo (N.I)..... Carril de San Miguel
6. Jardines del Carmen de los Cipreses ..... Cuesta de San Gregorio 18 y 20
7. Carmen de los Mártires ..... Calle de Antequeruela Alta, s/n
8. Casa Museo Manuel de Falla-Carmen Ave María ..... Calle de Antequeruela Alta, 11
9. Palacio de las Columnas..... C/ Puentezuelas, 55
10. Corrala de Santiago..... C/ Santiago, 5
11. Molino del Marqués de Rivas..... Cuesta de los Molinos, 20 y 22
12. Plaza de Toros..... C/ Doctor Olóriz
13. Edificio del Café Suizo..... Puerta Real

## 4. Medios técnicos y personales

1. La empresa adjudicataria dispondrá de la capacidad, medios e infraestructuras técnicas suficientes y acreditadas para la prestación del servicio definido en el epígrafe 2 del presente



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

pliego, así como de los medios personales necesarios para garantizar el desarrollo y ejecución del objeto del contrato.

El software será en todo caso, y a todos los efectos, propiedad de la empresa adjudicataria.

2. El personal de la empresa adjudicataria deberá contar con los conocimientos necesarios para la correcta realización de las tareas requeridas, **en todo caso en que preste la atención al público (va sea telefónica o presencialmente) con conocimiento acreditado de tres idiomas**, y dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con el Excmo. Ayuntamiento de Granada, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con el Ayuntamiento, ni exigirse a éste ninguna responsabilidad como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, quedando el Excmo. Ayuntamiento de Granada exonerado de responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones descritas.

3. El Excmo. Ayuntamiento de Granada se compromete a facilitar a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con la materia objeto del contrato. En todo caso la información que se proporcione será propiedad del Excmo. Ayuntamiento de Granada y no podrá ser utilizada por la empresa adjudicataria para otros trabajos/servicios que preste, ni durante la vigencia del contrato ni en el futuro, ni tan siquiera como referencia o base de los mismos, salvo autorización formal expresa adoptada por el órgano competente municipal.

### 5. Especificaciones de los dispositivos

#### 5.1 Audioguías

1. Los equipos de audioguías individuales deberán cumplir rigurosamente la normativa europea sobre seguridad para los usuarios y haber sido objeto de la oportuna homologación.

2. Deberán cumplir los siguientes requisitos de diseño:

Ergonómico, ligero y de fácil manejo para todo tipo de público (niños, mayores, etc.)  
Realizado con materiales resistentes a la humedad, golpes o caídas  
Debe permitir su utilización por ambidiestros

3. Las características técnicas que han de cumplir son las siguientes:

- Botones dotados de caracteres universales, adaptados al braille y fáciles de leer
- Funciones de avance, retroceso rápido y avance rápido
  - Volumen seleccionable
  - Sonido de alta calidad
  - Capacidad de memoria suficiente para contener todas las grabaciones, en cualquiera de los idiomas exigidos



## **AYUNTAMIENTO DE GRANADA**

### **Concejalía de Delegada de Turismo**

- Posibilidad de recorrido lineal o libertad de selección de los diferentes puntos de cada una de las rutas alquiladas y/o compradas a través de la app
- Autonomía de 3 horas de batería como mínimo
- Sistema antirrobo, imposible de manipular por el usuario
- Sistema de sujeción y transporte por el usuario
- Sistema de carga (recarga de baterías, carga de contenidos, reseteado múltiple, actualización de software, extracción de estadísticas, extracción de sondeos) que ocupe un espacio reducido
- Tecnología mp3, mp4 o similar
- Identificación de forma anónima a los usuarios para obtener datos de uso y movilidad de los usuarios
- Exportación de datos de los usuarios, obtenidos de forma anónima en formato CSV, Excel
- Inclusión dentro del mismo dispositivo de audioguía de sistema para su utilización como signoguía, adaptado para su utilización para personas con discapacidad auditiva, esto es, que a través de la Lengua de Signos Española y subtítulo, se faciliten las explicaciones sobre el recorrido de las rutas turísticas.

#### **5.2 App**

El servicio de audioguía deberá articularse, igualmente, a través de un app compatible con los sistemas iOS y Android, en la cual se incluirán todas las rutas, sus locuciones, imágenes, traducción en lenguaje de signos y subtítulo.

#### **5.3 Web (opcional)**

El licitador podrá ofertar la comercialización (recogida/alquiler) del servicio de audioguías a través de su página web. En el caso de ofertarse por el licitador la posibilidad de comercialización a través de página web deberá visualizarse la misma en la prueba práctica que se realizará.

#### **5.4 Dispositivos de radiofrecuencia guiado de grupos inalámbricos (opcional)**

El licitador podrá ofertar la comercialización de dispositivos de radiofrecuencia guiado de grupos inalámbrico. Estos dispositivos, en caso de ofertarse, estarán compuestos por un transmisor (o emisor) y micrófono —que llevará el guía- y tantos receptores y auriculares como componentes del grupo guiado.

