

Passion for
Palma
de Mallorca

Ajuntament  de Palma

**PLECS DE LES CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS I TÈCNIQUES
PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LES OFICINES I
PUNTS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA DE PALMA, A TRAVÉS D'UN
PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA I
TRAMITACIÓ ORDINÀRIA**

Expedient número: INF 17 004

Tipus de contracte: Servei

Procediment: Obert

Tramitació: Ordinària

Forma: Subjecte a regulació harmonitzada

Òrgan de Contractació: Comissió Executiva Fundació Turisme P365

ÍNDEX

CLÀUSULES ADMINISTRATIVES	4
I. RÈGIM JURÍDIC	4
II. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ	4
III. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
IV. CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques DELS SERVEIS	4
V. NECESSITATS A SATISFER	4
VI. PRESSUPOST, EXISTÈNCIA DE CRÈDIT, DESPESES DE PUBLICITAT, IMPOSTS I REVISIÓ DE PREUS	5
VII. EMPRESES PROPONENTS, PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ I DOCUMENTACIÓ EXIGIDA, I OFERTES	5
VIII. PROCEDIMENT, CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I ADJUDICACIÓ DEFINITIVA	12
IX. FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE/CESSIÓ	14
X. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	15
XI. EXECUCIÓ DE TREBALLS	16
XII. PENALITZACIONS ADMINISTRATIVES	17
XIII. FACULTATS DE DIRECCIÓ I INSPECCIÓ DE LA FUNDACIÓ TURISME P365 I COMPROVACIÓ DE LA QUALITAT	18
XIV. PAGAMENT DEL PREU	19
XV. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE	19
XVI. TERMINI DE GARANTÍA	20
XVII. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE	21
XVIII. PRERROGATIVES DE LA FUNDACIÓ TURISME P365 I JURISDICCIÓ	21
XIX. RECLAMACIONS EN ELS PROCEDIMENTS D'ADJUDICACIÓ I DECLARACIÓ DE NUL·LITAT DELS CONTRACTES	22
XX. SUBROGACIÓ DEL PERSONAL	22
CLÀUSULES TÈCNiques	24
1. OBJECTE	24
2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	24
3. INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENT, MOBILIARI, SUBMINISTRES BÀSICS I MATERIAL	38
4. DURACIÓ DEL CONTRACTE	40
5. SUBCONTRACTACIÓ	40
6. PRESENTACIÓ DE LES OFERTES	40
7. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ	40
8. OBLIGACIONS I DRETS DE L'ADJUDICATARI	40
9. OBLIGACIONS I DRETS DE LA FUNDACIÓ TURISME P365	43
10. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE I PENALITATS	43

11. JURISDICCIO	43
12. EFECTES DE LA PRESENTACIÓ D'UNA OFERTA	43
ANNEX I	44
ANNEX II	49
ANNEX III	52
ANNEX IV	54
ANNEX V	57
ANNEX VI	59
ANNEX VII	60
ANNEX VIII	62
ANNEX IX	63
ANNEX X	64



CLÀUSULES ADMINISTRATIVES

I. RÈGIM JURÍDIC

El present Plec té caràcter administratiu. Les parts queden sotmeses expressament al que estableixen aquests plecs i en els plecs de prescripcions tècniques.

Al present plec de clàusules administratives particulars que regeixen el contracte del qual l'objecte es determina en la clàusula II, li són aplicables el Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre (RDL 3/2011) pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, i altra normativa vigent aplicable.

Supletòriament s'aplicaran les altres normes de dret administratiu i, si no, les normes de dret privat.

El desconeixement del contracte en qualsevol dels seus termes, dels documents annexos que formen part del mateix, o de les instruccions, normes o plecs de tota índole, formulats per la Fundació Turisme P365, en relació a l'objecte d'aquest contracte i que puguin tenir aplicació en l'execució d'allò pactat, no eximirà al contractista de l'obligació del seu compliment.

II. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

L'òrgan de contractació és la Comisió Executiva de la Fundació Turisme P365.

L'òrgan de contractació té la facultat per adjudicar el corresponent contracte, interpretar-lo, resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment, modificar-lo per raó d'interès públic, acordar la seva resolució i determinar els seus efectes, sempre amb subjecció a la normativa aplicable a cada moment.

III. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei de gestió de les oficines d'informació turística i punts d'informació turística de la ciutat de Palma.

L'execució de l'objecte del contracte haurà d'adequar-se en tot moment a les condicions que figuren en el contracte, en el present plec i en el plec de prescripcions tècniques, documents que tenen caràcter contractual i que hauran de ser signats per l'adjudicatari en l'acte de formalització del contracte, tenint tots els documents caràcter contractual.

IV. CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques DELS SERVEIS

Els serveis objecte del present contracte s'ajustaran a les característiques tècniques que s'especifiquen en el plec de prescripcions tècniques adjunt al present plec de clàusules administratives particulars, tenint, tant les clàusules tècniques com administratives, naturalesa contractual.

V. NECESSITATS A SATISFER

Les necessitats a satisfer són les que consten en el plec de clàusules tècniques.



VI. PRESSUPOST, EXISTÈNCIA DE CRÈDIT, DESPESES DE PUBLICITAT, IMPOSTS I REVISIÓ DE PREUS

El preu dels serveis objecte del contracte i, si escau, el seu desglossament en preus unitaris, serà el que es determini en l'annex I i serà el seu import màxim a efectes de licitació.

El preu del contracte es pot formular tant en termes de preus unitaris referits als diferents components de la prestació o a les unitats d'aquesta que es lliurin o s'executin, com en termes de preus aplicables a tant alçat a la totalitat o a part de les prestacions del contracte. En tot cas s'indicarà, com a partida independent, l'import de l'Impost sobre el Valor Afegit que hagi de suportar l'ens, organisme o entitat contractant.

A tots els efectes previstos en el RDL 3/2011, el valor estimat dels contractes el determina l'import total, sense incloure l'Impost sobre el Valor Afegit, pagador segons les estimacions de l'òrgan de contractació. En el càlcul de l'import total estimat s'ha de tenir en compte qualsevol forma d'opció eventual i les eventuais pròrrogues del contracte.

El finançament de les obligacions econòmiques que es deriven del compliment d'aquest contracte figura en el punt 3 de l'annex I.

Existeix crèdit suficient fins l'import del pressupost aprovat per l'Administració.

L'import màxim de les despeses de publicitat de licitació del contracte, que ha d'abonar l'adjudicatari, d'acord amb l'article 75 del Reglament de la licitada Llei, serà el que correspongui d'acord amb les tarifes vigents del butlletins oficials corresponents.

L'import de les despeses de publicació als diferents butlletins oficials i, si escau, en altres mitjans de difusió, seran a càrrec de l'adjudicatari, deduint tals imports de la primera certificació o factura presentada per l'adjudicatari.

Si el procediment resultés desert, l'import de les despeses de publicitat corresponents serà per compte de la Fundació Turisme P365.

A tots els efectes s'entendrà que les ofertes presentades pels licitadors comprenen els tributs que siguin d'aplicació segons les disposicions vigents, a excepció de l'IVA, que figurarà a part.

El preu del contracte no podrà ser objecte de revisió, tal i com s'estableix a l'annex I.

L'adjudicació quedarà sotmesa a la condició suspensiva de l'existència de crèdit adequat i suficient, per finançar les obligacions derivades del contracte en l'exercici corresponent.

VII. EMPRESSES PROPONENTS, PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ I DOCUMENTACIÓ EXIGIDA, I OFERTES

Empreses licitadores.

Podran presentar proposicions les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres que tinguin plena capacitat d'obrar, no estiguin incurses en una prohibició de contractar, i acreditin la seva solvència econòmica, financera i tècnica o professional, requisits que seran substituïts per la corresponent classificació.



Les persones jurídiques només podran ser adjudicatàries de contractes les prestacions dels quals estiguin compreses dins els fins, objecte o àmbit d'activitat que, a tenor dels seus estatuts o regles fundacionals, els siguin propis.

Podran, així mateix, presentar proposicions les unions d'empresaris que es constitueixin temporalment a l'efecte de conformitat amb l'article 59 del RDL 3/2011. Cada un dels empresaris que componen l'agrupació haurà d'acreditar la seva capacitat d'obrar i la solvència econòmica, financera i tècnica o presentant la documentació a què fan referència les clàusules següents. S'hauran d'indicar en un document privat els noms i les circumstàncies dels empresaris que la subscriguin, la participació de cada un i la persona o entitat que durant la vigència del contracte ha d'ostentar la plena representació de tots ells davant l'Administració i que assumeixen el compromís de constituir-se en unió temporal d'empreses (article 24 del Reglament de la Llei de Contractes de l'Administració Pública, RGLCAP). L'esmentat document haurà d'estar signat pels representants de cadascuna de les empreses components de la unió.

La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Comunitat Europea o signataris de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu i de les restants empreses estrangeres s'acreditarà, respectivament, d'acord amb el que preveu l'annex II del RGLCAP.

Segons l'article 55 del RDL 3/2011, les persones físiques o jurídiques d'Estats no pertanyents a la Unió Europea hauran de justificar mitjançant informe de la respectiva missió diplomàtica permanent espanyola, que s'acompanyarà a la documentació que es presenti, que l'Estat de procedència de l'empresa estrangera admet al seu torn la participació d'empreses espanyoles en la contractació amb l'Administració i amb els ens, organismes o entitats del sector públic assimilables als enumerats a l'article 3, de manera substancialment anàloga. En els contractes subjectes a regulació harmonitzada es prescindirà de l'informe sobre reciprocitat en relació amb les empreses d'Estats signataris de l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç.

D'acord amb el que preveu l'article 145 del RDL 3/2011, la presentació de proposicions presumeix l'acceptació incondicionada per part de qui licita de les clàusules d'aquest Plec i la declaració responsable que compleix les condicions exigides per contractar amb l'Administració (veure annex III)

Publicitat de la licitació.

Per tal d'assegurar la transparència i l'accés públic a la informació relativa a la seva activitat contractual, i conforme l'article 142 del RDL 3/2011, els procediments per a l'adjudicació d'aquest contracte s'hauran d'anunciar al Butlletí Oficial de l'Estat. No obstant, quan es tracti de contractes de les Comunitats Autònomes, entitats locals o organismes o entitats de dret públic dependents de les mateixes, es podrà substituir la publicitat en el Butlletí Oficial de l'Estat per la que es realitzi en els diaris o butlletins oficials autonòmics o provincials.

Atès que aquest contracte està subjecte a regulació harmonitzada, la licitació haurà de publicar-se, també, en el Diari Oficial de la Unió Europea, sense que en aquest cas la publicitat efectuada en les diaris oficials autonòmics o provincials pugui substituir a la que s'ha de fer al Butlletí Oficial de l'Estat.

El termini per presentar proposicions serà l'establert a l'anunci de licitació publicat al DOUE, tal i com disposa l'article 159 del RDL 3/2011. No obstant, si l'últim dia del termini per presentar les proposicions fos inhàbil, aquest s'entendrà prorrogat al primer dia hàbil següent.

Documentació exigida, i ofertes

Els licitadors podran presentar les seves proposicions a les oficines de la Fundació Turisme P365 (carrer Socors, 22 A, 07002 Palma, Illes Balears), de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores, durant el termini de licitació,. En el cas que el licitador



vulgui presentar la documentació per correu postal o missatgeria haurà de remetre a la Fundació Turisme P365, a través de fax o al correu electrònic admin@pmi365.com, el justificant de l'enviament de la documentació abans de la finalització del termini de presentació.

No obstant això, si transcorreguts 10 dies naturals des de l'enviament del justificant no s'hagués rebut la proposició a les dependències de la Fundació Turisme P365, aquesta no serà admesa.

L'esmentada documentació es presentarà en **tres sobres tancats i signats pel/per la licitador/a** o persona que el/la representi, i s'hauran d'indicar, a més de la raó social i la denominació de l'entitat licitadora, el títol de la licitació, i hauran de contenir: **el primer (a)**, la documentació exigida per a prendre part en la licitació, **el segon (B)**, la documentació relativa als criteris la valoració dels quals depengui d'un judici de valor i **el tercer (C)** la proposició econòmica i els documents aportats per a la valoració dels criteris de selecció quantificables mitjançant fórmules matemàtiques. Cada sobre contindrà també la documentació corresponent en un suport informàtic. Un cop presentada la proposició no podrà ser retirada ni modificada, ni afegir cap document, sota cap pretext.

A l'interior de cada sobre l'empresa licitadora inclourà un índex que identificarà tots els documents que s'aporten.

Tots els licitadors han de presentar la documentació en alguna de les llengües oficials de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, castellà i català.

Si no es compleixen aquests requisits no serà admesa la proposició, igual que si aquesta és rebuda per l'òrgan de contractació un cop finalitzat el termini de presentació, o si, un cop rebut el justificant dins del termini, transcorren 10 dies naturals sense haver-se rebut la documentació.

SOBRE A. DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA.

A efectes de la licitació, i amb l'objectiu de facilitar els tràmits als interessats, els documents inclosos en aquest sobre seran fotocòpia de l'original, a la qual s'ha d'acompanyar **declaració del representant legal de l'empresari que declari l'autenticitat de la documentació presentada, i la seva correspondència amb la documentació original.**

A l'efecte de l'adjudicació, l'entitat seleccionada haurà de presentar en el termini que se li atorgui, els corresponents originals o còpies autèntiques, així com altres documents que siguin necessaris per dur a terme l'adjudicació.

