PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES PARA CONTRATAR EL SERVICIO BÁSICO DE ATENCIÓN PARA LA ACOGIDA Y ASISTENCIA A PASAJEROS EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL AEROPUERTO DE VITORIA (PAVIA01_25).

1. Objeto del contrato

El objeto de contrato es "Servicio Básico de Atención para la acogida y asistencia a pasajeros en la oficina de Información turística del Aeropuerto de Vitoria del 01 de junio de 2025 al 31 de mayo de 2027, con una prórroga de 1 año".

2. Antecedentes

El aeropuerto de Vitoria registró 309.929 pasajeros en 2023 y 263.328 en 2024

Desde abril de 2023, la gestión de este servicio está a cargo de VIA, Promoción del Aeropuerto de Vitoria S.A., según lo acordado por sus socios. Este acuerdo fue aprobado en la reunión del Consejo de Administración del 27 de febrero de 2023, en la que se decidió licitar el contrato del "Servicio básico de atención para la acogida y asistencia a pasajeros en la Oficina de Información Turística del Aeropuerto de Vitoria", con vigencia del 1 de abril de 2023 al 31 de marzo de 2025.

Gracias a este contrato, los pasajeros de Aeropuerto de Vitoria desde abril de 2023 han recibido asistencia e información turística a su llegada al Aeropuerto de Vitoria, como puerta de entrada a Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi, y en su tránsito por la terminal.

En concreto, este servicio atendió a 3.641 personas en el primer año de contrato, del 01 de abril de 2023 al 31 de marzo de 2024, y 2.336 personas del 01 de abril de 2024 al 31 de marzo de 2025.

Por tanto, tras la valoración realizada por el Consejo de Administración de VIA, Promoción del Aeropuerto de Vitoria S.A., el día 27 de febrero de 2025, se acordó en sesión del Consejo, aprobar la apertura del expediente de contratación destinado a darle continuidad a dicho servicio.

Como ya se expuso en la licitación precedente, la llegada de un viajero, ya sea por ocio o negocios, es un momento clave que influye en su percepción del destino. Además, representa una oportunidad para reforzar el posicionamiento y el conocimiento de nuestra región.

En este contexto, los pasajeros pueden necesitar información turística sobre Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi, así como otros datos específicos en función del propósito de su viaje. Para atender esta demanda, la Oficina de Información Turística del Aeropuerto de Vitoria opera en un espacio cedido por AENA a la Diputación Foral de Álava, en virtud de un convenio entre ambas entidades para promover y dar a conocer el territorio.

3. Presupuesto

El presupuesto máximo asignado para la ejecución de esta licitación es de 220.000 euros, sin incluir IVA.

El periodo de vigencia del contrato será desde el 1 de junio de 2025 hasta el 31 de mayo de 2027, con la posibilidad de una prórroga de un año, conforme a lo estipulado en el punto 1 de los Pliegos Administrativos de este procedimiento.

La oferta económica se efectuará atendiendo a lo establecido en el punto 3 del Pliego de Prescripciones Administrativas.

4. Necesidades del servicio para contratar

El servicio de la oficina de turismo se basa en la atención y la asistencia a todos los usuarios del Aeropuerto Vitoria, tanto a los pasajeros de salida, como los de entrada del terminal.

Los pasajeros que llegan al Aeropuerto de tienen como principal objetivo agilizar su salida y acceder al medio de transporte que los trasladará a su destino final, ya sea previamente concertado o no.

En este contexto, tanto disponer de información turística eficaz sobre Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi y de los servicios de transporte disponibles, como asistir al pasajero en su tránsito por el aeropuerto de Vitoria, resulta clave para mejorar la experiencia del visitante.

A continuación, se detallan todas aquellas cuestiones relativas al servicio objeto del presente contrato, que se consideran necesarias para la ejecución del mismo y que, por tanto, se han establecido como requisitos de obligado cumplimiento para contratar.

Además, a fin de facilitar la tramitación de esta licitación, cada uno de los epígrafes de este apartado cuenta con un anexo para declarar su cumplimiento.