Las características técnicas, mínimas, que habrán de cumplir estos dispositivos son las siguientes:

- Transmisores compactos
- Distancia: entre 150 y 250 metros del transmisor a los receptores (tierra abierta sin interferencia).
- N° de Canales: Hasta 16 o 40 transmisores/canales independientes
- Banda de Onda: 863-865 megaciclo para la regulación europea
- Potencia de Salida: 10 mw
- Cociente de S/N: DB 95
- Sensibilidad: -90 DBM



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

- Entrada: Micrófono/Audio
- Salida: Auricular/Audio

### 6. Número de dispositivos

1. El adjudicatario estará obligado a proporcionar el número de dispositivos necesarios para atender la demanda de prestación del servicio en cualquier momento y sin ningún tipo de demora en la entrega de los mismos a los usuarios.

2. Se establece la obligatoriedad de contar, como mínimo, con el siguiente número de equipos:

- Equipos de audioguías ..... 150

3. En caso de ofertarse la comercialización de dispositivos de radiofrecuencia guiado de grupos inalámbricos se establece la obligatoriedad de contar, como mínimo, con el siguiente número de equipos:

- Emisores/transmisores ..... 8  
-Receptores ..... 250

### 7. Dispositivos protocolarios

El adjudicatario estará obligado a poner a disposición del Excmo. Ayuntamiento de Granada un cupo anual de alquileres gratuitos de audioguías, signoguías y dispositivos dotados con bucle magnético con destino a uso protocolario.

El cupo anual es el siguiente:

- Equipos de audioguías ..... 200  
- Dispositivos de radiofrecuencia guiado de grupos inalámbrico... 3 emisores y 75 receptores

El Excmo. Ayuntamiento de Granada solicitará, cuando vaya a hacer uso de esta posibilidad, con la suficiente antelación al adjudicatario la puesta a disposición de estos equipos, con indicación del número necesario de ellos (en sus distintas modalidades en su caso) y la fecha prevista.

### 8. Mantenimiento y limpieza de los dispositivos

1. El adjudicatario estará obligado al mantenimiento de los equipos de forma tal que se garantice su correcto funcionamiento en todo momento. De igual modo estará obligado a la reposición inmediata de cualquier dispositivo que presente alguna anomalía.

2. El adjudicatario será responsable de la limpieza, por cada uso y para cada uno de los usuarios, de los dispositivos y sus componentes.

### 9. Contenido de las grabaciones



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### Concejalía de Delegada de Turismo

1. El adjudicatario financiará y será totalmente responsable de la producción de las grabaciones, usando textos basados en la información que, a su requerimiento, le sea proporcionada por el Excmo. Ayuntamiento de Granada, quien deberá, en todo caso, dar la aprobación definitiva a las mismas, con carácter previo a la puesta en funcionamiento del servicio, y por lo que se refiere a los textos, traducciones, música y efectos sonoros que, en su caso, se incluyan en ellas. Tendrá preferencia la música compuesta por compositores granadinos.

2. La duración del contenido informativo de las rutas turísticas oficiales será la que considere la adjudicataria teniendo en cuenta que la información de cada punto deberá tener dos niveles de contenido: un primer nivel divulgativo de no más de minuto y medio y un segundo nivel opcional para el cliente de ampliación de la información.

El formato total de cada ruta no debe superar las 2 horas.

**3. Las grabaciones deberá ser traducidas por el adjudicatario y revisadas por el Excmo. Ayuntamiento de Granada, en al menos, los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán, italiano, chino, japonés, neerlandés y coreano.**

#### **10. Puntos de recogida/alquiler de los dispositivos**

1. El Excmo. Ayuntamiento de Granada se obliga a poner a disposición del adjudicatario dos puntos de recogida/alquiler de los dispositivos: uno en la Oficina de Información Turística ubicada en la Plaza del Carmen (Edificio Consistorial), otro en el Kiosco situado en Plaza Nueva.

En estos dos puntos de recogida/alquiler el Excmo. Ayuntamiento de Granada facilitará al adjudicatario el espacio suficiente tanto para las tareas de comercialización como para el almacenamiento y carga de las baterías de los sistemas y el mantenimiento de los equipos, equipándolos con tomas de electricidad adecuadas.

2. En el caso del punto de alquiler/recogida sito en el Kiosco de Plaza Nueva el adjudicatario será responsable del mantenimiento, consumo de suministros e intervenciones de mejora que el mismo genere o pueda necesitar, estas últimas siempre previa autorización del órgano municipal competente. A tales efectos, y con la finalidad de permitir a los licitadores la presentación, en su caso, de su oferta, el kiosco de Plaza Nueva podrá visitarse previa concertación de cita.

3. En el caso del punto de alquiler/recogida ubicado en la Oficina de Información Turística ubicada en la Plaza del Carmen (Edificio Consistorial) el Excmo. Ayuntamiento de Granada facilitará la instalación del mismo y pondrá a disposición del adjudicatario una línea telefónica siendo los consumos y mantenimiento de dicho espacio responsabilidad del Excmo. Ayuntamiento de Granada. El espacio podrá visitarse por los licitadores en el horario de apertura de la misma.