1. Relació amb l'índex corresponent de tots els documents inclosos en aquest sobre.
2. GARANTIA PROVISIONAL. No procedeix.
3. PERSONALITAT I CAPACITAT DE L'EMPRESARI. En tot cas s'haurà d'aportar una fotocòpia del DNI o del NIF de qui licita, si és persona física, o del document que, si escau el substitueixi reglamentàriament; o del CIF si és persona jurídica.

Per acreditar la personalitat i la capacitat de qui licita les persones físiques hauran d'aportar DNI o NIF de qui licita o del document que, si escau, el substitueixi reglamentàriament; les persones jurídiques, original o còpia autenticada de l'escriptura de constitució i de modificació si s'escau, degudament inscrita o amb assentament de presentació al Registre Mercantil, i estatuts socials en vigor, adaptats a l'RDL 1564/89, de 22 de desembre, quan aquest requisit sigui exigible d'acord amb la legislació mercantil que li sigui aplicable. Si no ho és, la capacitat d'obrar s'haurà d'acreditar mitjançant l'escriptura o document de constitució, estatuts o acte fundacional, en els quals constin les normes per les quals es regula la seva activitat, inscrits, si s'escau, en el corresponent registre oficial. Les persones jurídiques només podran ser adjudicatàries de contractes les prestacions dels quals estiguin compreses en els fins, l'objecte o l'àmbit d'activitat que, d'acord amb els seus estatuts o regles fundacionals, els siguin propis.



La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Comunitat Europea o signataris de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu s'haurà d'acreditar mitjançant la inscripció als registres o la presentació dels certificats que s'indiquen en l'Annex I del RGLCAP , en funció dels diferents contractes.

Les persones físiques o jurídiques d'estats no pertanyents a la Unió Europea hauran de justificar mitjançant informe de la respectiva missió diplomàtica permanent o Oficina Consultar d'Espanya, que haurà de formar part de la documentació que es presenti, que l'estat de procedència de l'empresa estrangera admet per la seva banda la participació d'empreses espanyoles en la contractació amb l'Administració i amb els ens, organismes i entitats del sector públic assimilables a l'article 3 del RDL 3/2011, en una forma substancialment anàloga. En aquests contractes es prescindirà de l'informe de reciprocitat en relació amb les empreses d'estats signataris de l'acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç, segons disposa l'article 55 del RDL 3/2011.

Si dos licitadors o més es presenten havent-se constituït en unió temporal d'empreses per qualsevol dels mitjans admesos en dret hauran de complir, per ser admesos com a licitadors, els requisits exigits a la legislació vigent, i en especial el que preveu el paràgraf tercer de l' apartat V.1. d'aquest Plec.

4. REPRESENTACIÓ. Quan qui licita no actuï en nom propi o es tracti de societat o persona jurídica haurà de presentar una fotocòpia compulsada del DNI, NIF o document que el substitueixi reglamentàriament i un document fefaent que acrediti que qui signa la proposició econòmica té apoderament bastant per comparèixer davant la Fundació Turisme P365 i contractar en nom i representació de la persona o entitat de què es tracti. Si representa una associació haurà d'aportar la inscripció administrativa de la constitució d'aquesta, la inscripció administrativa del nomenament de qui signa com a president/a de l'associació i un certificat de l'acord de l'associació de presentar-se a la contractació.

5. DECLARACIÓ EXPRESSA RESPONSABLE que qui licita no està sotmès a les prohibicions per contractar recollides a l'article 60 del RDL 3/2011 vigent.

La declaració responsable a què es refereix el paràgraf anterior comprendrà expressament la circumstància de trobar-se al corrent del compliment de les obligacions tributàries, amb la Seguretat Social i amb l'Ajuntament de Palma, imposades per les disposicions vigents, sense perjudici que la justificació acreditativa de tal requisit s'hagi de presentar, abans de l'adjudicació, per l'empresari a favor del qual s'hagi d'efectuar aquesta. Aquesta circumstància es podrà provar per qualsevol dels mitjans assenyalats per l'article 73 del vigent RDL 3/2011. Es podrà utilitzar l'annex II d'aquests plecs.

De conformitat amb el comunicat expedit pel Departament Financer de l'Ajuntament de Palma, d'1 de setembre de 2011, el requisit de presentació del certificat d'estar al corrent de pagament amb l'Ajuntament serà substituït per la comprovació de la pròpia Fundació Turisme P365 sobre aquesta acreditació.

6. JUSTIFICACIÓ DE LA CAPACITAT FINANCERA, ECONÒMICA I TÈCNICA O PROFESSIONAL.

La solvència econòmica i financera i tècnica o professional s'acreditarà mitjançant l'aportació dels documents que es determinin per l'òrgan de contractació d'entre els previstos en els articles 75 a 79 RD 3/2011 i que estan detallats en el annex I.

Els empresaris no espanyols d'estats membres de la Unió Europea hauran d'acreditar la seva capacitat financera, econòmica i tècnica, conformement al que preveu l'apartat precedent. Així mateix, hauran d'acreditar que estan inscrits, si escau, en un registre professional en les condicions previstes per la legislació del país on estiguin establerts, o presentar un document de la representació diplomàtica o consular, degudament habilitada, que acrediti que d'acord amb la legislació del seu país es



poden obligar amb l'administració contractant. L'esmentada documentació s'haurà de presentar traduïda al castellà o al català per compte dels licitadors.

7. CLASSIFICACIÓ. Sense classificació en base a la Disposició Transitòria quarta de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, de la factura electrònica i creació del registre comprable de factures del Sector Públic, de 28 d'agost, pel que es modifiquen determinats preceptes del Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat del Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre.

8. ADSCRIPCIÓ MITJANS PERSONALS I/O MATERIALS. Compromís formal que si resulta adjudicatari/a dedicarà o adscriurà a l'execució del contracte els mitjans personals i/o materials suficients per a la seva execució. Es considera obligació essencial i el seu incompliment serà causa de resolució del contracte.

9. ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL. Compromís formal que si resulta adjudicatari/ària aportarà un document que acrediti la cobertura de la responsabilitat civil per l'import que s'assenyali l'annex I.

10. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS. Declaració responsable de qui licita que en relació amb els seus treballadors compleix les mesures de prevenció de riscos laborals establertes a la normativa vigent, incloses les obligacions en matèria de formació i vigilància de la salut, protecció i emergència. A aquests efectes, la declaració haurà d'expressar el compromís per part de qui licita d'aportar la documentació necessària i suficient que ho justifiqui abans de la signatura del contracte, fent constar expressament que coneix i accepta que l'adjudicació quedarà sense efecte si no aporta aquesta documentació o, fins i tot presentada, no compleix íntegrament l'esmentada normativa.

12. Les empreses estrangeres, en base al que regula l'article 146 del RDL 3/2011, hauran d'aportar una declaració expressa de submissió a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols en qualsevol ordre, per a totes les incidències que de manera directa o indirecta puguin sorgir del contracte, amb renúncia, si escau, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre al licitant.

13. Les empreses estrangeres no comunitàries hauran d'acreditar, a més, que tenen oberta sucursal a Espanya, amb designació d'apoderats o representants per a les seves operacions, i que estan inscrites al Registre Mercantil. El certificat emès pels registres oficials de licitadors i empreses classificades substituirà la presentació dels documents assenyalats amb els números 3, 4, 6 i 7 del sobre A de documentació administrativa.

14. Igualment, d'acord amb el que estableix l'article 146 del vigent RDL 3/2011, els licitadors indicaran una adreça de correu electrònic en què efectuar notificacions, juntament amb les dades postals i telefòniques del licitador.

15. Persones treballadores amb discapacitat

D'acord amb la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social de minusvàlids, els licitadors que tinguin un nombre de 50 treballadors o més a la seva plantilla han de tenir un 2% de treballadors amb discapacitat o adoptar les mesures alternatives previstes en el RD 364/2005, de 8 d'abril, que regula el compliment alternatiu amb caràcter excepcional de la quota de reserva en favor dels treballadors amb discapacitat.

A aquest efecte i d'acord amb la disposició addicional quarta del RDL 3/2011, els licitadors han d'aportar un certificat de l'empresa en què consti tant el nombre global de treballadors de plantilla com el particular de treballadors amb discapacitat que formen part o, si s'ha optat per complir les mesures alternatives legalment previstes, una còpia de la declaració d'excepcionalitat i una declaració del licitador amb les mesures concretes aplicades a aquest efecte.



Així mateix, els licitadors que tinguin a la plantilla menys de 50 treballadors han d'aportar un certificat de l'empresa on consti el nombre global de treballadors

En el cas en què diverses proposicions obtinguin la mateixa puntuació, tindrà preferència el licitador que disposi d'un major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

15. Promoció de la igualtat entre dones i homes

Els licitadors que tinguin més de dues-cents cinquanta persones treballadores han d'acreditar l'elaboració i aplicació efectiva del Pla d'igualtat que preveu l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

En aquest Pla es fixaran els concrets objectius d'igualtat a assolir, les estratègies i pràctiques a adoptar per la seva consecució, així com l'establiment de sistemes eficaços de seguiment i avaluació dels objectius fixats.

A aquest efecte, els licitadors han d'aportar aquest Pla, així com els acords adoptats en relació al mateix.

Així mateix, als efectes del que s'estableix per als supòsits d'empat de la classificació d'ofertes, els licitadors poden presentar declaració acreditativa de tenir el distintiu "Igualtat en l'Empresa" o desenvolupar altres mesures destinades a assolir la igualtat d'oportunitats, sempre que les mesures d'igualtat aplicades romanguin en el temps i mantinguin l'efectivitat.

16. Empreses d'inserció

Els licitadors poden aportar, si escau, un document que acrediti que es tracta d'una empresa d'inserció de les regulades en la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, als efectes de que s'estableix per als supòsits d'empat en la classificació de les ofertes.

SOBRE B. PROPOSICIÓ TÈCNICA RELATIVA ALS CRITERIS DE AVALUACIÓ QUANTIFICABLES MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR.

El licitador ha de presentar la documentació que s'indica en l'annex I de criteris d'adjudicació del contracte, assenyalats com a criteris quantificables mitjançant judici de valor, precedit d'una relació numerada dels documents.

Si el licitador no aporta la documentació relativa a algun d'aquests criteris d'avaluació, o aquesta no compleix tots els requisits exigits, la proposició del licitador esmentat no es valorarà respecte del criteri que es tracti.

SOBRE C. PROPOSICIÓ ECONÒMICA I PROPOSICIÓ TÈCNICA RELATIVA ALS CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT FÓRMULES.

El licitador haurà de presentar, en un sobre tancat, una oferta econòmica partint del pressupost que figura en l'annex I, i amb subjecció als plecs de prescripcions tècniques particulars.

S'entén que aquests preus, inclouen totes les despeses derivades del contracte, fins i tot les despeses associades al lliurament i prestació dels serveis en el lloc convingut.

La documentació dels sobres B i C es presentarà també en format digital en dispositiu USB.

Cada licitador/a només podrà presentar una proposició. Tampoc podrà subscriure cap proposta en unió temporal amb altres si ho ha fet individualment. La infracció d'aquestes normes farà que no s'admetin les propostes que hagi subscrit.



Si el licitador no aporta la documentació relativa a algun d'aquests criteris d'adjudicació, o aquesta no compleix tots els requisits exigits, la proposició del licitador esmentat no es valorarà respecte del criteri que es tracti.

Exclusió de la licitació

La inexistència o presentació amb defectes dels documents assenyalats als apartats 2, 3, 4 del sobre A (garantia provisional, personalitat i capacitat de l'empresari i representació), constitueix defecte inesmorable i serà causa d'exclusió de la licitació, llevat que siguin aportats per qui licita en el termini de 3 dies que concedeixi la mesa de contractació i s'acrediti l'existència abans que acabi el termini de licitació.

La presentació amb defectes de qualsevol dels documents assenyalats als apartats 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 i 15 del sobre A, si no es reparen en el termini de 3 dies que concedeixi la mesa de contractació serà, així mateix, causa d'exclusió de la licitació. Si la documentació conté defectes substancials o defectes materials no esmenables, no serà admesa a la licitació.

La no presentació de qualsevol dels documents assenyalats als apartats 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 i 15 del sobre A serà causa d'exclusió de la licitació.

Examen de les proposicions.

La Mesa de contractació designada d'acord amb l'article 320 del vigent RDL 3/2011, qualificarà en acte intern i previ els documents presentats en temps i forma continguts al sobre A. Als efectes de la qualificació expressada el/la president/a ordenarà l'obertura dels sobres, amb exclusió dels sobres B i C. Si la mesa observés defectes o omissions esmenables en la documentació presentada, ho comunicarà als interessats. Sense perjudici de l'anterior, i d'acord el que estableix l'article 81 del RGLCAP, les circumstàncies s'han de fer públiques a través d'anuncis de l'òrgan de contractació o, si escau, del que es fixi en el plec, concedint-se un termini no superior a tres dies hàbils perquè els licitadors els corregeixin o s'esmenen davant la pròpia Mesa de Contractació.

