

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE RESERVAS BAJO EL MARCO DEL PROGRAMA EXPERIENCIAL DE ALOJAMIENTO Y PRODUCTOS TURISTICOS EN EUSKADI

ANTECEDENTES

En relación al plan de Marketing desarrollado desde la Viceconsejería de Comercio y Turismo con horizonte 2010-2013, se identifican tres objetivos clave:

- **Objetivo 1: Incrementar el grado de satisfacción y fidelización de los turistas**

Un turista satisfecho es un gran activo a potenciar: a mayor satisfacción, mayor fidelidad y al mismo tiempo mayor nivel de recomendación que permitirá atraer más fácilmente determinados segmentos de interés. Sólo un 10% de los turistas se muestran hoy encantados, siendo prioritario mejorar este indicador.

- **Objetivo 2: Incrementar la estancia media de 1.9 a 2.5 noches**

Euskadi presenta una estancia media inferior a su competencia y a la media del sector turístico español. Ligado con el concepto de rentabilidad implícito en la meta, este objetivo persigue aumentar la estancia media de los turistas de 1.9 a 2.5 noches

- **Objetivo 3: Incrementar en un 20% el gasto diario medio por turista**

Euskadi es ya actualmente un destino con un nivel de gasto medio por turista razonablemente alto. Sin embargo, hay margen para su incremento, lo que contribuirá decididamente a mejorar la rentabilidad del sector.

De cara a la consecución de dichos objetivos se plantean estrategias en relación a Productos, Comunicación y Comercialización, dentro de las cuales en relación a ésta última cabe destacar la necesidad de:

EV2.Desplegar un potente sistema de comercio electrónico	“Estar online” es un requisito imprescindible para todo destino turístico, pero más que estar, y estar de una manera eficaz, es cada vez más importante poner a disposición del cliente canales de reserva online que le permitan acceder y comprar todos los servicios turísticos del destino de una manera sencilla, rápida y segura.
EV3.Implantar un sistema eficaz de ventas al trade	A pesar de que la “venta directa” está tomando cada vez mayor importancia, no es menos cierto que los intermediarios siguen teniendo su peso específico en el sector. Por tanto, se define esta estrategia orientada a que los intermediarios recomienden y vendan más y mejor Euskadi como destino turístico multiexperiencial.
EV5. Crear un sistema planificación de viaje y de “empaquetado dinámico”	Dada las características de la oferta turística de Euskadi y siendo el touring uno de sus productos estrella, se hace necesario desarrollar una estrategia que permita poner en manos del turista herramientas que le permitan una mejor planificación y reserva de su viaje.

Dentro de éstas estrategias de venta destacamos una serie de tácticas de vital importancia:

- Disponer de un sitio web turístico atractivo e innovador (portal de turismo de euskadi www.euskaditurismo.net)
- Gestionar un sistema de reserva de servicios turísticos
- Desarrollar herramientas de planificación de rutas por Euskadi
- Desarrollar un sistema de empaquetado dinámico

Bajo el marco del Programa de Experiencias TOP de Euskadi (desarrollado bajo las estrategias de producto), se han diseñado 88 Experiencias ya operativas bajo diversas temáticas (gastronomía, naturaleza, cultura, etc.) y equilibradas territorialmente pudiendo escoger actividades en cualquiera de las 3 ciudades (Bilbao, Donostia – San Sebastián y Vitoria Gasteiz) , la costa vasca, Rioja Alavesa o en el interior de Euskadi.

Para obtener documentación relacionada con el Programa de Experiencias TOP de Euskadi (1.Mapa distribución de Experiencias de Euskadi y temáticas y 2.Cuadro resumen Experiencias de cara a su comercialización) deberán remitir un correo electrónico a info@basquetour.net aceptando las condiciones reflejadas en el documento que se muestra en el Anexo.

Cuarenta y ocho de estas Experiencias están publicadas actualmente en el portal de turismo con todo nivel de detalle (<http://turismo.euskadi.net/x65-12390x/es/s12PortalWar/buscadoresJSP/buscadorD6.jsp?r01kLang=es>). Para el mes de Junio de 2012 está previsto disponer ya del 100% de las Experiencias visibles en el portal de turismo de Euskadi.

Para dar cumplimiento a los objetivos señalados, BASQUETOUR TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA - AGENCIA VASCA DE TURISMO ("BASQUETOUR") ha decidido convocar un concurso para adjudicar el contrato de servicios de gestión de las reservas bajo el marco del programa Experiencial de alojamiento y productos turísticos en Euskadi, que se regirá por las especificaciones técnicas que se contienen en el presente Pliego.