4. Serán de cargo del adjudicatario los gastos de diseño, fabricación, instalación, etc. del mobiliario y enseres necesarios para la puesta en práctica del servicio en los dos puntos facilitados, debiendo ser aprobados, previamente, por el Excmo. Ayuntamiento de Granada.

5. En todo caso el Excmo. Ayuntamiento de Granada no será responsable de ningún robo o desaparición de sistemas, equipos y demás elementos, en ningún lugar donde se implante el servicio. El adjudicatario podrá instalar los pertinentes dispositivos antirrobo, en los lugares



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### Concejalía de Delegada de Turismo

que determine siendo necesario, en el caso de los dos puntos de recogida/alquiler a que se encuentra obligado el Excmo. Ayuntamiento, contar con la previa autorización del mismo.

6. El adjudicatario podrá comercializar el servicio de recogida/alquiler de dispositivos en otros locales y/o establecimientos, previa autorización expresa y formal del Excmo. Ayuntamiento de Granada.

7. **El adjudicatario podrá comercializar en los puntos de recogida/alquiler de los dispositivos otros servicios turísticos complementarios a la oferta existente en la ciudad,** siempre que cuente con las correspondientes autorizaciones administrativas para ello. En todo caso la comercialización de estos servicios turísticos complementarios habrá de ponerse en conocimiento del Excmo. Ayuntamiento de Granada quien se reserva la potestad de vetar su comercialización en los puntos de recogida/alquiler de los dispositivos puestos a disposición de la adjudicataria.

8. El adjudicatario deberá comercializar en los dos puntos de alquiler/recogida de dispositivos puestos a disposición por el Excmo. Ayuntamiento de Granada todos los servicios turísticos oficiales que este último determine sin percibir retribución bajo ningún concepto.

9. El Excmo. Ayuntamiento de Granada se reserva la potestad de variar la situación y características de los dos puntos de recogida/alquiler puestos a disposición del adjudicatario en función de su propia organización y/u otras causas derivadas de las necesidades del servicio.

10. Todos los puntos de recogida/alquiler del servicio de audioguía deberán contar con hojas de quejas y reclamaciones, al menos en 3 idiomas. En el caso de presentación de una queja o reclamación ante la adjudicataria la misma estará obligada a cursar el trámite legalmente establecido y, además, a entregar una copia de la misma al Responsable del Contrato.

11. El horario de apertura al público del punto de alquiler/recogida de los dispositivos sito en la Oficina de Información Turística ubicada en la Plaza del Carmen (Edificio Consistorial) será el siguiente:

Lunes a sábado, de 9:00 horas a 20:00 horas

Domingos y festivos, en el mismo horario de apertura de la Oficina Municipal de Información Turística (actualmente de 9:00 horas a 14:00 horas)

12. El horario de apertura al público de los demás puntos de recogida/alquiler de la adjudicataria y del punto ubicado en Plaza Nueva serán designados por la adjudicataria, quien se hace responsable, en todo caso, del cumplimiento de la normativa vigente y aplicable en materia de horarios de apertura.

#### **11. Atención al usuario**

1. El adjudicatario prestará un servicio de atención telefónica al usuario del servicio de audioguías con el siguiente horario:



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

Lunes a sábado, de 9:00 horas a 20:00horas  
Domingos, de 9:00 horas a 14:00 horas

Fuera de estos horarios el servicio de atención telefónica consistirá en un contestador automático que informará del horario de atención telefónica, la posibilidad de consultar la información en la web, la existencia de una app y los puntos de venta autorizados.

2. En el caso de que el adjudicatario comercialice el servicio a través de su página web habrá de contar en la misma con un servicio de información online. Se recuerda que, conforme al epígrafe 5 del presente pliego, en caso de que el licitador incluya en su oferta la posibilidad de comercialización a través de plataforma web deberá presentarla en su proyecto y de manera práctica a efectos de valoración conforme a los criterios del presente pliego.

### 12. Propiedad intelectual e industrial

I. Los derechos de propiedad intelectual sobre los textos y traducciones, y los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre las grabaciones de audio y en lenguaje de signos serán de titularidad del Excmo. Ayuntamiento de Granada

2. Los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los sistemas de reproducción empleados serán de titularidad del adjudicatario.

### 13. Publicidad del servicio

1. El adjudicatario tendrá que publicar folletos informativos del servicio, cuyo diseño será previamente aprobado por el/la Concejal responsable de Turismo, y que se redactarán en, al menos, cinco idiomas. En estos folletos se indicará la razón social de la adjudicataria, con especificación de la dirección donde los usuarios podrán, en su caso, dirigir las reclamaciones del servicio.