La Mesa, un cop qualificada la documentació acreditativa de les circumstàncies citades als articles 54 i següents del vigent RDL 3/2011 i, reparats, si escau, els defectes o omissions de la documentació presentada, ha de determinar les empreses que s'ajusten als criteris de selecció d'aquestes, segons fa referència l'article 11 del RGLCAP, amb pronunciament exprés sobre els admesos a la licitació i els rebutjats i sobre les causes del seu rebuig.

Als efectes establerts en els articles 54 a 83 del RDL 3/2011, l'òrgan i la Mesa de Contractació podran demanar a l'empresari / a aclariments sobre els certificats i documents presentats o requerir-li que presenti altres de complementaris, la qual cosa haurà de fer en el termini de cinc dies.

Basant-se el que estableix l'article 83.6 del RGLCAP, abans de l'obertura de la primera proposició es convidarà els licitadors interessats a que manifestin els dubtes que se'ls ofereixin o demanin les explicacions que estimin necessàries, i la Mesa als aclariments i contestacions pertinents, però sense que en aquest moment pugui aquella fer-se càrrec de documents que no haguessin estat lliurats durant el termini d'admissió d'ofertes, o el de correcció o esmena de defectes o omissions a què es refereix l'article 81.2 del mateix Reglament.

En l'acte públic d'obertura de proposicions, dut a terme en el lloc, data i hora assenyalats en l'anunci de licitació, es notificaran els admesos o exclosos. Seguidament la Mesa obrirà el sobre B de les proposicions admeses, que conté la proposta tècnica relativa als criteris de valoració quantificables mitjançant judicis de valor. La taula podrà designar un comitè d'experts o comissió tècnica, el qual avaluarà les proposicions mitjançant els criteris de valoració que es recullen en l'annex I del present plec.



Un cop realitzada la valoració assenyalada anteriorment, la Mesa de Contractació procedirà, en acte públic, a donar-la a conèixer i, després, procedirà a l'obertura de la resta de la documentació que integri la proposició, és a dir, proposició econòmica i la proposició tècnica relativa als criteris avaluable mitjançant fórmules i a la seva valoració.

Després formularà la proposta que consideri pertinent a l'òrgan de contractació.

La Mesa de contractació podrà sol·licitar, abans de formular la proposta, qualsevol altre informe tècnic que consideri necessari i que tinguin relació amb el contracte.

Si alguna proposició no guardés relació amb la documentació examinada i admesa, excedís del pressupost base de licitació, variés substancialment el model establert, o comportés error manifest en l'import de la proposició, o existís reconeixement per part del licitador que pateix d'error o inconsistència que la facin inviable, serà rebutjada per la Mesa, en resolució motivada. Per contra, el canvi o omisió d'algunes paraules del model, sempre que l'un o l'altra no alteri el seu sentit, no serà causa bastant per al rebuig de la proposició (article 84 del RGLCAP).

En cas d'igualtat entre dos o més licitadors, des del punt de vista dels criteris objectius que serveixen de base per a l'adjudicació, serà preferida la proposició presentada per aquella empresa que, en el moment d'acreditar la solvència tècnica, tingui en la seva plantilla un nombre de treballadors minusvàlids no inferior al 2% de la mateixa. En els casos en què no sigui possible aplicar aquest criteri o tot i que aplicant-se persisteixi l'empat, es valoren les mesures de conciliació de la vida personal, laboral i familiar, de responsabilitat social de l'empresa, o l'obtenció del diferent empresarial en matèria de igualtat que regula el capítol IV del títol IV de la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

Paràmetres objectius per apreciar valors anormals o desproporcionats

Per a poder considerar que el preu proposat en l'oferta econòmica incorre en baixa desproporcionada o temerària resultaran aplicables els criteris continguts a l'art. 85 del RGLCAP, aprovat mitjançant RD 1098/2001 en la redacció vigent donada mitjançant RD 773/2015.

Quan s'identifiqui una proposició que pugui ser considerada desproporcionada o anormal, la Mesa de Contractació donarà audiència al licitador afectat conforme estableix l'art. 152 RDL 3/2011 en connexió amb l'art. 69 de la Directiva DN 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26/02/14. En virtut del resultat, proposarà la Mesa a l'òrgan de contractació la seva acceptació o rebuig.

VIII. PROCEDIMENT, CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I ADJUDICACIÓ DEFINITIVA

Aquests plecs s'adjudicaran per procediment obert a l'empara del que preveuen els articles 138, 150, 157, 160 i 161 del RDL 3/2011, així com d'acord amb els criteris establerts a l'annex I.

L'adjudicació del procediment la pot efectuar bé en bloc, és a dir, adjudicant a un sol licitador la totalitat de les partides que s'assenyalin en la relació de serveis o escollint a quants adjudicataris es tinguin per convenient.

El present contracte es perfecciona amb la formalització. La proposta d'adjudicació de l'òrgan corresponent no crearà cap dret a favor de l'empresari proposat, mentre no s'hagi formalitzat el present contracte, atès que per a l'adjudicació d'aquest contracte es tenen en compte pluralitat de criteris. El termini màxim per efectuar l'adjudicació serà de dos mesos a comptar de l'obertura de les proposicions.

En compliment de l'article 155 del RDL 3/2011, en el cas en què l'òrgan de contractació renunciï a celebrar un contracte per al qual hagi efectuat la corresponent convocatòria, o decideixi reiniciar el procediment per a la seva adjudicació, ho notificarà als candidats o licitadors, informant també a la Comissió Europea d'aquesta decisió quan el contracte hagi estat anunciat en el Diari Oficial de la Unió Europea. La renúncia a la celebració del contracte o el desistiment del procediment només els pot acordar l'òrgan de contractació abans de l'adjudicació.

Només es pot renunciar a la celebració del contracte per raons d'interès públic degudament justificades en l'expedient. En aquest cas, no es pot promoure una nova licitació del seu objecte en tant subsisteixin les raons al·legades per fonamentar la renúncia.

El desistiment del procediment ha d'estar fundat en una infracció no esmenable de les normes de preparació del contracte o de les reguladores del procediment d'adjudicació, s'ha de justificar en l'expedient la concurrència de la causa. El desistiment no impedirà la iniciació immediata d'un nou procediment de licitació.

Amb l'adjudicació es seleccionarà un únic empresari. La notificació de l'adjudicació es farà per qualsevol dels mitjans que permetin deixar constància de la seva recepció per part del destinatari. En el cas, que la notificació s'efectuï per correu electrònic, aquesta s'ajustarà als termes que estableix l'article 151 del RDL 3/2011, i s'entendrà rebutjada, quan tenint constància de la posada a disposició, transcorreguessin cinc dies naturals sense que s'accedeixi al seu contingut.

L'òrgan de contractació requerirà al licitador seleccionat perquè, dins el termini de deu dies hàbils, a comptar de l'endemà a què hagi rebut el requeriment, presenti la documentació justificativa de trobar-se al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat social.

Per acreditar el compliment de les obligacions de l'adjudicatari/a, incloses les tributàries i de la Seguretat Social, així com amb l'Ajuntament de Palma i de responsabilitat civil, si escau, haurà de presentar originals o còpies autèntiques dels següents documents:

- Certificats expedits pels òrgans competents en cada cas, amb la forma i amb els efectes previstos als articles 13 a 16 del RGLCAP, que acreditin que està al corrent en el compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social imposades per les disposicions vigents
- Alta a l'impost d'activitats econòmiques referida a l'exercici corrent, o l'últim rebut, completat amb una declaració responsable de no haver-se donat de baixa en la matrícula de l'esmentat impost, si escau
- Assegurança de responsabilitat civil.

Les empreses contractades que prestin serveis per a l'Ajuntament de Palma s'obliguen en matèria de prevenció de riscos laborals, mitjançant l'aportació dels documents corresponents i complint l'annex II del Procediment per a la coordinació d'activitats empresarials d'aquesta corporació, a:

- Aportar l'avaluació de riscos i la planificació de la seva activitat preventiva per als serveis contractats (obligatòriament en USB, format PDF).
- Subscriure una declaració expressa responsable del compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que hagin de prestar els seus serveis als centres de treball de l'Ajuntament
- Subscriure una declaració expressa responsable que els treballadors tenen un estat de salut compatible amb les tasques a realitzar.



- Informar sobre els riscos específics de les activitats que puguin afectar els treballadors de l'Ajuntament i altres empreses.
- Informar l'Ajuntament sobre els accidents de treball que es produeixin com a conseqüència dels riscos de les activitats concurrents.
- Comunicar tota situació d'emergència susceptible d'afectar la salut o la seguretat dels treballadors que es trobin presents en el centre de treball.
- Subscriure una declaració expressa responsable, si escau, que s'han establert els mitjans de coordinació necessaris entre el/la contractista i el/la subcontractista.

Si en el termini anteriorment assenyalat no es rep aquesta documentació o qui licita no justifica que està al corrent pel que fa a les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, l'òrgan de contractació proposarà com a adjudicatari/a provisional el/la licitador/a següent per ordre de la puntuació obtinguda d'acord amb les seves ofertes.

L'òrgan de contractació requerirà al licitador que hagi presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa perquè, dins el termini de deu dies hàbils, a comptar des del següent a aquell en què hagués rebut el requeriment, constitueixi la garantia definitiva del 5 per cent de l'import de adjudicació, exclòs l'Impost sobre el Valor Afegit, a disposició de l'òrgan de contractació. Si no es compleix aquest requisit, s'entendrà que el licitador ha retirat la seva oferta, i és aplicable el que disposa l'últim paràgraf de l'article 151 del vigent RDL 3/2011.

Quan, com a conseqüència d'una modificació del contracte, en varii el preu del mateix, s'ha de reajustar la garantia, perquè mantingui la deguda proporció amb el nou preu modificat, en el termini de quinze dies comptats des de la data en què es notifiqui a l'empresari l'acord de modificació.

Les garanties es retornaran i es cancel·laran d'acord amb l'article 104 del RDL 3/2011, seguint els tràmits de sol·licitud d'informes a Tècnic/a o director/a del contracte; anunci del perfil del contractant i, si no hi ha cap reclamació pendent, acord de l'òrgan de contractació de devolució de la fiança definitiva.

Si els serveis s'adjudiquen a una unió temporal d'empreses, aquestes hauran d'acreditar la constitució en escriptura pública, dins del termini atorgat per formalitzar el contracte, i el NIF assignat a l'agrupació.

IX. FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE/CESSIÓ

D'acord amb el que preveu l'article 156 del vigent RDL 3/2011, els contractes que subscriuin les administracions públiques s'han de formalitzar en document administratiu que s'ajusti amb exactitud a les condicions de la licitació, constituint aquest document títol suficient per accedir a qualsevol registre públic. Això no obstant, el contractista podrà sol·licitar que el contracte s'elevi a escriptura pública, corrent del seu càrrec les corresponents despeses. En cap cas, es podran incloure en el document en què es formalitzi el contracte clàusules que impliquin alteració dels termes de l'adjudicació.

Així, doncs, en el cas que el contractista opti per formalitzar el contracte en document públic notarial, realitzarà les activitats necessàries per a l'atorgament de l'escriptura pública davant el notari que designi l'Il·lustre Col·legi Notarial de les Illes Balears, corrent en aquest cas, del seu compte, totes les despeses que suposi l'atorgament de l'escriptura notarial.



L'article 156 del vigent RDL 3/2011 estableix que si el contracte és susceptible de recurs especial en matèria de contractació conforme a l'article 40 del RDL 3/2011, la formalització no es pot efectuar abans que transcorrin quinze dies hàbils des que es remeti la notificació de l'adjudicació als licitadors i candidats.

L'òrgan de contractació requerirà a l'adjudicatari perquè formalitzi el contracte en un termini no superior a cinc dies a comptar de l'endemà del dia en què s'hagués rebut el requeriment, una vegada transcorregut el termini previst en el paràgraf anterior sense que s'hagués interposat recurs que porti aparellada la suspensió de la formalització del contracte. De la mateixa manera ha de procedir quan l'òrgan competent per a la resolució del recurs hagués aixecat la suspensió.

En la resta de casos, la formalització del contracte s'ha d'efectuar no més tard dels quinze dies hàbils següents a aquell en què es rebí la notificació de l'adjudicació als licitadors i candidats en la forma prevista a l'article 151 del RDL 3/2011 .

De conformitat amb l'article 156 del RDL 3/2011, quan per causes imputables a l'adjudicatari no s'hagués formalitzat el contracte dins el termini indicat, la Fundació Turisme P365 podrà acordar la incautació sobre la garantia definitiva de l'import de la garantia provisional que, en aquest cas hagi exigit.

Si les causes de la no formalització són imputables a la Fundació Turisme P365, s'ha d'indemnitzar el contractista dels danys i perjudicis que la demora li pogués ocasionar.

No podrà iniciar-se l'execució del contracte sense la seva prèvia formalització, excepte en els casos que preveu l'article 113 del RDL 3/2011 (tramitació d'emergència).

Els drets i les obligacions que dimanin del contracte podran ser cedits per l'adjudicatari a un tercer sempre que les qualitats tècniques o personals del cedent no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte. Per a això s'han de complir els requisits que estableix l'article 226 del RDL 3/2011.

