

Spain-Pamplona: Tourist information services**OJ S 9/2024 12/01/2024****Contract award notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Ayuntamiento de Pamplona

National registration number: P3120100G

Postal address: Plaza Consistorial s/n

Town: Pamplona

NUTS code: ES220 Navarra

Postal code: 31001

Country: Spain

Contact person: María Bezunartea Barasoain

E-mail: comercioyturismo@pamplona.es

Telephone: +34 948420734

Internet address(es):Main address: www.pamplona.esAddress of the buyer profile: www.pamplona.es**I.4. Type of the contracting authority**

Regional or local authority

I.5. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Contrato de servicio de atención y de promoción turística de la ciudad en la oficina de turismo y centros de acogida

Reference number: Cont_servicios/2023/51

II.1.2. Main CPV code

63513000 Tourist information services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Objeto del contrato: SERVICIO DE ATENCIÓN Y DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD EN LA OFICINA DE TURISMO Y CENTROS DE ACOGIDA DE LA CIUDAD DE PAMPLONA-IRUÑA

El objeto de este contrato es la contratación del servicio de atención y promoción turística en los siguientes espacios de acogida:

- a) Oficina de turismo de Pamplona, Turismo, situada en C/ San Saturnino, 2.
- b) Centro de información al peregrino e interpretación del Camino de Santiago, Ultreia, situada en la calle Mayor, 20.
- c) Centro de interpretación de las Fortificaciones, Fortín de San Bartolomé, situado en la calle Arrieta con calle Aralar.
- d) Centro de Experiencias de San Fermín, calle Santo Domingo.

El objetivo principal de este contrato es contar con un servicio de atención y de promoción turística de la ciudad.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Lowest offer: 324 135,11 EUR / Highest offer: 338 390,26 EUR taken into consideration

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES22 Comunidad Foral de Navarra

Main site or place of performance: Oficinas turísticas de la ciudad de Pamplona

II.2.4. Description of the procurement

Gestión del servicio de atención y promoción turística de las oficinas de turismo de la ciudad de Pamplona.

El nuevo modelo turístico urbano presenta un reto trascendental, que es la transformación del modelo turístico hacia parámetros de sostenibilidad actuando con determinación en la digitalización de los servicios, así como en el diseño de producto, la imagen proyectada, el desarrollo de eventos sostenibles, diversificar la oferta, preparar los servicios e infraestructuras públicas frente al cambio climático y dotar al sistema de gobernanza de un sistema de

inteligencia que permita una toma de decisiones eficiente basada en datos.

En este nuevo contexto en el que la información turística está accesible a cualquier persona en cualquier parte del mundo gracias a las nuevas tecnologías, el rol de la oficina de turismo y los centros de acogida continúa siendo fundamental en la estructuración del destino, la mejora de la gobernanza y en la forma de atención front-office y back-office y asesoramiento personalizado al cliente objetivo. Así, se puede afirmar que se ha producido un cambio en el paradigma de oficina de turismo entendida como espacio de información, hacia una oficina de servicios que responde a las necesidades no solo a las personas visitantes, sino también residentes, empresas sectoriales, administración y centros de formación.

Consecuentemente, es importante señalar que la oficina del siglo XXI debe focalizar su esfuerzo en ofrecer como valor añadido la oferta de una experiencia personalizada a las personas usuarias y el desarrollo de servicios a todos los integrantes del universo turístico; manteniendo, alimentando y actualizando todas las herramientas de comunicación y promoción turística. Todo ello implica la mejora de la capacitación del personal, conocer las necesidades de la persona usuaria del servicio, un cuidado exquisito en la imagen corporativa, la coordinación con otras oficinas de turismo, la implementación de sistemas de evaluación de los servicios y de sistemas de calidad, así como la mejora en la gestión y coordinación interna.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Organización del servicio / Weighting: 15
Quality criterion - Name: Desarrollo de la cartera de servicios / Weighting: 5
Quality criterion - Name: Plan de trabajo para el servicio de promoción y back office / Weighting: 10
Quality criterion - Name: Modelo de informe mensual y anual / Weighting: 5
Quality criterion - Name: Coordinación del servicio / Weighting: 10
Quality criterion - Name: Programa general de visistas guiadas de cortesía / Weighting: 5
Cost criterion - Name: Criterios cuantitativos / Weighting: 50

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2023/S 193-604399](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: 2023/S 193-604399

Title:

Servicio de atención y de promoción turística de la ciudad en la oficina de turismo y centros de acogida de la ciudad de Pamplona-Iruña

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

22/12/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

Number of tenders received from SMEs: 2

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 2

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: DINAMIC IMIZCOZ SERVICIOS CULTURALES SLU

National registration number: B71030985

Postal address: Artajona 10, 1º

Town: Pamplona

NUTS code: ES22 Comunidad Foral de Navarra

Postal code: 31015

Country: Spain

E-mail: info@dinamicnavarra.com

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 1 697 042,40 EUR

Lowest offer: 324 135,11 EUR / Highest offer: 338 390,26 EUR taken into consideration

V.2.5. Information about subcontracting**Section VI: Complementary information**

VI.3. Additional information**VI.4. Procedures for review****VI.4.1. Review body**

Official name: Junta de Gobierno Local

Postal address: Plaza Consistorial s/n

Town: Pamplona

Postal code: 31001

Country: Spain

Telephone: +34 948420100

VI.5. Date of dispatch of this notice

08/01/2024