2. La adjudicataria podrá distribuir estos folletos en los puntos de recogida/alquiler de los dispositivos así como en agencias de viaje, hoteles u otras oficinas de turismo existentes en la ciudad. Expresamente se prohíbe la distribución de los folletos en la vía pública de forma ambulante.

### 14. Documentación a aportar por los licitadores

Los licitadores habrán de aportar un proyecto de gestión del servicio donde, al menos, deberán incluir la siguiente información:

- **Definición/configuración de las rutas turísticas oficiales** que habrán de cumplir, en todo caso, los criterios mínimos establecidos en el epígrafe 3 del presente pliego, y, en todo caso, incluir los aspectos que serán objeto de valoración conforme al epígrafe 21.2; incluirán los textos informativos correspondientes a los puntos turísticos de las rutas turísticas ofertadas (tanto de las "oficiales" como de las nuevas que se oferten) — téngase en cuenta lo establecido en el epígrafe 9.2 del presente pliego-.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### Concejalía de Delegada de Turismo

- **Definición, en su caso, de nuevas rutas turísticas que proponga**, en planimetría y en literal, justificando su definición y describiendo tanto el itinerario como los puntos de interés turístico que recogería; incluirán los textos informativos correspondientes a los puntos turísticos de las rutas turísticas ofertadas (tanto de las "oficiales" como de las nuevas que se oferten) —téngase en cuenta lo establecido en el epígrafe 9.2 del presente pliego-
- **Sistema de entrega y recogida de los equipos, horarios, mobiliario y enseres destinados al servicio.** Se explicitará, en todo caso, el diseño gráfico que identificará el servicio de audioguías, que incluirá el diseño de la app a través de la cual se articulará y el diseño del mobiliario enseres que se establecerá en los dos puntos de recogida/alquiler puestos a disposición por el Ayuntamiento.
- **Método de higienización de los dispositivos.**
- **Organización del personal disponible.**
- **Web licitadora (opcional).**
- **App.**
- **Dispositivos del servicio.** Características técnicas de los distintos dispositivos aportados y de las ventajas/mejoras que sus características pudieran reportar a la prestación del servicio.
- Puntos de venta/alquiler donde se comercializará, en su caso, el servicio de recogida/alquiler.

#### 15. Condiciones económicas

1. La empresa adjudicataria abonará un canon anual al Ayuntamiento de Granada, **por importe mínimo del 20% (VEINTE POR CIENTO) de la facturación anual (referida al contrato objeto de licitación e impuestos no incluidos)**. Dicha facturación debe entenderse en el sentido de "facturación adicional", o incremento de la misma, como consecuencia de la adjudicación y posterior formalización del contrato, y no como beneficio neto, pudiendo incluso obtener resultados negativos en algunos ejercicios como consecuencia de su gestión interna, y todo ello en consonancia con el principio de riesgo y ventura recogido en el artículo 215 del TRLCSP.

**Al objeto de su adecuado control por la Administración, el contratista procederá a la apertura en su contabilidad de una cuenta con la denominación "Servicio de audioguía para el Ayuntamiento de Granada" de la partida del área de Turismo en el que se incluirán todos los ingresos obtenidos de la gestión del contrato.**

La empresa adjudicataria abonará el canon anual al Ayuntamiento de Granada, que deberá ingresar en la Tesorería del Ayuntamiento, antes del 30 de enero del año siguiente a aquél en el que se facture la anterior cantidad, teniendo en cuenta los plazos de presentación del modelo 303 de IVA que se establecen en el artículo 7 de la ORDEN EHA/3786/2008, de



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

29 de diciembre, por la que se aprueba el modelo 303 Impuesto sobre el Valor Añadido, y su obligación de presentar las cuentas debidamente auditadas en el Registro Mercantil. En el último año de vigencia del contrato el canon se ingresará en un plazo de 30 días hábiles contados desde la fecha de finalización del contrato.

El adjudicatario habrá de llevar una facturación y contabilidad separadas para la línea de negocio de este contrato, de forma que la documentación aportada para tal fin sea un reflejo fehaciente del incremento experimentado por la facturación de la mercantil como consecuencia del presente contrato.

La documentación preceptiva y de aportación a esta parte paralela al pago del canon, también con carácter anual será aquélla en la que efectivamente se demuestre la facturación declarada por la mercantil, base para el cálculo del canon, siendo ésta la que sigue:

- Cuentas Anuales (globales y separadas, en su caso)
- Declaración de IVA (modelo 303)  
Informe del Libro de Facturas (de llevanza obligatoria a efectos de IVA) correspondiente a la prestación "Artículo" objeto del presente contrato, entendiendo artículo en el presente pliego, en terminología específica de factura plus o programas análogos, como la prestación del servicio de audioguía a terceros, prestación por la que se financiará la empresa adjudicataria y por la que se repercutirá IVA y se emitirá la correspondiente factura.