La contractació per part de l'adjudicatari/a de la realització parcial del contracte amb tercers estarà subjecta als requisits establerts a l'article 227 del RDL 3/2011, i els pagaments a subcontractistes i subministradors s'hauran d'ajustar al que disposa l'article 228 del RDL 3/2011.

X. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

- 1) L'adjudicatari/a haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de seguretat i higiene a la feina.
- 2) Són a compte del contractista les despeses i els impostos de l'anunci o anuncis de la licitació, l'import màxim que s'assenyala a l'annex I, els de la formalització del contracte i altres que estiguin legalment establerts sobre aquestes matèries.
- 3) Pla de qualitat i de sistemes de gestió mediambiental. El format i nivell de detall del pla de qualitat del servei que es contracta ha d'estar en plena sintonia amb els requisits del contracte i incloure la complexitat de les activitats a realitzar. Haurà de ser revisat pel o la responsable del contracte i subscrit per la contractista. Si es presenta per fases, abans de l'inici de cada fase haurà de ser revisat i subscrit. El pla de qualitat d'execució del contracte s'haurà d'actualitzar constantment. Si hi ha variacions que afectin els requisits del contracte l'òrgan de contractació les haurà d'aprovar prèviament, després de l'informe del o la responsable del contracte.



Respecte dels sistemes de gestió mediambiental, en allò que realment afecti el contracte haurà d'identificar els aspectes ambientals de les activitats, els productes i els serveis sobre els quals pugui influir. Els aspectes ambientals a tenir en compte són: generació de residus, emissions a l'atmosfera, renous i vibracions, afectacions a les aigües i al medi, consum de recursos i aspectes potencials en situacions d'emergència o accidents. Haurà d'identificar els criteris d'avaluació emprats i el mètode d'aplicació, els requisits legals d'aplicació i altres d'organització relacionats amb els criteris mediambientals, i definir la traçabilitat dels requisits legals i la seva relació amb els aspectes mediambientals, seguiment documental, identificació de situacions potencials d'emergència i/o accidents i la presentació dels documents legals relacionats amb el gestor dels residus que es generin amb evidències documentals de la seva correcta gestió.

- 4) Confidencialitat de la informació i compliment de la normativa vigent de protecció de dades personals. L'adjudicatari tindrà l'obligació de guardar secret sobre el contingut del contracte adjudicat, així com de les dades o antecedents que, no sent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Amb l'objecte de garantir la confidencialitat de les dades de caràcter personal i l'adequació de la prestació dels serveis contractats a la normativa vigent de protecció de dades personals, l'adjudicatari assumeix el compromís de complir amb les obligacions establertes a la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD), i la seva normativa de desenvolupament. L'Òrgan de Contractació, podrà requerir en qualsevol moment la documentació acreditativa que estimi convenient a l'adjudicatari.

XI. EXECUCIÓ DE TREBALLS

El contracte s'executarà amb subjecció a les seves clàusules, igual que el que preveu aquest Plec i en el de prescripcions tècniques, i d'acord amb les instruccions que per a la seva interpretació doni la Fundació Turisme P365 al contractista.

Tindran naturalesa contractual tant aquest plec de clàusules administratives particulars, com el de prescripcions tècniques, el document de formalització així com l'oferta presentada per l'adjudicatari.

La data de començament dels treballs serà la fixada en l'acord d'adjudicació o al document de formalització del contracte. El termini d'execució i els terminis parcials que, si s'escau, s'estableixin es referiran a la data de començament dels treballs. El termini de durada del contracte, i de les seves possibles pròrrogues, serà l'establert a l'annex I. No obstant això, d'acord amb el que estableix l'article 203 del RDL 3/2011, els contractes de serveis no poden tenir un termini de vigència superior a quatre anys amb les condicions i límits establerts en les respectives normes pressupostàries de les administracions públiques, llevat de les excepcions previstes en l'apartat 2 de l'esmentat article 203, es computarà el citat termini a partir de la data de formalització del contracte.

El contracte podrà preveure una o diverses pròrrogues sempre que les seves característiques romanguin inalterables durant el període de durada d'aquestes i que la concurrència per a la seva adjudicació hagi estat realitzada tenint en compte la durada màxima del contracte, inclosos els períodes de pròrroga. La pròrroga s'acordarà per mutu acord de les parts abans de la finalització del contracte (article 303 del RDL 3/2011).

Segons el que estableix l'article 120 del RDL 3/2011, en aquells contractes que imposin a l'adjudicatari l'obligació de subrogar-se com a ocupador en determinades relacions laborals, l'òrgan de contractació ha de facilitar als licitadors, en el propi plec o en la documentació complementària, la informació sobre les condicions dels contractes dels treballadors als quals afecti la subrogació que sigui necessària per permetre l'avaluació dels costos laborals que implica aquesta mesura. A aquests efectes, l'empresa que vingués efectuant la prestació objecte del contracte a adjudicar i que tingui la condició d'ocupadora dels treballadors afectats està obligada a proporcionar la informació a l'òrgan de contractació, a requeriment d'aquest.



En els contractes de serveis que siguin de tracte successiu, el contractista haurà de presentar un programa de treball per a l'execució del contracte en el termini de quinze dies naturals comptats des de la formalització del contracte. El contractista també haurà de presentar el pla de qualitat que correspongui.

L'adjudicatari/a haurà d'indicar els noms de les persones adscrites a l'empresa que preveu designar i que compleixen els requisits que s'exigiran en el moment de la seva acceptació per la Fundació Turisme P365. Haurà d'assignar per a l'execució dels treballs a què es refereix el present Plec els facultatius, el nom dels quals figuri en la seva oferta, amb la dedicació que es defineixi. Així mateix, no podrà substituir el personal facultatiu establert a la seva oferta sense l'autorització expressa del director dels treballs i sempre que el substitut compleixi idèntics requisits que el substituït.

Si es produeix una suspensió del contracte s'ajustarà als articles 220 del RDL 3/2011 i normes de desenvolupament. Si la Fundació Turisme P365 acorda una suspensió dels treballs s'estendrà la corresponent acta de suspensió.

El contractista executarà el contracte amb les responsabilitats establertes a l'article 305 del RDL 3/2011. Quan el contracte de serveis consisteixi en l'elaboració íntegra d'un projecte d'obra i es comprovi l'existència de defectes, insuficiències tècniques, errors o desviacions cabrà incoar un expedient d'esmena, establert als art. 310 a 312 del RDL 3/2011.

L'òrgan de contractació determinarà si la prestació realitzada pel contractista s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment. Disposarà per a tal finalitat de les prerrogatives establertes a l'article 307 del RDL 3/2011. La recepció es realitzarà d'acord amb els apartats 1, 2 i 4 de l'article 222 del RDL 3/2011 i 203 i 204 del RGLCAP.

XII. PENALITZACIONS ADMINISTRATIVES

XII.1. Incompliment dels terminis

L'adjudicatari incorrerà en mora, en el cas d'incompliment dels terminis previstos, sense que requereixi la intimació prèvia per part de la Fundació Turisme P365 i produirà, segons la naturalesa de l'incompliment dels següents efectes:

1. En tot cas, quan l'incompliment hagi donat lloc a una disminució de prestacions no recuperables, i aquest perjudici no hagi d'anar a càrrec de la Fundació Turisme P365, en virtut de la legislació aplicable, es reduirà la part del preu que correspongui a aquestes prestacions.

Les deduccions o reduccions en l'abonament del preu que procedeixin per la disminució de prestacions no recuperables o la baixa en el rendiment convingut, es produiran amb independència dels efectes de la indemnització, resolució, amb o sense pèrdua de fiança, o penalitat que poguessin donar la causa que els originés, de conformitat amb el que disposa l'apartat 1 i 2 de la clàusula XII.2. d'aquest Plec.

2. Si el retard no implica necessàriament la disminució de prestacions, per permetre-ho una pròrroga que ho esmeni i no s'hagués produït per motius imputables a l'adjudicatari, s'estarà al que disposa l'article 213 del RDL 3/2011.
3. Si en les mateixes condicions del paràgraf anterior, el retard s'hagués produït per causes imputables a l'adjudicatari, s'estarà al que disposa l'apartat 2 de la clàusula XII.2 d'aquest Plec.

XII.2. Penalitats per incompliment



1. La demora per causes imputables ad adjudicatari, prevista en l'apartat 1 de la clàusula X.1 d'aquest Plec, facultarà la Fundació Turisme P365 per, discrecionalment, ponderant els perjudicis originats pel retard i les reincidències, resoldre el contracte amb pèrdua de garantia o aplicar, la penalitat diària en la proporció de 0,20 € per cada 1.000 € del preu del contracte prevista a l'article 212 del RDL 3/2011. La demora per causes imputables a l'adjudicatari, prevista en l'apartat 3 de la clàusula X.1 d'aquest Plec, faculta la Fundació Turisme P365 per resoldre el contracte amb pèrdua de garantia, en els termes que estableix l'article 223 del RDL 3/2011 o concedir la pròrroga necessària i aplicar les penyalitats previstes a l'article 212 del mateix RDL 3/2011.
2. En el cas de que el contractista realitzi defectuosament l'objecte del contracte, o incompleixi el compromís de dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients per fer-ho, l'òrgan de contractació podrà optar per resoldre el contracte amb confiscació de la garantia constituïda, o bé imposar una penalització econòmica proporcional a la gravetat de l'incompliment, en una quantia que podrà assolir el 5% del pressupost del contracte.
3. Cada vegada que les penyalitats per demora arribin a un múltiple del 5% del preu del contracte, l'òrgan de contractació estarà facultat per procedir a la resolució del contracte o acordar la continuïtat de l'execució amb imposició de noves penyalitats.

Les penyalitats s'imposaran per acord de l'òrgan de contractació, adoptat a proposta del responsable del contracte si s'hagués designat, que serà immediatament executiu, i es faran efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar al contractista o sobre la garantia que, si escau, s'hagués constituït, quan no puguin deduir-se de les esmentades certificacions, d'acord amb el que estableix l'article 212 de vigent RDL 3/2011.

Les reduccions i penyalitats referides en els paràgrafs anteriors no exclouen la indemnització a què la Fundació Turisme P365 pugui tenir dret per danys i perjudicis, ocasionats pel retard imputable a l'adjudicatari.

Per a la graduació de les penalitzacions es tindrà en compte:

- 1) La naturalesa i gravetat de la infracció.
- 2) La intencionalitat i responsabilitat de l'adjudicatari.
- 3) El perjudici causat als serveis objecte d'aquest contracte i a la imatge de la Fundació Turisme P365 i/o Ajuntament de Palma.
- 4) La repercussió sobre els turistes i excursionistes.
- 5) La reincidència, entenent com a tal, la comissió, durant el període de vigència del contracte, de més d'una infracció de la mateixa naturalesa.

L'import de les penyalitats es deduirà de les factures. Així, doncs, l'incompliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, segons el parer de la Fundació Turisme P365, podrà donar lloc a la deducció de l'import dels serveis no complerts, així com de les penyalitats imposades, sobre la facturació mensual.

En el cas de produir-se una tercera reincidència en el mateix incompliment, la Fundació Turisme P365 podrà decidir la resolució del contracte.

XIII. FACULTATS DE DIRECCIÓ I INSPECCIÓ DE LA FUNDACIÓ TURISME P365 I COMPROVACIÓ DE LA QUALITAT



La direcció i inspecció de l'execució dels serveis que es contracten, sense perjudici de les recepcions oficials que siguin procedents, anirà a càrrec de la Direcció i/o Gerència o persona que, si escau, es designi, qui podrà dirigir instruccions a l'adjudicatari, sempre que no suposin modificacions de la prestació no autoritzades, no s'oposin a les disposicions en vigor o a les clàusules del present Plec i la resta de documents contractuals.

Així mateix, podrà inspeccionar i de ser informat, quan ho sol·liciti, sobre els materials emprats o del procés d'execució dels serveis, podent, en els casos que estimi pertinent, sol·licitar els assessoraments tècnics de les persones o entitats més idònies per la seva especialització.

De conformitat amb el que preveu l'article 52 del vigent RDL 3/2011, l'òrgan de contractació podrà designar un responsable del contracte al que correspondrà supervisar la seva execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació pactada, dintre de l'àmbit de facultats que aquell li atribueixi.

La Fundació Turisme P365 es reserva el dret a realitzar les comprovacions de qualitat dels serveis objecte del contracte.

El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a la Fundació Turisme P365 o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

Seràn rebutjats els serveis contractats que no compleixin les característiques especificades en aquest Plec i en el de prescripcions tècniques, o que no s'ajustin a les especificacions ofertes pels licitadors i que la Fundació Turisme P365 hagi acceptat.

La comprovació de les característiques i qualitats dels serveis objecte del present contracte, es realitzarà per la Direcció i/o Gerència de la Fundació o persona en qui delegui, i aquesta si així ho considera pertinent, sol·licitar els assessoraments tècnics de les persones o entitats més idònies per la seva especialització.

En el cas que consideri incomplertes les prescripcions tècniques del contracte, es donaran per escrit al contractista les instruccions precises i detallades a fi de remeiar les faltes o defectes observats, fent constar en l'escrit el termini per esmenar-les i les observacions que s'estimin oportunes.