4.1. Adaptación del servicio a la operativa

El servicio objeto del presente contrato, implica como condición sine qua non, la existencia de la operativa aérea regular en el Aeropuerto de Vitoria.

Adicionalmente, la concreta programación de los vuelos condiciona las características del servicio, y supone la necesidad de adaptar y ajustar el horario de la oficina de turismo:

- A la actividad aeroportuaria regular de cada momento.
- Atendiendo a las modificaciones de las operativas aéreas que pudieran tener lugar tanto preavisadas, como aquellas imprevistas en el momento y lugar de la ejecución del servicio.

Ante la falta de planificación operativa actual en algunos periodos, para los cálculos de la oferta, se aporta una programación orientativa, detallada en el apartado “Operativa regular de referencia” en la página 8 del presente pliego.

Igualmente, VIA facilitará a la empresa adjudicataria los medios necesarios para acceder a la información actualizada referente a la programación y operativa de los vuelos objeto de servicio a lo largo de la ejecución del contrato.

En caso de que la operativa sufriera modificaciones sustanciales con respecto a lo planteado en el presente pliego, será de aplicación lo establecido en el punto 29 de Pliego de prescripciones administrativas particulares.

4.2. Horario de prestación del servicio

El horario de atención del servicio objeto del presente contrato deberá ser de 2 horas de duración, repartido tal como se expone a continuación:

- Apertura del punto de información una hora antes de la llegada del vuelo.
- Cierre una hora después de la llegada del vuelo, asegurando la atención y transporte de todos los pasajeros.

Los periodos de tiempo comprendidos entre la finalización del servicio a una operación aérea y el siguiente se entenderán como fuera del tiempo de ejecución del contrato.

En base a las necesidades del servicio expuestas en los puntos 4.1 y 4.2 este punto , se aporta el Anexo 8 - Adecuación del servicio a la operativa y horario, como declaración por el licitador de este requisito de obligado cumplimiento para contratar.

5. Descripción del servicio a ofertar

5.1. Características del servicio

A fin de facilitar una visión detallada del del servicio objeto del presente contrato, a continuación, se especifican aquellos aspectos que serán requeridos en su ejecución.

5.1.1. El servicio de información, atención y asistencia al pasajero

- Atención al público, trilingüe en los idiomas castellano, euskera e inglés.
- Facilitación de información turística sobre Vitoria-Gasteiz, Álava y Euskadi y de interés general para los viajeros.
- Asistencia en lo referente a los transportes básicos del aeropuerto de Vitoria: Servicio de autobús, taxi, alquiler de coche, así como cualquier otro servicio que pudiera desarrollarse.
- Atención de incidencias e imprevistos

5.1.2. Gestión y seguimiento de la actividad de la oficina de información

Esta gestión se realizará desde dos planos diferentes:

- En la **propia oficina de información**:
 - Vigilancia y supervisión de la actividad del servicio de autobús y de taxi a través de:
 - Control de la salida de todos los pasajeros del avión
 - Confirmación de que todos los pasajeros cuentan con medio de transporte para salir del terminal
 - Autorización de salida al autobús
 - Gestión, y traslado a la persona coordinadora, de las incidencias que pudieran tener lugar en la oficina de información y su entorno de actividad, referentes a:
 - Facilitación de información al pasajero
 - Necesidades detectadas en el pasajero del aeropuerto de Vitoria
 - Transportes básicos del aeropuerto

- Desde las labores de **control y coordinación del servicio**:
 - Interlocución con VIA a lo largo de la ejecución del contrato.
 - Organización de calendario y horaria para la correcta adaptación de la actividad a la operativa.
 - Presentación de un informe mensual que reporte de la ejecución de la actividad en la oficina de turismo, que contenga la siguiente información:
 - Pasajeros atendidos.
 - Incidencias atendidas
 - Conclusiones referentes a la actividad
 - Puntos de mejora detectados para la prestación servicio
 - Gestión de la certificación de la oficina en la red de Iturbasque, Red Vasca de oficinas de turismo.