**Cualquier acción culposa o dolosa que implique ocultación o una conducta defraudatoria o artera, como la no inclusión de los ingresos correspondientes o parte de los mismos o irregularidades de carácter formal o en el contenido de los documentos presentados, además de las responsabilidades a que haya lugar, implicará la resolución del contrato.**

**En este sentido se entenderán como medios fraudulentos los establecidos en las normas aprobadas y vigentes en materia contable y mercantil, en la Ley 58/2003 de 17 de Diciembre, General Tributaria, en el Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario, en las normas específicas de cada tributo y demás reglamentos de desarrollo de las anteriores.**

El pago del canon se registrará por lo establecido para el pago de las deudas por ingresos de derecho público, en todo lo no regulado por este pliego.

**La falta de pago del canon tendrá la consideración de falta muy grave y podrá dar lugar a la resolución del contrato.**

2. Se establece un importe mínimo de 5.500,00 €(CINCO MIL QUINIENTOS EUROS) que el Excmo. Ayuntamiento de Granada recibirá como contraprestación al inicio de cada período anual de contrato, a cuenta de los derechos indicados en el apartado 1 del presente epígrafe, aunque el total de dichos derechos no llegase a la citada cantidad.

### **16. Tarifas del servicio de audioguías (IVA excluido)**



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

El precio máximo (IVA excluido) del alquiler de la audioguía individual en cada una de las rutas turísticas oficiales será el siguiente:

### a) Tarifas alquiler dispositivo físico (audioguía)

(1) Tarifa Individual (una ruta).....	4,14 €
(2) Paquete completo .....	12,40 €

### b) Tarifas compras realizadas a través de la aplicación (app) ¿??

(1) Tarifa Individual (una ruta) .....	1,66 €
(2) Paquete completo .....	3,31 €

c) **Tarifas por grupos (sólo en el alquiler de dispositivo físico).** El precio expresa el coste de alquiler de un dispositivo (por ejemplo, en un grupo de 5, el precio a abonar por el alquiler de una ruta será de 20 €).

Grupos de	Una ruta	Paquete completo
3 - 20	3,31 €	8,68 €
21 -49	3,1 €	8,06 €
50 o más	2,9 €	7,44 €

### d) Tarifas alquiler dispositivos de radiofrecuencia guiado de grupos inalámbricos

- Transmisor/emisor y 25 receptores .....	15 €
- Receptor individual.....	0,50 €

### e) Bonificación para los usuarios del bono turístico "Granada Card" (sólo en el caso de alquiler de dispositivo físico, excluidos dispositivos radiofrecuencia)

Se establece un descuento para los usuarios del bono turístico. Este descuento será, como mínimo, del 10% en cualquiera de las tarifas de alquiler del dispositivo físico (incluidas las tarifas por grupos). Los requisitos que deberán darse para la aplicación del descuento son los siguientes:

el alquiler del dispositivo deberá haberse adquirido junto al bono turístico cuando el servicio de audioguía es ofertado en la plataforma web de venta de éste o en la compra en los puntos de recogida/alquiler físicos el usuario deberá acreditar, mediante la presentación del bono turístico Granada Card, que el alquiler del dispositivo se está produciendo durante la vigencia de éste



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

### 17. Obligaciones y derechos del adjudicatario

1. Serán **obligaciones del adjudicatario**, además de las de carácter general previstas en las leyes y reglamentos de aplicación y las derivadas de este pliego, las siguientes:
  - a) Dotación de los equipos suficientes para atender la demanda de los visitantes que requieran el servicio de audioguía, y que serán como mínimo las definidas en el epígrafe 6 del presente pliego
  - b) Dotación en los puntos de recogida/alquiler puestos a su disposición por el Excmo. Ayuntamiento de Granada del mobiliario y enseres adecuados, quedando obligado a su conservación y reposición. Todo el material aportado por el adjudicatario deberá reunir, a juicio del Excmo. Ayuntamiento de Granada, las condiciones de diseño, calidad y pulcritud correspondiente al servicio que ha de prestarse y a las instalaciones facilitadas por el Excmo. Ayuntamiento de Granada
  - c) Mantenimiento, reparación y/o sustitución de los equipos técnicos necesarios para la prestación del servicio, que garantice un correcto uso por parte de los visitantes y que mantenga los niveles de calidad iniciales
  - d) Incorporación de las evoluciones tecnológicas en los equipos o su sustitución por otros más avanzados sin coste alguno para la Administración
  - e) Disponer del personal necesario para la entrega y recogida por los visitantes de las audioguías
  - f) Limpieza e higienización de los dispositivos individuales antes de ser utilizados por una segunda persona
  - g) Prestar tareas de apoyo en la atención a los visitantes en la Oficina Municipal de Información Turística.
  - h) Mantener sin interrupción el funcionamiento del servicio desde su puesta en marcha
  - i) Facilitar las inspecciones que se realicen por la/el Responsable del Contrato y/o empleados públicos del Excmo. Ayuntamiento de Granada
  - j) Abonar al Excmo. Ayuntamiento de Granada el canon establecido en el presente pliego
  - k) Prestar el servicio de atención telefónica establecido en el presente pliego así como el servicio de información presencial acerca del servicio de audioguía y de aquellos servicios turísticos oficiales que el Ayuntamiento determine conforme al epígrafe 10.8 en los dos puntos de recogida/alquiler puestos a su disposición por el Excmo. Ayuntamiento de Granada
  - l) Comercializar en los dos puntos de alquiler/recogida de dispositivos puestos a disposición por el Excmo. Ayuntamiento de Granada todos los servicios turísticos oficiales que este último determine sin percibir retribución bajo ningún concepto
  - m) Proporcionar al Excmo. Ayuntamiento de Granada los datos exportados recabados del uso por parte de los usuarios de las audioguías y apps de forma anónima en formato CSV o Excel.