XIV. PAGAMENT DEL PREU

L'adjudicatari té dret a l'abonament del preu convingut, d'acord amb les condicions establertes en el contracte, corresponent als treballs efectivament realitzats i formalment rebuts per l'adjudicador.

El pagament del preu s'efectuarà contra factura, expedida d'acord amb la normativa vigent, degudament conformada per l'òrgan de contractació o, si escau, pel designat per aquest com a responsable del servei.

Els serveis ordinaris realment no prestats s'han de deduir del pagament, amb independència de la possible aplicació de les corresponents penalitats.

XV. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Si durant el desenvolupament del treball es detecta la conveniència o necessitat de modificar-lo o de dur a terme actuacions no contractades s'haurà d'actuar en la forma que preveu la normativa vigent. Reservant-se la Fundació Turisme P365 la potestat de realitzar reduccions o/i ampliacions del contracte, fins a un 20% de l'import del mateix, sempre per causes



motivades, sense suposar una modificació essencial del contracte i respectant les limitacions previstes en la legislació vigent; sent això d'obligat compliment per al contractista.

En aquest sentit, l'article 210 del RDL 3/2011 estableix que, dins dels límits i amb subjecció als requisits i efectes assenyalats en la present Llei, l'òrgan de contractació ostenta la prerrogativa d'interpretar els contractes administratius, resoldre els dubtes que ofereix el compliment, modificar-los per raons d'interès públic, acordar la seva resolució i determinar els efectes d'aquesta.

Els contractes administratius només podran ser modificats per raons d'interès públic en els casos i en la forma que preveu el títol V del llibre I del RDL 3/2011, i d'acord amb el procediment que regula l'article 211 d'aquesta Llei.

En aquests casos, les modificacions acordades per l'òrgan de contractació seran obligatòries per als contractistes.

Les modificacions del contracte s'han de formalitzar conforme al que disposa l'article 156 del RDL 3/2011.

D'acord amb el que estableix l'article 106 del RDL 3/2011, el contracte podrà ser modificat amb l'abast, límits i procediment establerts en aquest Plec i en el de prescripcions tècniques.

Les modificacions no previstes en la documentació que regeix aquesta licitació només podran efectuar-se quan es justifiqui suficientment la concurrència d'alguna de les circumstàncies establertes en l'article 107 del RDL 3/2011.

De conformitat amb el que preveu l'article 305 del RDL 3/2011, quan com a conseqüència de les modificacions del contracte de serveis de manteniment acordades de conformitat amb el que estableix l'article 219 del RDL 3/2011 i en el títol V del llibre I de la llei es produeixi augment, reducció o supressió d'equips a mantenir o la substitució d'una equips per uns altres, sempre que els mateixos estiguin continguts en el contracte, aquestes modificacions seran obligatòries per al contractista, sense que tingui cap dret, en cas de supressió o reducció d'unitats o classes d'equips, a reclamar indemnització per aquesta causes.

Així mateix, ni la direcció tècnica, o la inspecció administrativa, ni l'adjudicatari podran introduir o ordenar modificacions amb repercussió econòmica en més que no estiguin autoritzades, i en tot cas, formalitzar documentalment.

Cada vegada que es modifiquin les condicions contractuals el/la contractista haurà d'actualitzar el programa de treballs i el pla de qualitat i de gestió mediambiental.

XVI. TERMINI DE GARANTÍA

Quan la naturalesa de la prestació ho requereixi o la legislació pertinent ho exigeixi, s'establirà un termini de garantia d'aquella, el qual serà establert a l'annex I.

Els oferents podran ampliar aquest termini que començarà a comptar-se a partir de la recepció de la prestació objecte del contracte.

Segons el que estableix l'article 307 del RDL 3/2011, si durant el termini de garantia s'acredités l'existència de vicis o defectes en els treballs efectuats l'òrgan de contractació tindrà dret a reclamar al contractista l'esmena dels mateixos.

Durant aquest termini de garantia el contractista tindrà dret a conèixer i ser escoltat sobre les observacions que es formulin en relació amb el compliment de la prestació contractada.



Si els treballs efectuats no s'adeqüen a la prestació contractada, com a conseqüència dels vicis o defectes imputables al contractista, l'òrgan de contractació podrà rebutjar la mateixa, quedant exempt de l'obligació de pagament o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

Acabat el termini de garantia sense que la Fundació Turisme P365 hagi formulat algun dels inconvenients o la denúncia a què es refereixen els anteriors paràgrafs, el contractista quedarà exempt de responsabilitat per raó de la prestació efectuada.

XVII. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Són causes de resolució, a més de les generals que preveu l'article 223 del vigent RDL 3/2011, les específiques per als contractes de serveis esmentats en l'article 308 del mateix RDL i les especials, que per a aquest contracte, si escau, puguin citar-se en el present Plec.

Per a l'aplicació de les causes de resolució s'estarà al que disposa l'article 224 del RDL 3/2011.

Quant als efectes de la resolució s'estarà al que preveuen els articles 225 i 309 del RDL 3/2011 i en els articles 109 a 113 del RGLCAP.

Serà causa de resolució del contracte, a més de les expressament determinades a la Llei, la negativa a presentar, a requeriment municipal, l'acreditació de complir la normativa en matèria de protecció i prevenció de riscos laborals, incloses les obligacions en matèria de formació, vigilància de la salut i coordinació d'activitats empresarials, així com l'incompliment d'aquesta normativa.

Quan la resolució del contracte es produeixi motu propi del contractista, aquest ha de comunicar a la Fundació Turisme P365 mitjançant document escrit, dirigit a la Direcció i/o Gerència del mateix, de preavís amb almenys trenta dies naturals d'anticipació.

El preavís és un requisit imprescindible per a la resolució unilateral per part de l'adjudicatari, en cas contrari, serà d'aplicació l'oportuna indemnització.

XVIII. PRERROGATIVES DE LA FUNDACIÓ TURISME P365 I JURISDICCIÓ

L'òrgan de contractació té la prerrogativa d'interpretar els contractes administratius i resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment. Així mateix, podrà modificar per raons d'interès públic els contractes i acordar la seva resolució i determinar els efectes, dins dels límits i amb subjecció als requisits i efectes assenyalats en el RDL 3/2011, en el RGLCAP i en aquests Plecs.

Els acords que dicti l'òrgan de contractació, amb l'informe previ de l'Assessoria Jurídica, en exercici de les seves prerrogatives d'interpretació, modificació i resolució, seran immediatament executius.

Les qüestions litigioses sorgides sobre la interpretació, la modificació, la resolució i els efectes dels contractes administratius seran resoltes per l'òrgan de contractació competent i els seus acords posaran fi a la via administrativa. Contra aquests acords no es podrà interposar un recurs contenciós administratiu, d'acord amb el que preveu la Llei reguladora de l'esmentada jurisdicció, sense perjudici que els interessats puguin interposar el recurs de reposició previst als articles als art. 123 i 124 de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.



XIX. RECLAMACIONS EN ELS PROCEDIMENTS D'ADJUDICACIÓ I DECLARACIÓ DE NUL·LITAT DELS CONTRACTES.

La interposició de les reclamacions i recursos pertinents, si escau, s'ajustarà al que estableix El RD 3/2011.

El procediment per tramitar les reclamacions es regirà per les disposicions establertes la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

XX. SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

A efectes de garantir l'estabilitat en l'ocupació i, en base al que estableix l'article 120 del Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre (RDL 3/2011) pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, l'adjudicatari s'obliga a subrogar-se com ocupador dels treballadors que es detallen a continuació.

Nombre treballadors	Jornada	Tipus de contracte	Antiguitat	Categoria	Base de cotització ⁽¹⁾	Base IRPF
1	75% ⁽²⁾	Obra o servei	08/04/2008	Aux. informadora turística	1.793.93 €	1.460,76 €

L'adjudicatari com a ocupador, respectarà tots els drets laborals que té reconeguts aquesta treballadora i haurà de complimentar i entregar a la Fundació Turisme P365 l'annex V.

A continuació es detalla la informació sobre les condicions del contracte de la treballadora esmentada a qui li afecta la subrogació, a fi de que permeti als licitadors l'avaluació dels costos necessaris que implica aquesta mesura:

(1) Base congelada als empleats públics des de juny 2010

(2) Treballadora que disposa actualment de jornada reduïda per raons de guarda legal d'un fill menor

En el moment de l'adjudicació es facilitarà la identificació personal de la treballadora a subrogar, així com la informació necessària per formalitzar el contracte laboral.

ULTI !! SHOPPING !! ENJOYING !! BUSINESS !! CULTURE !! WELLNESS !! SPORTS !! CRUISES !! GOLF !! SAILING !! GASTRONOMY !! SAILING !!
business !! gastronomy !! SAILING !! WELLNESS !! SPORTS !! CRUISES !! GOLF !! CULTURE !! ENJOYING !! SHOPPING !!
astronomy !! GOLF !! BUSINESS !! CRUISES !! CULTURE !! ENJOYING !! SAILING !! SPORTS !! SHOPPING !! WELLNES
CRUISES !! SHOPPING !! ENJOYING !! SPORTS !! GAS
SPORTS !! SAILING !! CULTURE !! WELLNESS !! GOLF !! GASTRONOMY !! SHOPPING !! ENJOYING !! CRUISES
business !! gastronomy !! CRUISES !! SHOPPING !!



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LES OFICINES I PUNTS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA DE LA CIUTAT DE PALMA, A TRAVÉS D'UN PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA I TRAMITACIÓ ORDINÀRIA



CLÀUSULES TÈCNIQUES

1. OBJECTE

L'objecte de la licitació és la contractació del servei de gestió de les oficines d'informació turística i punts d'informació turística. Aquesta gestió consistirà, principalment, en oferir un bon servei d'acollida i atenció a turistes i excursionistes, a efectes d'orientar-los i ajudar-los, fent així la seva estada més fàcil i oferir-los el poder gaudir dels millors serveis que ofereix la ciutat.

Palma disposa de 5 oficines d'informació turística:

- Oficina Parc de les Estacions (Plaça d'Espanya)
- Oficina Platja de Palma.
- Quiosc Parc de la Mar
- Oficina Costa de Sant Domingo.

Nota: Oficina Costa de Sant Domingo pendent de reforma, i previsió de posada en marxa el 2019 en funció de la disposició de les llicències i permisos legals oportuns. La posada en marxa o no d'aquesta oficina com a OIT no es considerarà condició essencial de l'objecte del contracte.

- Un punt d'informació a l'Estació Marítima de Palma, (moll de Paraires)

Nota: Punt Estació Marítima, pendent de construcció d'un quiosc al moll Paraires, prevista al llarg de l'exercici 2018, fins a la seva construcció, se situarà un punt mòbil segons el calendari de torns facilitat per l'FTP365. Tal i com s'estableix al punt 2 de l'annex I, haurà una borsa anual d'hores per a cobrir aquest torn. amb possibilitat de modificació si es trobés necessari per un augment o disminució d'arribada de creuers.

Complementàriament, aquestes oficines i punts d'informació turística disposaran d'una petita àrea per a l'exposició i venda de productes promocionals i articles de regal i record (marxandatge), així com el servei de venda d'entrades i espectacles d'interès turístic.

D'altra banda, com a servei ordinari, s'habilitarà en temporada alta 1 punt fix desmuntable d'informació turística, ubicat a:

- Plaça de Cort: dins de l'edifici de l'Ajuntament de Palma, al costat del control de Policia.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de cobrir, amb el personal suficient, les prestacions que a continuació es detallen:

- a) Informar turistes, excursionistes i residents, tant presencialment com a través de les consultes realitzades per correu postal, fax, **telefòniques (902.102.365)** o per correu electrònic, de l'oferta turística, cultural i complementària del municipi i per extensió de l'illa de Mallorca i de la comunitat autònoma. Aquesta informació ha d'incloure, com a mínim, els següents punts:

- 1) Infraestructura d'acollida al visitant: xarxa d'allotjaments hotelers i extrahotelers.



Ajuntament de Palma

- 2) Xarxa de comunicacions: línies aèries i marítimes, transports regulars urbans, insulars i interinsulars.
- 3) Oferta monumental i museística: monuments, edificis històrics i museus, amb les seves característiques, localització i horaris de visita.
- 4) Oferta cultural, lúdica i esportiva, així com els esdeveniments organitzats per l'Ajuntament de Palma i organismes dependents.
- 5) Excursions i itineraris urbans, insulars i interinsulars, qualsevol que sigui el seu medi.
- 6) Oferta complementària: centres comercials, zones de compra, gastronomia, restaurants, bars de tapes, etc.
- 7) Diversos serveis d'utilitat per al visitant: consolats, objectes trobats, policia, hospitals, bancs, oficines de canvi, etc.

L'empresa adjudicatària haurà, pels seus propis mitjans, recopilar i actualitzar constantment la informació turística de la destinació.

S'ha de mantenir una relació fluïda, cordial i participativa amb altres ens de turisme, com ara el Consell de Mallorca i altres municipis, a manera de compartir de manera bidireccional informació turística actualitzada.