OBJETO DEL CONCURSO Y PRESTACION DE SERVICIOS

Constituye el objeto del contrato la prestación de los servicios de gestión de reservas de alojamiento, Experiencias y productos turísticos a nivel de Euskadi a clientes que bien a través del portal de turismo de Euskadi www.euskaditurismo.net o de forma directa accedan a la web del comercializador y demanden dichos servicios, según los términos y condiciones establecidos en el presente pliego.

Los servicios a prestar por el contratista serán los siguientes:

AJUSTE DE LA OFERTA

Ensamblaje de servicios

Contratar todos los servicios necesarios para la venta on-line de las Experiencias activas en cada momento (actualmente 88), tanto con alojamiento como sin él. Realizar una labor de ensamblaje de los distintos servicios ofrecidos por cada proveedor, para ello el contratista deberá visitar uno a uno a todos los proveedores y realizar esa labor de creación de producto y paquetización, y por otro lado buscar también su integración dentro de la oferta de las principales redes de alojamientos de la CAV.

Estandarización y diseño

Será necesario el ajuste de las Experiencias de cara a una estandarización del servicio en el caso de que fuese posible pudiendo llegar también al diseño de nuevos productos que combinasen las mismas en el caso de que comercialmente fuese necesario para su correcta operativización.

Por lo tanto uno de los papeles principales del contratista será el de armonizar la oferta del destino tanto con las Experiencias ya disponibles como con el producto turístico que se pueda generar adicional a través de los clubes de producto, como paquetes o servicios que estén actualmente activos a través de sus canales de comercialización en relación al destino, con el fin de ejercer de central de reservas.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del proyecto todo el personal necesario durante el periodo de contratación y estandarización del mismo para que éste se pueda realizar en un periodo de tiempo óptimo.

Esta labor no podrá excederse más de dos (2) meses para su desarrollo desde la formalización del contrato para las Experiencias que se encuentren activas en ese momento, y un mes a partir del momento en que se validen nuevas Experiencias. Cada día de retraso podrá implicar la imposición de penalizaciones al contratista, de acuerdo con lo previsto en el Pliego de cláusulas administrativas particulares.

COMERCIALIZACIÓN ACTIVA

Para el desarrollo de éste apartado se demandan dos tipos de servicios básicos:

- Servicio de Call Center para todos aquellos clientes que entren a través del portal de turismo, directamente a la web del contratista o soliciten simplemente información por haber visto la campaña y deseen informarse de las Experiencias disponibles o cualquiera de los productos que se oferten en la web. Este servicio será telefónico y por email.
- Creación de una web donde se integre toda la oferta de Euskadi de forma destacada dentro del propio portal del contratista (central de reservas), incluyendo todos los servicios derivados de la misma a nivel de atención al consumidor y gestión de la misma para su correcto funcionamiento. La web tendrá que ser multi-idioma y tendrá que tener un buen posicionamiento SEO y preparada para interactuar con el resto de webs del Gobierno Vasco (landing page, portal de turismo, euskadi tv) en relación a la campaña que se pondrá en marcha.

Por otro lado se deberá de plantear una estrategia de comercialización (por fases a corto y medio plazo) para introducir la oferta recientemente generada (Etapa - ajuste de la oferta) a través de los canales de comercialización que se planteen (on/off line) teniendo que cerrar acuerdos para integrar dicha oferta en las principales centrales de reserva on-line a través de tour operadores especializados tanto a nivel estatal como internacional en los mercados objetivos planteados en el Plan de Marketing.(conexiones directas con mercados internacionales, etc.) y acordes al perfil del público objetivo de interés.

De la misma forma se deberá de realizar una labor proactiva cerrando acuerdos para la integración de la oferta en canales más tradicionales (off-line) con alojamientos (principales Hoteles de las tres ciudades capitales de provincia y un mínimo de representatividad con otras zonas geográficas de referencia como la Costa Vasca, Rioja Alavesa o el interior y así como con otras redes como agroturismos o casas rurales de la CAV) a nivel de mercado interno, y con agencias de viajes a nivel estatal e internacional en base a los datos de penetración del canal por mercado.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Relación del contratista con el cliente o usuario

La gestión de la central de reservas deberá de ser propia del contratista, tanto en lo que corresponde a la herramienta de gestión y desarrollo de la propia central, como en los acuerdos adquiridos con los proveedores de los servicios turísticos.

Las diferentes modalidades de atención al público del servicio a prestar por el contratista serán: vía telefónica, vía correo electrónico y a través de la web de la central de reservas.