De conformidad con lo establecido en el artículo 223. f) del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, se consideran **obligaciones contractuales esenciales** las numeradas como (a), (b), (c) (e), (f), (j), (k) y (l) del epígrafe 16.1 del presente Pliego Prescripciones Técnicas.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### Concejalía de Delegada de Turismo

2. Son derechos del adjudicatario, además de los de carácter general previstos en las leyes y reglamentos de aplicación y los derivados de este pliego, los siguientes:

- a) El quieto y pacífico ejercicio de la actividad objeto del servicio
- b) Al uso y disfrute de los espacios puestos a su disposición por el Excmo. Ayuntamiento de Granada
- c) A disponer de un espacio específico en la web de turismo del Excmo. Ayuntamiento de Granada y, dentro de este espacio, disponer de un enlace directo a su página web
- d) Estar incluidos en los folletos turísticos municipales como "Servicio Oficial de audioguías de la Ciudad de Granada"
- e) A comercializar servicios turísticos complementarios del servicio de audioguía en los espacios puestos a su disposición por el Excmo. Ayuntamiento de Granada, previa autorización de este último
- f) A consultar a los servicios técnicos de la Concejalía responsable en materia de turismo acerca de los aspectos turísticos e históricos de los puntos de interés turísticos identificados por el Excmo. Ayuntamiento de Granada
- g) A identificar el servicios prestado como "Rutas turísticas oficiales de Granada"
- h) A que el servicio de audioguías sea ofertado en el proceso de compra del Bono turístico denominado Granada Card.
- i) A utilizar en su publicidad los logotipos tanto del Ayuntamiento como de la Concejalía de Turismo.

#### 18. Duración del contrato

**El plazo de duración del contrato será de dos años** contados desde la fecha de formalización del contrato, pudiendo prorrogarse anualmente el mismo mediante acuerdo expreso de ambas partes, sin que la duración del contrato, incluidas las prórrogas pueda exceder de cuatro años.

#### 19. Plazo de entrega del sistema

El adjudicatario dispondrá de un plazo de 70 días naturales, a contar desde el siguiente al de la formalización del contrato, para la puesta en marcha del servicio. Finalizado dicho plazo el/la Responsable del contrato verificará *in situ* los puntos de venta puestos a disposición de la adjudicataria así como los dispositivos, y la adjudicataria entregará a la misma una declaración responsable que comprenderá la puesta a disposición de las unidades mínimas exigidas y, en su caso, las ofertadas, y el correcto funcionamiento de la app y la página web de la adjudicataria.

#### 20. Responsable del contrato

Será responsable del contrato la persona que ostente la Dirección Técnica de Turismo en cada momento en los términos dispuestos en el artículo 52 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. Sin perjuicio de ello, y con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento del servicio, la misma podrá solicitar el asesoramiento de cuantos técnicos municipales considere necesarios para ello.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

### 21. Criterios de adjudicación

#### 21. 1. Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas

##### A) Canon anual a favor del Excmo. Ayuntamiento de Granada. 35 puntos

A la oferta económicamente más ventajosa (la que presente un porcentaje de compensación económica más superior) se le otorgará automáticamente un total de 30 puntos, calculándose la puntuación del resto de las ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Y = M (X - X_1) / (X_2 - X_1)$$

Siendo:

Y: Puntuación obtenida por la oferta que se valora.

M: Máxima puntuación a otorgar.

X<sub>1</sub>: Precio ofertado a valorar.

X: Precio de licitación X<sub>2</sub>: Precio más alto ofertado.

##### B) Tarifas ofertadas. 28 puntos

Los licitadores deberán ofertar un cuadro de tarifas completo en cada una de las modalidades previstas en el presente pliego.