- b) Realitzar un control estadístic dels visitants que accedeixin a les oficines i punts d'informació turística (procedència, estada, perfil d'aquests usuaris, informació sol·licitada ...). La Fundació Turisme P365 indicarà a l'adjudicatari el procés de recollida d'aquestes dades i facilitarà el model de qüestionari a seguir. L'adjudicatari haurà de vigilar la fiabilitat de les seves dades, i prendre totes les mesures necessàries per a la seva conservació i fiabilitat. Es considerarà falta molt greu el falsejament de dades estadístiques i la incúria o laxitud d'aquesta obligació.
- c) Coordinar, juntament amb el personal de la Fundació Turisme P365, la recollida de dades i informació per a la posterior difusió sobre la infraestructura de la ciutat, així com de la seva oferta turística, esportiva, cultural i d'oci i, en general, sobre tots els serveis i recursos d'interès per a turistes i excursionistes.
- d) Gestionar el control i venda presencial i, facultativament on line, de productes promocionals i articles de regal i record (marxandatge) seleccionats per la Fundació Turisme P365.
- e) Venda d'entrades per a esdeveniments, espectacles i activitats d'interès turístic i cultural de la ciutat de Palma. L'adjudicatari haurà de prestar especial atenció a oferir activitats i productes que posin en valor els recursos patrimonials, culturals, artístics i gastronòmics de la ciutat de Palma; que promoguin la romanien del turista a la ciutat de Palma en nom de propiciar la despesa turística a la mateixa; i hauran d'estar alineats amb l'estratègia de productes turístics de la Fundació Turisme P365.

Es permetrà puntualment la venda d'excursions o productes el desenvolupament sigui fora del municipi de Palma.

- f) Participar, si així se li requereix, en el desenvolupament i aplicació de sistemes de qualitat per a la seva implantació a les oficines i punts d'informació turística.

L'adjudicatari haurà de garantir la perfecta cobertura de cadascun dels serveis enumerats anteriorment, per a això tindrà en compte, especialment, les fluctuacions dels clients (temporada alta, ponts i períodes festius, dia d'arribada de creuers, esdeveniments especials o altres factors que es puguin presentar).

INFORMACIÓ TURÍSTICA

El servei d'informació a turistes i excursionistes s'haurà de prestar com a mínim, en les següents llengües: castellà, anglès, català i alemany. En cadascuna de les oficines OIT, i en tot moment, s'ha de poder atendre a l'usuari en aquestes llengües.



L'adjudicatari quedarà obligat a substituir, a requeriment de la Fundació Turisme P365, el personal de la seva empresa que, segons el parer de la inspecció i control de la contracta, no reuneixi les condicions requerides per a la prestació del servei, o es derivin diverses queixes per una atenció inadequada a l'usuari o una conducta deslleial, havent de fer-se efectiva aquesta substitució en el termini de 48 hores a partir del requeriment.

L'adjudicatari haurà de cobrir en tot moment les faltes de treball que es produeixen en períodes de vacances, baixes laborals, etc., del seu personal, notificant per correu electrònic al responsable designat les substitucions a la Fundació Turisme P365 quan tingui coneixement de les mateixes. En aquest sentit l'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal de reserva per a la seva adscripció immediata, ja sigui tant per cobrir els pics de la demanda, com per a realitzar substitucions, previstes o imprevistes, degudes a malalties, permisos, absències, formació, etc.

L'adjudicatari haurà de comptar amb procediments i mitjans fiables per conèixer en temps real qualsevol incidència d'absència de personal, i donar una resposta eficaç al moment.

L'adjudicatari ha de disposar d'un sistema de control de personal que permeti validar els horaris d'obertura i tancament de les OIT i emetre informes a la Fundació Turisme P365 quan ho sol·liciti.

Per garantir el bon servei i gestió de cadascuna de les OIT, es permet de forma restringida la mobilitat del personal dins de les diferents oficines, i s'ha de garantir sempre els perfils i competències d'idiomes requerits i altres elements necessaris i/o convenients per a l'òptim desenvolupament del servei. Com a màxim, es permet la mobilitat entre oficines de forma setmanal, en cap cas es permet la mobilitat diària (cada dia en una oficina diferent).

La Fundació Turisme P365, en funció de necessitats puntuals, pot sol·licitar la mobilitat del personal encarregat del servei d'informació turística, incrementant o disminuint la cobertura del servei d'alguna/es o totes les oficines i punts d'informació turística. Així, doncs, la Fundació Turisme P365 podrà exigir a l'adjudicatari el reforç, si així ho considera oportú, de manera puntual o sistemàtica, per trams horaris i/o dies i hores, d'algun dels llocs d'informació turística traslladant efectius que de manera genèrica estan assignats a una altra oficina o punt d'informació turística. De la mateixa manera, l'òrgan contractant podrà disminuir o suprimir, de manera puntual o sistemàtica, per trams horaris i/o dies i hores, el servei d'alguna/es o totes les oficines i punts d'informació turística.

El personal de l'empresa adjudicatària treballarà directament sota la supervisió d'aquesta, sense perjudici de la supervisió, control, direcció i inspecció del servei que correspongui a la Fundació Turisme P365.



Ajuntament de Palma

HORARI

Servei ordinari

L'horari d'obertura al públic de les oficines i punts fixos desmuntables d'informació turística variarà depenent de l'oficina i de la temporada turística (veure quadre següent), l'horari diari serà ininterromput (sense tancament per dinar), durant tots els dies de l'any, laborables i festius.

Oficina o punt fix d'informació turística	Horari temporada alta	Horari temporada baixa
OIT Parc de Ses Estacions	De 9:00 a 20:00	De 9:00 a 20:00
OIT Platja de Palma	De 9:30 a 19:00	De 10:00 a 16:00
OIT Parc de la Mar	De 9:00 a 19:00	De 10:00 a 17:00
OIT C. Sant Domingo	De 10:00 a 19:00	De 10:00 a 16:00
OIT quiosc de Estació Marítima (Inicialment punt fix desmuntable)	Borsa anual d'hores. La Fundació Turisme P365 establirà el calendari de torns (veure annex I).	
Punt fix desmuntable: Ajuntament de Palma (Pl. Cort)	De 10:00 a 13:00	

S'entenen per temporada baixa els mesos d'octubre, novembre, desembre, gener, febrer, març i abril; i per temporada alta els mesos de maig, juny, juliol, agost i setembre.

Sense perjudici dels horaris anteriorment assenyalats, aquests podran ser objecte de modificació d'acord a les necessitats del servei o als interessos de la Fundació Turisme P365.

Pel que fa a les propostes, no es permetrà l'ampliació d'horaris de les Oficines d'Informació Turística (OIT) més que els que estan descrits en els presents plec..

Altres serveis ordinaris

En els casos que una acció de promoció turística o esdeveniment, fira, congressos i altres de similar naturalesa es desenvolupi dins el municipi de Palma, mentre compregui l'horari de 9:00 a 20:00h es podrà sol·licitar a l'adjudicatari que atengui el mostrador, o, si s'escau, punt d'informació turística, dins el perímetre de desenvolupament de l'esdeveniment. Aquest tipus de servei ordinari fora de les oficines OIT es facturarà a part a preu d'hora/servei ordinari.

En aquests casos, la Fundació Turisme P365 proporcionarà a l'adjudicatari, amb la major antelació possible, la programació dels actes i esdeveniments que s'hagin de proveir o reforçar-se a través d'aquests serveis ordinaris.



Serveis extraordinaris

Es facturaran com a serveis extraordinaris, aquells casos que el punt d'informació de l'esdeveniment, congrés, fira, etc., tingués desenvolupament fora del municipi de Palma, o bé, en els casos que s'excedís l'horari de després de les 20:00h, o abans de les 9:00h, sent indiferent el lloc de desenvolupament de l'activitat.

El servei extraordinari es prestarà amb sol·licitud i conformitat expressa del servei per part de la Fundació Turisme P365 o per acord amb l'adjudicatari del servei

PUNTS MÒBILS

A l'efecte d'oferir un millor servei d'informació turística, que pugui respondre de forma àgil i fàcil a les creixents necessitats d'aquest servei, especialment durant la temporada alta, l'adjudicatari haurà de cobrir la prestació d'un servei de punts mòbils d'informació turística a diverses ubicacions a l'aire lliure dins el municipi de Palma. Per a això, l'adjudicatari haurà de dotar de l'equipament (mostradors, cadires o tamborets, senyalització, para-sols, material informàtic i de comunicacions) que resulti necessari i adequat per a la correcta prestació d'aquest servei. El cost d'aquest equipament anirà a càrrec de l'entitat adjudicatària.

L'adjudicatari realitzarà també totes les tasques logístiques i de distribució per a la puntual instal·lació diària d'aquests punts mòbils d'informació turística, als llocs indicats per la Fundació Turisme P365, i els dotarà del material d'informació turística i/o de qualsevol altre tipus, que aquests requereixin en qualsevol moment.

La ubicació dels punts mòbils d'informació turística es durà a terme un cop estudiada la conveniència de la seva situació per part de la Fundació Turisme P365 i l'adjudicatari, la qual podrà variar setmanalment i fins i tot per trams horaris i/o dies i hores

No obstant això, la direcció de la Fundació Turisme P365 podrà resoldre l'ajornament total o parcial de l'inici d'aquest servei d'informació turística a través de punts mòbils i/o la suspensió temporal del mateix.

Els licitadors hauran de presentar en les seves ofertes les seves propostes respecte a l'equipament amb el que portaria a terme aquest servei, incloent una descripció tècnica del mateix i imatges (fotografies o dibuixos), requerint-se com a mínim el següent:

- Taulells amb espai per a l'emmagatzematge de material.
- Tamborets o cadires.
- Proteccions davant les inclemències meteorològiques (para-sols, carpes o similars).

Correspon a la Fundació Turisme P365 l'aprovació de l'equipament proposat per l'empresa adjudicatària i/o la seva modificació, si així ho considera convenient.

DISPOSITIUS DE TRANSPORT PERSONALS

La Fundació Turisme P365 podrà sol·licitar la prestació d'un servei d'informació turística a través de dispositius de transport personal, com Segway, Winglet o un mitjà portàtil similar.

Aquest servei tindrà la consideració de servei extraordinari a l'efecte de la seva facturació, amb el mateix preu per hora que el personal d'un punt mòbil.



Ajuntament de Palma

PERSONAL

A més de tot l'esmentat anteriorment en relació al personal de la prestació del servei d'informació turística, els licitadors hauran de tenir en compte en les seves ofertes els requisits mínims en relació al nombre de persones d'atenció a l'usuari i la qualificació professional.

Es requerirà a l'empresa adjudicatària que designi un responsable encarregat de la coordinació de les OITs i punts d'informació, i que exerceixi d'interlocutor amb la Fundació Turisme P365, de manera accessible i eficient. El coordinador de les OITs no podrà exercir com a informador turístic amb atenció al públic (observar Annex IV).

Nombre de persones d'atenció a l'usuari

El personal i l'horari en què s'atendrà de manera continuada al públic durant la prestació del servei ordinari d'informació turística, serà el següent:

Temporada alta

Oficina o punt d'informació turística	Horari temporada alta	Personal mínim en temporada alta	Personal màxim permès en temporada alta
OIT Parc de Ses Estacions	De 9:00 a 17:00	2	2
	11:00 a 20:00	1	1
OIT Platja de Palma	De 9:30 a 14:00	2	2
	De 14:00 a 19:00	1	2
OIT Parc de la Mar	De 9:00 a 16:00	2	2
	De 16:00 a 19:00	1	2
OIT C. Sant Domingo	De 10:00 a 14:00	1	1
	De 14:00 a 19:00	1	1
Punt (o futur quiosc OIT) Estació Marítima	Calendari de torns facilitat per l'FTP365 (segons arribada de creuers)	1	1
Punt Aj. de Palma (Pl. Cort)	De dilluns a dissabtes de 10:00 a 13:00	1	1

Temporada baixa

Oficina d'informació turística	Horaris temporada baixa	Personal mínim en temporada baixa	Personal màxim permès en temporada baixa
OIT Parc de Ses Estacions	De 9:00 a 17:00	2	2
	De 17:00 a 20:00	1	1
OIT Platja de Palma	De 10:00 a 16:00	1	1
OIT Parc de la Mar	De 10:00 a 16:00	2	2
OIT C. Sant Domingo	De 10:00 a 16:00	1	1
Punt (o futur quiosc OIT) Estació Marítima	Calendari de torns facilitat per l'FTP365 (segons arribada de creuers)	1	1

Temporada alta:

Temporada alta:				Requisits mínims de Qualificació professional. Perfils professionals 1,2 o 3		
Oficina o punt d'informació turística	Horari temporada alta	Personal mínim en temporada alta	Personal màxim permès en temporada alta	Perfil professional del treballador1	Perfil professional del treballador2	Perfil professional del treballador3
OIT Platja de Palma	De 9:30 a 14:00	2	2	2	3	No es permet més personal
	De 14:00 a 19:00	1	2	2	-	no es permet més personal
OIT Parc de la Mar	De 9:00 a 16:00	2	2	2	3	no es permet més personal
	De 16:00 a 19:00	1	2	2	-	no es permet més personal
OIT C. Sant Domingo	De 10:00 a 14:00	1	1	2	no es permet més personal	No es permet més personal
	De 14:00 a 19:00	1	1	2	no es permet més personal	No es permet més personal
Punt Estació Marítima	Calendari de torns facilitat per l'FTP365	1	1	2	no es permet més personal	no se permet més personal
Punto Aj de Palma (Pl. Cort)	De dilluns a dissabtes de 10:00 a 13:00	1	1	2	no es permet més personal	no es permet més personal

Temporada baixa:

Temporada baixa:				Requisits mínims de Qualificació professional. Perfils professionals 1,2 o 3		
Oficina o punt d'informació turística	Horaris temporada baixa	Personal mínim en temporada baixa	Personal màxim permès en temporada baixa	Perfil professional del treballador1	Perfil professional del treballador2	Perfil professional del treballador3
OIT Parc de Ses Estacions	De 9:00 a 17:00	2	2	2	3	no es permet més personal
	De 17:00 a 20:00	1	1	2	no es permet més personal	no es permet més personal
OIT Platja de Palma	De 10:00 a 16:00	1	1	2	no es permet més personal	no es permet més personal
OIT Parc de la Mar	De 10:00 a 16:00	2	2	2	3	no es permet més personal
OIT C. Sant Domingo	De 10:00 a 16:00	1	1	2	no es permet més personal	no es permet més personal

UNIFORMES

El personal adscrit al servei d'informació turística haurà de prestar-lo degudament uniformat. L'import de l'adquisició dels uniformes del personal anirà exclusivament a càrrec de l'adjudicatari. Aquest personal haurà de ser proveït amb el nombre d'uniformes adequat per poder realitzar el servei amb bona presència.