En base a las necesidades del servicio expuestas en este punto, se aporta Anexo 9- Descripción del servicio a ofertar, para la declaración por el licitador de estos requisitos de obligado cumplimiento para contratar.

6. Recursos Humanos asignados al servicio

El servicio al pasajero según queda establecido será de ejecución por una **solá persona por operación aérea**.

Actualmente la planificación de referencia , aportada en el apartado “Operativa regular de referencia “ de la página 8 del presente pliego, podría dar lugar en algunos periodos, a la necesidad de dos personas que garanticen la cobertura del servicio.

Por esta razón se requiere, como obligatorio la existencia de una persona asignada al contrato y la garantía de una segunda persona que pueda intervenir ante incidencias que no puedan ser cubiertas por la actividad ordinaria.

Igualmente, atendiendo a la descripción del servicio a ofertar, contenido en el punto 5 del presente pliego, se establecen **los siguientes requisitos de obligado cumplimiento en lo referente al personal asignado este servicio que facilite servicio de acogida** y asistencia del Aeropuerto de Vitoria:

- Conocimiento probado de idioma euskera.
- Conocimiento probado del idioma inglés.
- Experiencia probada en la atención al público del personal a cargo del servicio.

Además, la empresa adjudicataria **identificará un responsable de la ejecución del contrato, que será el interlocutor con VIA**. Esa persona será la encargada de realizar las labores de control y coordinación del servicio a razón de 3 horas semanales, detalladas en el punto 5.1.2 del presente pliego.

En base a lo expuesto en este punto, se aporta Anexo 10 Recursos- Humanos asignados al servicio, para la declaración por el licitador, como requisito de obligado cumplimiento para contratar

7. Valoración: Aspectos puntuables de la oferta técnica.

7.1. Valoración sujeta a fórmula matemática

Como se ha indicado en los puntos anteriores, y dada la naturaleza del presente contrato, todas aquellas cuestiones referentes al servicio objeto del mismo, tales como necesidades, descripción y recursos humanos adscritos, suponen requisitos de obligado cumplimiento para su ejecución.

Por tanto, serán objeto de valoración en este epígrafe, aquellas cuestiones que suplementen y enriquezcan el servicio de la oficina de turismo del Aeropuerto de Vitoria, con respecto a los ya requeridos en los puntos anteriores.

Esta valoración sumará hasta un máximo de 30 puntos, divididos como se detalla a continuación, atendiendo a los conceptos y forma de valoración:

CONCEPTO OBJETO DE VALORACIÓN	PUNTOS A ADJUDICAR
Flexibilidad y adecuación del servicio	15
Prestación del servicio en idiomas adicionales	15

7.1.1. Flexibilidad y adecuación del servicio

Dada la necesidad de flexibilidad y adecuación del servicio a la operativa del aeropuerto, se entiende que un mayor número de personas vinculado a la prestación del mismo, supone una mayor capacidad de reacción de la empresa adjudicataria a potenciales cambios.

Por todo lo expuesto se establece la adjudicación de hasta 15 puntos, a razón de 5 por cada trabajador adicional que la empresa presente en su oferta como personal adscrito al servicio de acogida y asistencia a pasajeros en la Oficina de Información del Aeropuerto de Vitoria , atendiendo al cuadro detallado a continuación:

Personal vinculado al servicio	Puntos a adjudicar
1 adicional	5
2 adicionales	5
3 o más adicionales	5

Se aporta el Anexo 11 para la cumplimentación de este epígrafe.

7.1.2. Prestación del servicio en idiomas adicionales

Se estima como preferente la asistencia al pasajero en los idiomas de aquellos países de los que procede.

Atendiendo a esta prioridad, se otorgarán hasta un máximo de 15 puntos, a razón de 5 puntos por cada lengua, atendiendo al conocimiento de idiomas adicionales por parte del equipo a cargo del servicio objeto del contrato, según se establece en la tabla a continuación;

Idioma Adicional	Puntuación
Italiano	5
Francés	5
Neerlandés	5

Se incluye el Anexo 12 para la cumplimentación de este epígrafe

7.2. Valoración sujeta a juicio de valor

Atendiendo al servicio objeto del contrato, el perfil de la empresa licitante, su visión de la ejecución del objeto del contrato y su experiencia previa, son cuestiones de interés a la hora de elegir un proveedor del mismo.