A cada una de las tarifas ofertadas (un total de 7) se aplicará la siguiente fórmula siendo la puntuación a otorgar de 4 puntos por cada una de ellas, otorgándose a la más ventajosa desde el punto de vista económico —la menor— la máxima puntuación posible, 4, calculándose la puntuación del resto de las ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula

$$Y = M (X_1 - X) / (X_1 - X_2)$$

Siendo:

Y: Puntuación obtenida por la oferta que se valora

M: Puntuación máxima a otorgar: 4

X: Precio ofertado a valorar

X<sub>j</sub>: Precio de licitación

X<sub>2</sub>: Precio más bajo ofertado

##### C) Mejoras en la prestación del servicio.

###### C.1. Aumento de los equipos mínimos exigidos. 15 puntos

Los licitadores deberán ofertar, si así lo consideran, un aumento en el número de dispositivos mínimos establecidos en el presente. Se otorgarán quince puntos, en cada modalidad, al licitador que ofrezca mayor número de dispositivos, calculándose la puntuación del resto de las ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Y = M (X - X_1) / (X_2 - X_1)$$



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

Siendo:

- Y: Puntuación obtenida por la oferta que se valora.
- M: Máxima puntuación a otorgar.
- X: Número de equipos ofertados
- X<sub>1</sub>: Número mínimo de dispositivos exigidos en el pliego
- X<sub>2</sub>: Número de dispositivos más alto ofertado

### C.2. Idiomas ofertados. 10 puntos

Al licitador que ofrezca más idiomas (no computarán los mínimos obligatorios a que se refiere el epígrafe 9.2 del presente pliego) en las rutas ofertadas se le otorgará automáticamente un total de 10 puntos, calculándose la puntuación del resto de las ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Y = M (X - X_1) / (X_2 - X_1)$$

Siendo:

- Y: Puntuación obtenida por la oferta que se valora.
- M: Máxima puntuación a otorgar.
- X: Idiomas ofertados a valorar.
- X<sub>1</sub>: Idiomas mínimos exigidos en el Pliego
- X<sub>2</sub>: Número más alto de idiomas ofertados

### C.3. Tarifas ofertadas en los dispositivos de radiofrecuencia guiado de grupos inalámbricos. 10 puntos

Los licitadores, en su caso, podrán ofertar un cuadro de tarifas completo (2 tarifas) para los dispositivos de radiofrecuencia guiado de grupos inalámbricos, conforme al epígrafe 5.4.

A cada una de las tarifas ofertadas (un total de 2) se aplicará la siguiente fórmula siendo la puntuación a otorgar de 5 puntos por cada una de ellas, otorgándose a la más ventajosa desde el punto de vista económico —la menor— la máxima puntuación posible, "5", calculándose la puntuación del resto de las ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula

$$Y = M (X_1 - X) / (X_1 - X_2)$$

Siendo:

- Y: Puntuación obtenida por la oferta que se valora
- M: Puntuación máxima a otorgar: 3,5
- X: Precio ofertado a valorar
- X<sub>1</sub>: Precio de licitación
- X<sub>2</sub>: Precio más bajo ofertado

### C.4. Plazo de entrega. 10 puntos

Se otorgará hasta un máximo de 10 puntos a cada licitador en función del plazo de entrega del sistema que, por debajo del máximo establecido en este pliego (70 días), se comprometa en su oferta. La puntuación otorgada será la siguiente según el plazo de entrega ofertado:



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

- Más de 50 días: 0 puntos
- Entre 30 días y 50 días (inclusive): 5 puntos
- Igual o menos de 30 días: 10 puntos

**21. 2. Criterios cuantificables** mediante la aplicación de juicios de valor.

**A) Definición de las rutas turísticas oficiales.** 80 puntos

Comprenderá este apartado la valoración de las rutas turísticas oficiales configuradas por los licitadores, las cuales habrán de cumplir, como mínimo, los requisitos establecidos en el epígrafe 3 del presente pliego. La definición de las rutas comprenderá una introducción (explicativa del contenido de la misma y de los puntos incluidos en ella), la identificación en planimetría de los puntos turísticos de cada una de las rutas, y el texto informativo de los mismos.

Se valorarán los siguientes aspectos:

Nivel de documentación y fidelidad histórica .....	10 puntos
Lenguaje didáctico y accesible a todos los usuarios .....	05 puntos
Lenguaje divulgativo que recoja la interpretación del patrimonio, incluyendo los valores arquitectónicos del edificio y su vinculación a la vida de la ciudad en su época .....	10 puntos
Narración .....	10 puntos
Puntos de interés turísticos próximos al establecido valorando anécdotas y curiosidades de los mismos.....	10 puntos
Utilización de música de compositores granadinos .....	20 puntos

Además, se valorarán la inclusión en las rutas de más puntos turísticos de los establecidos con carácter mínimo, con una puntuación de 15 puntos

**B) Definición de nuevas rutas turísticas.** 21 puntos

Comprenderá este apartado la valoración de otras rutas turísticas configuradas y ofertadas por los licitadores. La definición de estas rutas, al igual que las anteriores, comprenderá una introducción (explicativa del contenido de la misma y de los puntos incluidos en ella), la identificación en planimetría de los puntos turísticos de cada una *de* las rutas, y el texto informativo de los mismos.