Els licitadors presentaran propostes sobre el disseny de cada uniforme, la determinació comporta l'elecció de les teles i color de les mateixes, accessoris i complements, i correspon a la Fundació Turisme P365 la seva aprovació i modificació, si així ho considera convenient. Es requereix uniformitat en la indumentària de tots els empleats.

L'empresa adjudicatària podrà realitzar la compra dels uniformes, sempre que compleixi el disseny i característiques autoritzades per la Fundació Turisme P365, en l'establiment que consideri més adequat.

Tots els elements, accessoris i complements de l'uniforme conformats per la Fundació Turisme P365, han de ser adquirits i recanvis per l'adjudicatari al seu càrrec exclusiu, de la manera que aquest estimi convenient, havent de ser diligent i tenir cura que el seu personal porti l'uniforme, accessoris i complements en perfecte estat. D'aquesta manera, l'adjudicatari es



comprometrà a mantenir la correcta imatge d'aquests uniformes, reemplaçant-, si cal, per uns nous, ja sigui pel seu ús o per qualsevol tipus de deteriorament.

L'uniforme serà utilitzat pel personal de l'adjudicatari únicament i exclusivament per a les activitats que la Fundació Turisme P365 desenvolupi o alberg, quedant terminantment prohibit la utilització dels mateixos per a la prestació de serveis a tercers. Així, doncs, serà responsabilitat del contractista la utilització d'aquests uniformes, per part del personal al seu càrrec, per a activitats alienes a la Fundació Turisme P365.

IDENTIFICACIÓ DEL PERSONAL

Tot el personal que l'adjudicatari destini a la prestació del servei d'informació turística, a més del corresponent uniforme, ha de portar en un lloc visible un distintiu que contingui la seva identificació personal, proporcionat per l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà de tenir al corrent a la Fundació Turisme P365 del personal que empri per a la prestació del servei i de la seva capacitat, així com de les seves variacions.

No es permet l'accés a les oficines a aquells empleats o persones que no hagin estat prèviament identificades per l'adjudicatari com adscrit a la prestació del servei. L'accés a les dependències (taulells, magatzem, etc. de les OIT) de personal aliè a la contracta es considerarà falta molt greu.

L'adjudicatari està obligat a informar la Fundació Turisme P365 de la capacitat professional del personal que destini a la prestació del servei, podent exigir tota la informació documental es precisi relativa a aquests extrems.

CONTROL DEL SERVEI / HORARI

Amb la finalitat de tenir el control a temps real que les oficines OIT obrin i tanquin a les hores estipulades, i per tant, tenir el coneixement d'aquestes incidències per tal de facilitar una solució de la forma més eficient, l'empresa adjudicatària haurà d'indicar quin serà el mètode de control i seguiment que hi emprarà.

CONTROL ESTADÍSTIC

Entre els projectes i activitats dels que s'ocupa la Fundació Turisme P365 es troba l'Observatori Turístic de Palma, creat amb la finalitat d'obtenir, organitzar i analitzar dades que permetin detectar pautes de comportament, tendències i relacions que puguin ajudar a tots a entendre la complexitat del sistema turístic de la ciutat i, en conseqüència, aconseguir i proporcionar informació real per poder realitzar comparacions amb altres destinacions, establir i posar en marxa un sistema d'indicadors turístics que permetin visualitzar els resultats de les polítiques i iniciatives turístiques i informar sobre la situació i evolució futura del turisme a la ciutat de Palma.

La millor manera de demanar la informació necessària per dur a terme els estudis que es realitzen des de l'Observatori Turístic de Palma és a través de qüestionaris personals i directes als visitants de la ciutat. És per això que el personal que l'entitat adjudicatària assigni a les diferents oficines i punts d'informació turística, haurà de realitzar treballs de recollida d'informació i col·laborar en aquelles altres tasques que la Fundació Turisme P365 li assigni per a la consecució dels estudis anteriorment esmentats.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, simplificar i optimitzar la recollida estadística de dades dels turistes i visitants (procedència, estada, perfil, informació sol·licitada, etc.), així com procedir a la gravació d'aquesta informació, plasmant-la en un fitxer de format Excel que li proporcionarà la Fundació Turisme P365.



L'adjudicatari ha de vetllar perquè els seus empleats realitzin de forma contínua les enquestes als usuaris (turistes) de les oficines i punts mòbils. És responsabilitat també seva vetllar per la fiabilitat de les dades i realitzar les còpies de seguretat necessàries a fi d'assegurar el compliment de control estadístic i lliurament de la informació a la Fundació Turisme P365. El falsejament deliberat o la negligència en la recollida i lliurament d'aquestes dades es consideraran falta molt greu.

Totes les dades recollides en el servei de control estadístic seran propietat intel·lectual exclusiva de la Fundació Turisme P365, no podent l'empresa adjudicatària fer ús dels mateixos ni mantenir còpies en el seu poder un cop finalitzat el termini de vigència del contracte.

La Fundació Turisme P365 podrà impartir, si així ho considera necessari, jornades formatives relacionades amb les qüestions metodològiques i generals relatives a la recollida de dades.

RECOLLIDA D'INFORMACIÓ TURÍSTICA PER A LA SEVA POSTERIOR DIFUSIÓ

L'Oficina Virtual d'Informació Turística de la Fundació Turisme P365 s'encarrega, entre altres funcions, de la creació i actualització dels següents llistats i documents: Restaurants, cafeteries i gelateries de Palma; immobiliàries; Transport aeri i marítim; Patis mallorquins oberts tot l'any; Hotels, hostals, apartaments i habitatges vacacionals; refugis; albergs; Llocs en els quals acampar; Activitats per a nens; Spas i establiments de wellness; Esdeveniments esportius; Festes tradicionals; Hotels accessibles; Música en viu i bars, cafeteries i sales per a concerts; Excursions organitzades; Visites guiades; platges; teatres; Museus, etc.

Aquest departament també s'encarrega de l'edició de butlletins i newsletters dirigits a les oficines d'informació turística, locals i estrangeres (OET), establiments hotelers i a qualsevol persona o entitat que així ho sol·liciti, en els quals s'informa sobre les activitats culturals, turístiques, esportives i qualssevol altres d'interès que tindran lloc al municipi de Palma.

L'entitat adjudicatària haurà, de manera proactiva, col·laborar, ampliar o actualitzar les dades i informació necessaris per a l'elaboració dels llistats i documents anteriorment assenyalats, i fins i tot editar alguns nous, i també haurà de col·laborar en l'edició i actualització dels butlletins i newsletters d'activitats. L'Oficina Virtual d'Informació Turística de la Fundació Turisme P365 donarà indicacions sobre els processos i les necessitats d'informació turística i els supervisarà.

L'adjudicatari haurà de promoure i mantenir una relació fluïda d'intercanvi d'informació amb altres ens de turisme insulars, principalment amb l'Àrea de Turisme del Consell de Mallorca, així com amb oficines de turisme d'altres municipis.

VENDA DE PRODUCTES PROMOCIONALS I ARTICLES DE REGAL I RECORD

L'adjudicatari haurà de gestionar les tasques d'exposició, venda i reposició de productes promocionals i articles de regal i record amb la imatge de la marca 'Palma de Mallorca' a les oficines i punts d'informació turística, prèviament elegits per la Fundació Turisme P365 i en les condicions que aquest estableixi.

En aquest sentit la Fundació Turisme P365, si així ho requereix, seleccionarà, mitjançant el procediment de contractació pertinent, els productes i proveïdor que durà a terme la producció, distribució i emmagatzematge d'aquest material. En aquest cas, la Fundació Turisme P365 informarà a l'adjudicatari del procediment de gestió de les comandes i enviaments d'aquest material, sent l'adjudicatari qui s'encarregarà del seu cost de producció i transport.

L'adjudicatari fixarà els preus de venda dels productes promocionals i articles de regal i record anteriorment citats, d'acord amb els preus de mercat, i sempre amb la conformitat de la Fundació Turisme P365. Les modificacions d'aquests preus, així



El servei de venda de marxandatge s'haurà de prestar com a mínim, en les mateixes llengües exigides per al servei d'informació turística, és a dir, castellà, anglès, català i alemany, i també seguint les mateixes condicions de bona presència, actituds de tracte cordial amb els clients i aptitud per afrontar i solucionar situacions difícils.

L'empresa adjudicatària proveirà als venedors amb uniforme prèviament aprovat per la Fundació Turisme P365, guardant sempre la màxima pulcritud i seguint els mateixos criteris que els establerts en els uniformes dels informadors turístics.

L'adjudicatari haurà de remetre un llistat (en format Excel) amb el nom complet dels informadors, DNI, titulació acadèmica completada, i possessió de diplomes B2 o superior en els diferents idiomes que tingui competència, així com el seu "sobrenom" amb el qual se'l refereixi al pertinent quadre de torns.

L'adjudicatari ha de remetre de manera mensual, i sempre per avançat, el quadre de torns del personal.

En el cas que la direcció de la Fundació Turisme P365 consideri que el personal que presti el servei no compleixi els requisits mínims especificats en el present Plec, ho comunicarà a l'adjudicatari, perquè, en el termini de 48 hores, procedeixi a la seva substitució. La reincidència per part de l'adjudicatari d'incorporar personal per sota de la qualificació establerta en la seva oferta al present Plec, tindrà la consideració de falta greu, amb la conseqüent aplicació de sanció.

L'adjudicatari, sota la supervisió de la Fundació Turisme P365, ha d'impartir la formació necessària per a l'exercici de les funcions corresponents al servei de venda de marxandatge i atenció al client/usuari.

Per a la resta de requisits o condicions sobre el personal a càrrec del servei de venda de productes promocionals i articles de regal i record amb la imatge de la marca 'Palma de Mallorca', s'estarà al que requereix al personal al servei d'informació turística.

VENDA ONLINE

Pel que fa a la venda en línia dels productes promocionals i articles de regal i record amb la imatge de la marca 'Palma de Mallorca', en tant que la botiga virtual del web de la Fundació Turisme P365 i/o de l'Ajuntament de Palma no estigui operativa, aquesta podrà dur-se a terme mitjançant l'ús de portal o portals de compres online que s'estimin més adients i amb major abast. Prèviament a la utilització d'aquests portals l'adjudicatari ha de sol·licitar autorització expressa a la Fundació Turisme P365.

L'adjudicatari haurà de realitzar els treballs o tasques necessàries per gestionar els anuncis, vendes i inventari del material, així com la seva corresponent enviament, control de cobrament i seguiment postvenda.

L'entitat adjudicatària haurà de lliurar mensualment la Fundació Turisme P365 un informe de vendes, així com qualsevol altra informació que la Fundació Turisme P365 li requereixi.

D'altra banda, la Fundació Turisme P365 haurà de disposar en tot moment de les claus i contrasenyes necessàries per gestionar els anuncis i les vendes a través d'aquest portal.

VENDA D'ENTRADES, EXCURSIONS, ESEVENIMENTS I ESPECTACLES

De la mateixa manera que el servei de vendes de marxandatge, l'adjudicatari haurà de gestionar les tasques de promoció i venda d'entrades, d'esdeveniments i espectacles, així com d'activitats d'interès turístic i cultural, a les oficines i punts d'informació turística, amb la prèvia conformitat de la Fundació Turisme P365 i en les condicions que aquesta estableixi.



Així, doncs, l'adjudicatari presentarà a la direcció de la Fundació Turisme P365 una relació de tiquets i entrades de museus i centres d'interès, visites guiades, així com d'esdeveniments, espectacles i/o similars la comercialització es vulgui dur a terme, indicant seves condicions i característiques i els preus de cost i de venda de cada un d'ells.

Una vegada que la Fundació Turisme P365 disposi en el seu poder d'aquesta relació, procedirà al seu estudi i autoritzarà la venda d'aquells tiquets i entrades que consideri més adequats. Per tant, l'adjudicatari no podrà comercialitzar en cap cas, cap producte, esdeveniment o espectacle sense la conformitat de la Fundació Turisme P365.