El horario de la prestación del servicio para cualquiera de las modalidades será de lunes a domingo, 24h al día.

Relación del contratista con los proveedores de servicios turísticos

El contratista deberá disponer de convenios suscritos con los proveedores de servicios turísticos ya que deberá garantizar un nivel de servicio acorde con las actividades, plazos, condiciones, etc. descritas en la propia central de reservas (web) o con la información que se proporcione desde el propio call center vía telefónica o email.

La adjudicataria abonará el servicio contratado por el cliente a los proveedores de servicios turísticos según lo establecido en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. En el caso de que se diese una demora, no se llegasen a cumplir los plazos establecidos en el pago o se produjera algún impago, este hecho podrá suponer la imposición de penalidades o incluso la resolución el contrato.

Relación del contratista con Basquetour

Deberá de enviar un feedback constante de la evolución de ventas diarias de todos los productos y Experiencias turísticas que se comercialicen. Para ello, dentro de los quince días siguientes al mes vencido se deberá enviar el detalle de las ventas (reservas) por día obtenidas del mes anterior y redacción de informes a Basquetour en relación a la gestión de la central de reservas. La contabilidad del adjudicatario deberá de reflejar la imagen fiel de las ventas de cada año y de los resultados de sus operaciones, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados.

Basquetour tendrá que estar debidamente informada de los acuerdos y condiciones comerciales adquiridos entre el contratista y cada uno de los proveedores de los servicios turísticos, teniéndolo que presentar todo recogido en un documento con sus posteriores actualizaciones. En ningún caso el precio de venta superará el importe del servicio si fuera directamente contratado con el proveedor.

Toda emisión de documentación relacionada con la gestión de la central de reservas estará debidamente identificada en papel, impresos de venta, etc. del contratista, quedando de éste modo claramente establecida la relación entre el cliente y el contratista.

El contratista albergará la central de reservas en internet, en una página web propia con sistema de gestión propio y confirmación en tiempo real, a la que se podrá acceder mediante un link desde la página web de portal de turismo de euskadi www.euskaditurismo.net, debiendo indicarse de que se trata de una gestión externa.

La gestión de la central de reservas deberá de ser propia del contratista, tanto en lo que corresponde a la herramienta de gestión y desarrollo, como a los acuerdos establecidos con los proveedores de servicios turísticos. El contratista deberá mantener indemne a Basquetour de cualquier tipo de responsabilidad derivada del funcionamiento de la central de reservas o de cualesquiera incidencias producidas en relación con la misma.

En consecuencia, el contratista asumirá íntegramente las responsabilidades que pudieran derivarse del incorrecto funcionamiento de la central de reservas o de cualesquiera incidencias producidas en relación con la misma, no asumiendo Basquetour ningún tipo de responsabilidad por tales motivos.

El contratista será responsable de la gestión, administración y legalidad del sistema informático de la herramienta que garantice el ciclo de venta automatizada, siendo de su cuenta los correspondientes gastos.

Asimismo, los licitadores garantizarán que en todas las acciones se haga un uso no sexista del lenguaje y un tratamiento no estereotipado de las imágenes.

Relación del contratista con otros destinos turísticos de la CAV con central de reservas ya activa

Todas aquellas Experiencias que ya se estén comercializando a través de otras centrales de reserva (según se detalla en el documento II – Cuadro resumen Experiencias de cara a su comercialización) deberán de tener el consentimiento del destino para su integración en ésta central y respetar las condiciones comerciales (comisiones, plazos, etc.) ya fijadas con el fin de respetar y salvaguardar la actividad ya operativa.

SUPERVISIÓN Y CONTROL

Incumbe a BASQUETOUR, ejercer de una manera continuada y directa la inspección y vigilancia y supervisión de los trabajos para velar por su correcta ejecución, pudiendo hacer al contratista observaciones y comentarios respecto de la ejecución de los servicios. A este fin, el adjudicatario deberá permitir el examen de cualquier proceso o fase del trabajo. El adjudicatario deberá fijar, de mutuo acuerdo con BASQUETOUR, un calendario de reuniones de seguimiento.

BASQUETOUR ayudará al adjudicatario facilitándole la información que posea y colaborará con él para conseguir el acceso a las fuentes de información ajenas a ella.

La dirección de los trabajos será ejercida por un representante de BASQUETOUR, que actuará de coordinador y supervisor. Asimismo todo cambio o modificación sobre la propuesta adjudicada, deberá contar con el acuerdo de BASQUETOUR que en todo momento podrá indicar variaciones en las directrices de los trabajos.

CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL TRABAJO

Los trabajos y todos los datos en ellos contemplados, así como los que de ellos resulten, son propiedad exclusiva de BASQUETOUR.

Del mismo modo, contarán con carácter confidencial, y no podrán ser publicados, ni en todo ni en parte, o utilizados de cualquier otro modo sin la expresa y previa autorización escrita del BASQUETOUR.

En ningún momento, el adjudicatario podrá hacer declaraciones públicas sobre los proyectos, sin la expresa y previa autorización de BASQUETOUR.

ANEXO

BASQUETOUR-AGENCIA VASCA DEL TURISMO, S.A.
Alameda de Urquijo, nº 36, planta 5ª
48011-Bilbao

Estimados Sres.:

En el marco del procedimiento para la contratación de la **GESTIÓN DE RESERVAS BAJO EL MARCO DEL PROGRAMA EXPERIENCIAL DE ALOJAMIENTO Y PRODUCTOS TURISTICOS EN EUSKADI** promovido por BASQUETOUR-AGENCIA VASCA DEL TURISMO, S.A. ("**Basquetour**"), y de conformidad con lo previsto en el pliego de Bases Técnicas relativo al mismo, por la presente solicitamos la siguiente documentación (en adelante, la "**Documentación**"):

1. Mapa distribución de Experiencias de Euskadi y temáticas
2. Cuadro resumen Experiencias de cara a su comercialización"

En relación con lo anterior, por la presente les comunicamos nuestros compromisos de actuación:

1. Información Confidencial.- Se considerará Información Confidencial cuanta información se recoja en la Documentación. Asimismo, se considerará Información Confidencial cualquier análisis, recopilación, estudio, resumen, extracto o documentación de todo tipo elaborado por nosotros a partir de dicha Documentación.

2.- Obligaciones de uso y confidencialidad. Tanto nosotros como nuestros administradores, directivos, ejecutivos y empleados (en adelante, el "**Personal**") nos comprometemos a no utilizar la Información Confidencial para cualquier otro propósito distinto de los relacionados directamente con el Procedimiento.

Igualmente, nosotros y nuestro Personal nos comprometemos a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial, de modo que no la comunicaremos ni revelaremos, directa ni indirectamente a ningún tercero sin la previa aprobación por escrito de Basquetour. A estos efectos, se entenderá que el riesgo de robo, extravío o pérdida de la Información Confidencial es asumido por nosotros, de tal modo que el hecho de que la recepción de la Información Confidencial por terceros se deba a cualquiera de dichas causas será entendido como producto de una negligencia imputable a nosotros.

Asimismo, limitaremos al mínimo imprescindible el número de miembros de nuestro Personal y colaboradores que tendrán acceso a la Información Confidencial, poniendo todos los medios necesarios para asegurar que se cumplen los términos de los compromisos asumidos en la presente. En todo caso, responderemos, en cualquier situación y circunstancia, de cualquier incumplimiento de las obligaciones que se deriven de la presente, incluso en el supuesto de que dicho incumplimiento sea imputable a uno o varios miembros de nuestro Personal.

3.- Propiedad exclusiva.- Reconocemos que la Información Confidencial es propiedad exclusiva de Basquetour. La entrega de la Documentación no supone la concesión de ninguna licencia de explotación de derechos de propiedad intelectual u otros ni les obliga a Uds. a la celebración de un contrato sobre cualquier materia. En particular, pero sin carácter limitativo, no podremos, en modo alguno, utilizar o explotar comercialmente la Información Confidencial, salvo

en relación con el Procedimiento. Del mismo modo, no podremos reclamar derecho de propiedad intelectual o industrial alguno a nuestro favor en relación con la Información Confidencial.

4.- Duración.- Nuestros compromisos bajo la presente tendrán una duración de dos (2) años desde su fecha de firma.

5.- Devolución o destrucción de la Información Confidencial.- Una vez terminada la vigencia de la presente, se deberá, tan pronto como sea razonablemente posible y, en cualquier caso, en no más de cinco (5) días hábiles desde dicha terminación, destruir la Documentación.

6.- Legislación aplicable y jurisdicción.- El presente acuerdo se regirá por las leyes españolas. Las partes, con renuncia expresa a cualquier fuero propio que resultara de aplicación, acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultante de la interpretación o ejecución del presente acuerdo o relacionados con él, directa o indirectamente, será sometido a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Bilbao.

Ruego nos envíen la Documentación a la siguiente dirección de correo electrónico:
xxx@xxx.net

[Razón Social]
P.p.

D. [...]
(Cargo)