Se valorarán los siguientes aspectos:

Nivel de documentación y fidelidad histórica .....	3 puntos
Lenguaje didáctico y accesible a todos los usuarios .....	3 puntos
Lenguaje divulgativo que recoja la interpretación del patrimonio, incluyendo los valores arquitectónicos del edificio y su vinculación a la vida de la ciudad en su época.....	3 puntos
Narración.....	3 puntos



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA Concejalía de Delegada de Turismo

Puntos de interés turístico relacionados con personajes relacionados con la ciudad desde el punto de vista histórico y literario ..... 3 puntos  
Utilización de música de compositores granadinos ..... 6 puntos

### **C) Sistema de entrega y recogida de los equipos, horarios, mobiliario y enseres destinados al servicio. 30 puntos**

Se valorarán los criterios organizativos que permitan la mayor rapidez en la entrega y recogida de equipos, así como el máximo horario de atención en el kiosco de Plaza Nueva, en especial en domingos y festivos; así como el diseño del mobiliario acorde con el entorno de la prestación del servicio.

### **D) Método de higienización de los dispositivos. 10 puntos.**

Se valorará el criterio de presentación al visitante que permita apreciar mejor las condiciones higiénicas del aparato a utilizar.

### **E) Número de personas disponibles. 10 puntos.**

Se valorará el criterio de organización que permita aumentar el número de personas disponibles en horas punta y en días de masiva afluencia de público (miércoles, sábados, domingos y días festivos).

### **F) Valoración de la página web de la licitadora (si se oferta). 18 puntos.**

Se valorarán los siguientes aspectos de la web de la licitadora:

1. Ergonomía del diseño: intuitiva, responsive, segura (https) y accesible (WIAA)..... 12 puntos
2. Medios de pago ofertados..... 3 puntos
3. Número de idiomas en la plataforma Web sin contar aquellos traducidos de forma automática ..... 3 puntos

### **G) Valoración de la app. 15 puntos.**

Se valorarán los siguientes aspectos de la app ofertada:

1. App disponible en plataforma Apple Store .....5 puntos
1. App disponible en plataforma Android .....5 puntos
2. Número de idiomas en la app sin contar aquellos traducidos de forma automática ...5 puntos

### **H) Valoración de los dispositivos aportados. 25 puntos.**

Se valorarán, en base a las especificaciones facilitadas por los licitadores, las características de los distintos dispositivos ofertados así como las ventajas/mejoras que los mismos suponen respecto del servicio prestado (morfología de los dispositivos, duración de la batería, peso de los mismos, etc.).



## **AYUNTAMIENTO DE GRANADA**

### **Concejalía de Delegada de Turismo**

#### **21.3. Umbral mínimo**

Para que la proposición ofertada sea considerada será necesario que la misma obtenga en la valoración de los criterios cuantificables mediante la aplicación de juicios de valor —excluida la valoración de la página web- al menos el 50% de la puntuación máxima otorgada a los mismos, esto es, al menos 95,5 puntos.

#### **22. Comité de valoración**

Conforme a lo establecido en el artículo 150.2 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público se constituye un comité de expertos al que corresponderá realizar la evaluación de las ofertas conforme a estos últimos criterios. Este comité estará integrado por los siguientes:

- La persona titular del puesto denominado "Director/a Técnico de Turismo"
- La persona titular del puesto denominado "Subdirector/a de Internet e Intranet"
- Don Pedro López López, Historiador del Arte de la Agencia Albayzín
- Doña Lorena Rubio Santillán, Licenciada en Traducción e Interpretación
- Don Daniel Galán Fernández, Licenciado en Traducción e Interpretación

Este comité habrá, asimismo, de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

#### **23. Procedimiento de adjudicación**

El procedimiento de adjudicación del presente contrato será el procedimiento abierto.

#### **24. Variación del contrato**

El Excmo. Ayuntamiento de Granada podrá exigir la inclusión de nuevas rutas turísticas durante la vigencia del contrato debido a la necesidad de extender el servicio de audioguía a edificios municipales que presente relevancia turística (Edificio Consistorial, Casa de Zafra, Cuarto Real de Santo Domingo...).

En este supuesto el adjudicatario deberá elaborar la ruta interna del edificio municipal con relevancia turística, con la colaboración del Excmo. Ayuntamiento de Granada y/o aquellas entidades que tengan, en su caso, encomendada la gestión del edificio en cuestión, en los mismos idiomas que haya ofertado en el presente pliego, pudiendo incluirse la ruta como "turística oficial" y, por tanto, publicitarse en los mismos términos que las rutas turísticas oficiales objeto del presente contrato.

Cuando la gestión del edificio municipal sobre el que se establezca el servicio de audioguía esté encomendada a un organismo autónomo y/o empresa dependiente del Excmo. Ayuntamiento de Granada el canon anual derivado de la facturación bruta de la concreta ruta, en concreto, su gestión económica, se realizará en los términos que acuerde el Excmo. Ayuntamiento de Granada y la entidad que tenga encomendada la gestión del edificio en cuestión.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**Concejalía de Delegada de Turismo**

Granada, 06 de NOVIEMBRE de 2017

LA CONCEJAL DELAGADA DE TURISMO

Fdo. Raquel Ruz Peis