Por esta razón, se solicita un portfolio de presentación de la empresa licitadora, en la que detalle la planificación establecida para el servicio, atendiendo a los requisitos de obligado cumplimiento, y aquellos aspectos adicionales incluidos en el aparatado de valoración sujeta a fórmula.

La presentación de este documento es de libre formato, y se valorará con hasta 30 puntos, atendiendo al siguiente desglose:

Concepto	Bajo	Medio	Alto
Conocimiento del aérea de actividad	2,5	4	7
Experiencia demostrada	2,5	4	7
Propuestas de valor adicionales al contrato	2,5	4	6

Por tanto, a modo de resumen se aporta el cuadro con el detalle de la valoración técnica del presente pliego técnico:

TIPO DE VALORACIÓN	CONCEPTO DE VALORACIÓN	PUNTOS A ADJUDICAR
SUJETA A FÓRMULA MATEMÁTICA	Flexibilidad y adecuación del servicio	15
	Prestación del servicio en idiomas adicionales	15
SUJETA A JUICIO DE VALOR	Informe Portfolio de Actividad	20

Se incluye el Anexo XX para la cumplimentación de este epígrafe

OPERATIVA REGULAR DE REFERENCIA

A continuación, se aportan los horarios a tener en cuenta para la preparación de la oferta.

Las horas objeto de cálculo para llegar a la oferta económica, derivadas de esta planificación, quedarán recogidas en la cláusula 3 del Pliego de prescripciones administrativas y en el Anexo 1.

Tal como se ha explicado previamente, la operativa objeto de la presente oferta es orientativa, pudiendo ésta ser objeto de cambios.

PREVISIÓN HORARIO VERANO (ABRIL-OCTUBRE)			
DÍA	ORIGEN	DESTINO	LLEGADA
LUNES	Milan-Bérgamo	Vitoria	8:20
	Málaga	Vitoria	15:50
	Palma Mallorca	Vitoria	12:45
MARTES	Alicante	Vitoria	21:35
	Bruselas	Vitoria	9:55
	Palma Mallorca	Vitoria	16:10
	Málaga	Vitoria	22:05
	Sevilla	Vitoria	14:00
MIÉRCOLES	Alicante	Vitoria	8:45
	Milan-Bérgamo	Vitoria	7:55
	Sevilla	Vitoria	17:50
JUEVES	Milan-Bérgamo	Vitoria	21:20
	Málaga	Vitoria	18:00
	Palma Mallorca	Vitoria	20:35

VIERNES	Alicante	Vitoria	21:35
	Málaga	Vitoria	16:00
	Sevilla	Vitoria	8:05

SABADO	Bruselas	Vitoria	9:20
	Málaga	Vitoria	8:35
	Sevilla	Vitoria	14:55

DOMINGO	Alicante	Vitoria	14:05
	Milan-Bérgamo	Vitoria	13:20
	Palma Mallorca	Vitoria	19:50
	Sevilla	Vitoria	15:35

PREVISIÓN HORARIO INVIERNO (NOVIEMBRE-MARZO)			
DÍA	ORIGEN	DESTINO	LLEGADA
LUNES	Milan-Bérgamo	Vitoria	14:45
	Alicante	Vitoria	20:55
	Bruselas-Charleroi	Vitoria	19:55
JUEVES	Sevilla	Vitoria	07:55
VIERNES	Bruselas-Charleroi	Vitoria	19:55
	Milan-Bérgamo	Vitoria	09:20
	Alicante	Vitoria	13:30
SÁBADO	Sevilla	Vitoria	21:45
DOMINGO	Alicante	Vitoria	21:30

En caso de que la operativa sufriera modificaciones sustanciales con respecto a lo planteado en el presente pliego, será de aplicación lo establecido en el punto xx de Pliego de prescripciones administrativas particulares.