D'altra banda, la Fundació Turisme P365 podrà requerir a l'adjudicatari que incorpori a la venda les entrades, excursions, esdeveniments i espectacles que consideri d'interès i que posi en valor els recursos de la ciutat i els productes turístics impulsats per la pròpia Fundació Turisme P365 .

Les modificacions de preus o tarifes, així com les possibles ofertes o promocions que l'adjudicatari pogués realitzar, requeriran autorització expressa de la Fundació Turisme P365. No obstant això la Fundació Turisme P365 si així ho considera pertinent, pot realitzar les variacions que consideri oportunes sobre els preus i productes de venda.

El desistiment o cessament de comercialització d'un determinat producte (entrades, esdeveniments, espectacles) per part de l'empresa adjudicatària, i no per causes de finalització del producte, haurà de ser consultat a la Fundació Turisme P365 i autoritzat per aquesta última.

Els beneficis mensuals derivats de la venda tiquets i entrades de museus i centres d'interès turístic o cultural, visites guiades, així com d'esdeveniments, espectacles i/o similars, ja sigui a través de les oficines i punts d'informació turística o mitjançant la botiga virtual, es repartiran entre l'adjudicatari i la Fundació Turisme P365 de la següent manera:

BENEFICIS DERIVATS DE LES VENDES

Les vendes i les comissions que l'adjudicatari percebi seran informades a la Fundació Turisme P365 trimestralment a través de l'oportú informe d'auditoria de vendes, realitzat per empresa auditora externa. Basant-se l'informe la Fundació Turisme P365 calcularà la comissió corresponent a l'entitat adjudicatària i a la pròpia Fundació Turisme P365, segons el següent quadre:

Comissió sobre les vendes	Entitat adjudicatària	FUNDACIÓ TURISME P365
	65%	35%

El cost del servei de l'auditoria externa de vendes serà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'import de la comissió corresponent a la Fundació Turisme P365 serà deduït dels pagaments pel servei de gestió de les oficines d'informació de turisme de Palma, objecte d'aquests plecs.

A l'annex VI figuren les vendes mensuals dels últims 4 anys.

DRETS DE PROPIETAT

La Fundació Turisme P365 és la propietària del disseny de la marca 'Palma de Mallorca' utilitzada en la línia de productes o objectes de regal i record que es comercialitzaran, principalment, a través de les oficines i punts d'informació turística. Per



tant, l'empresa adjudicatària no podrà fer cap ús o divulgació de la marca anteriorment citada, ja sigui total o parcialment, directament o extractada, original o reproduïda, sense l'autorització expressa de la Fundació Turisme P365.

3. INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENT, MOBILIARI, SUBMINISTRES BÀSICS I MATERIAL

La Fundació Turisme P365 ha de proporcionar a l'adjudicatari l'accés a les instal·lacions on s'hagin de prestar els serveis, sent l'entitat adjudicatària qui haurà de realitzar les gestions d'adequació de les mateixes per al compliment dels serveis, així com assumir el seu manteniment ordinari, sent per compte l'adjudicatari totes les despeses resultants del consum d'electricitat, aigua, evacuació de residus sòlids i líquids, alarmes, l'accés telefònic bàsic i d'Internet.

INSTAL·LACIONS

L'adjudicatari haurà de conservar les instal·lacions i elements complementaris en perfecte estat, realitzant pel seu compte les reparacions i adequacions necessàries i destinar-les de manera exclusiva als serveis pactats.

EQUIPAMENT I MOBILIARI

L'entitat adjudicatària haurà de dotar de l'equipament informàtic (ordinador, impressora, calaix portamonedes amb obertura automàtica, escàner lector de codi de barres ...) i/o ofimàtica (fotocopiadora, fax, etc.) que resulti necessari i adequat per a la correcta prestació dels serveis.

L'adjudicatari serà responsable de la posada en marxa dels equips informàtics, així com dels programes accessoris per al desenvolupament dels serveis i el seu manteniment i reparació. Així, doncs, l'entitat adjudicatària serà responsable del subministrament del programari de gestió de la venda de marxandatge i de tiquets i entrades, de la seva instal·lació, configuració i actualització i de completar els equipaments fins al que es consideri necessari per a l'execució dels serveis.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà també del manteniment i reparació de maquinari i programari de l'equipament i, en aquells casos en què les possibles incidències comportessin que l'equip informàtic d'una oficina d'informació turística quedés fora de servei, l'adjudicatari haurà de substituir l'equip defectuós per un altre mentre es realitza la reparació.

D'altra banda, l'adjudicatari haurà de realitzar i mantenir còpies de seguretat diàries de les dades registrades de tal manera que pugui recuperar-se, en qualsevol moment, l'estat de les vendes, clients i articles, així com de les dades necessàries per al control estadístic, en el cas de fallada de l'equipament.

De la mateixa manera, l'adjudicatari haurà de dotar i/o renovar la decoració o mobiliari interior, d'acord amb la seva proposta, un cop autoritzada o conformada per la Fundació Turisme P365, en el termini màxim d'un mes a comptar de la data d'inici del servei, havent d'ajustar a un pla d'uniformitat i/o homogeneïtzació.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir cura especialment, en el mobiliari o elements necessaris per a l'exposició i seguretat del material de marxandatge.

L'adjudicatari presentarà propostes sobre la decoració (interior i exterior) i del disseny i ubicació del mobiliari interior de les oficines i punts d'informació turística, en els quals principalment es duran a terme els serveis objecte d'aquest contracte, així com de l'equipament informàtic i/o ofimàtica i de les prestatgeries o expositors per al material de marxandatge, incloent una descripció detallada i imatges (fotografies o dibuixos) dels mateixos. En qualsevol cas, la decoració de les oficines ha d'oferir la imatge de la ciutat de Palma (imatge corporativa del destí) i les campanyes d'imatge realitzades per la Fundació Turisme P365.



Es prohibeix col·locar imatges que realitzin publicitat o difusió d'imatge d'empreses o serveis privats, i/o que persegueixin interessos propis, de l'adjudicatari o de tercers. La col·locació d'aquest tipus d'imatges es considerarà falta greu. Les OITs han de difondre la imatge de la ciutat de Palma.

SUBMINISTRES BÀSICS

Sense perjudici del que estableix la resta de clàusules del present plec, l'adjudicatari està obligat a:

- 1) Assumir les despeses derivades del consum d'electricitat, aigua, evacuació de residus sòlids i líquids, alarmes, telèfons, línies de dades i comunicació (Internet) o altres similars que corresponguin a les instal·lacions de les oficines i punts d'informació turística objecte del contracte.
- 2) Assumir la prestació del servei de neteja de tots els locals, tant els interiors, com els accessos i l'espai exterior immediat al seu perímetre. En el cas que al llarg de la vida del contracte de gestió s'obri alguna oficina nova, l'adjudicatari haurà també assumir les despeses derivades del seu manteniment.
- 3) Evacuar els productes de rebuig generats per la realització dels serveis, els quals hauran de ser dipositats en els corresponents contenidors en els horaris establerts per al servei de recollides d'escombraries.

FULLETS I MATERIAL D'OFICINA

Fulletts

La Fundació Turisme P365 ha de proporcionar a l'adjudicatari el material informatiu (mapes, guies, o altres fullets per poder dur a terme el servei d'informació turística. La Fundació Turisme P365 requerirà a l'adjudicatari disposar els fullets turístics, que aquesta consideri apropiats per a les oficines, produïts per l'administració pública (municipal o insular).

L'adjudicatari ha de demanar i proposarà a la Fundació Turisme P365 la disposició de fullets d'empreses privades, per tal de completar l'oferta d'informació turística de la destinació de Palma. L'adjudicatari haurà de comptar sempre amb l'autorització de la Fundació Turisme P365 per poder disposar els fullets a les prestatgeries i espais de les oficines.

Els criteris que determinen quin tipus de fullets es permeten la seva disposició a les oficines són similars als indicats per a la comercialització de productes turístics:

- a. El contingut i el tipus de producte/excursió/entrada promocionat en el fullet ha d'anar en concordança amb l'estratègia de "productes turístics" i objectius de la Fundació Turisme P365.
- b. Han de posar en valor els recursos patrimonials, culturals i gastronòmics de la ciutat de Palma. Han d'estar encaminats a la desestacionalització del destí, destacant principalment la ciutat de Palma com a destinació urbana.
- c. Es prohibeixen expressament els fullets amb contingut relacionat amb activitats que propiciïn el consum d'alcohol (no considerant-se com a tal l'enoturisme), com ara "party boats", "discoteques i pubs", etc. De la mateixa manera es prohibeix qualsevol fullet amb contingut inadequat, sigui d'índole sexual i/o discriminatòria.
- d. Han de promocionar recursos ubicats i amb desenvolupament en la pròpia ciutat de Palma (visites guiades, entrades a concerts, museus, etc.). Excepcionalment i amb prèvia autorització expressa de la Fundació Turisme



P365, es permetrà la disposició de fullets de productes i empreses la ubicació i/o desenvolupament de l'activitat siguin fora del municipi de Palma.

Les oficines d'informació turística compten amb diversos espais per a l'emmagatzematge de fullets i marxandatge. En ells només es podrà disposar el material (fullets i marxandatge) d'ús i consum de la pròpia oficina. Per raons òbvies de seguretat, es prohibeix l'ús d'aquests espais per a l'emmagatzematge de paquets i material d'empreses alienes o serveis no relacionats amb l'operativa de les oficines. De la mateixa manera, es prohibeix l'accés de personal no autoritzat. L'incompliment d'aquestes obligacions constituirà falta molt greu.

Material d'oficina

Serà responsabilitat de l'adjudicatari i anirà a càrrec d'aquest, el subministrament de material d'oficina, papereria o altres que siguin necessaris per al correcte desenvolupament dels serveis.

4. DURACIÓ DEL CONTRACTE

El consignat en el quadre annex I.

5. SUBCONTRACTACIÓ

No es permet.

6. PRESENTACIÓ DE LES OFERTES

Les ofertes dels interessats hauran d'ajustar-se al que preveuen els plecs de clàusules administratives i tècniques i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada pel licitador del contingut de la totalitat d'aquestes clàusules o condicions, sense excepció o reserva.

7. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

La Fundació Turisme P365 valorarà les propostes presentades d'acord amb els criteris tècnics i a l'oferta econòmica, que figuren en el quadre annex I.

La Fundació Turisme P365 es reserva el dret d'anul·lar o declarar desert aquest procediment de contractació, sense que els licitadors tinguin dret a cap reclamació per aquest motiu.

Així mateix, la Fundació Turisme P365 es reserva el dret d'efectuar totes les comprovacions que consideri necessàries abans de l'adjudicació, i en cas de no ajustar l'oferta de l'empresa licitadora al que disposa el present plec, desestimar l'oferta presentada.

8. OBLIGACIONS I DRETS DE L'ADJUDICATARI

Obligacions de l'adjudicatari



Per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte en la forma i termes que s'estableixen en el present Plec, d'acord amb el que estableix el RDL 3/2011 i la resta de normativa que sigui aplicable, l'adjudicatari assumirà les següents obligacions:

- a) Actuar de forma diligent, procurant la bona execució dels serveis objecte del contracte, per a això ha d'adoptar totes les mesures necessàries, disposant dels mitjans humans i materials adequats, sent del seu compte i càrrec tots els costos que es derivin.
- b) Respondre dels danys i perjudicis causats en els béns i persones, tant municipals com de tercers, inclòs el lucre cessant i dany emergent, que com a conseqüència de la prestació dels serveis objecte del contracte, llevat que el fet causant de aquests danys i perjudicis fos imputable a la Fundació Turisme P365. Per tant, l'adjudicatari haurà de comptar amb totes les pòlisses d'assegurança siguin necessàries per cobrir els riscos dimanants de la seva activitat i de l'execució dels serveis d'aquest contracte.

Aquests assegurances requeriran prèvia conformitat de la Fundació Turisme P365, respecte de la naturalesa dels riscos objecte de cobertura i quanties assegurades, i es contractaran amb companyies asseguradores de reconeguda solvència.

L'adjudicatari estarà obligat a facilitar a la Fundació Turisme P365, si aquesta així li ho requereix, una còpia de les pòlisses i prova fefaent del pagament de les primes per a tot el període de durada d'aquest contracte.

- c) Seran d'exclusiva compte de l'adjudicatari les obligacions que, en qualsevol moment, determini la legislació vigent en matèria tributària, laboral i de seguretat social, així com de prevenció de riscos laborals. L'incompliment d'aquestes obligacions serà causa de resolució del present contracte.

L'adjudicatari abonarà la totalitat dels impostos, taxes o qualsevol tipus d'exacció derivats de la preparació, formalització, execució o resolució del contracte sense possibilitat alguna de repercutir els mateixos sobre la Fundació Turisme P365.

L'adjudicatari declara i garanteix que el personal que participi en els serveis objecte d'aquest procediment de contractació està contractat de conformitat amb la legislació laboral i posarà a disposició de la Fundació Turisme P365, una vegada li sen requerits, en el termini màxim de 10 dies naturals des del requeriment, els documents necessaris per a la seva verificació. La Fundació Turisme P365 es compromet a garantir la confidencialitat d'aquestes dades.

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de facilitar a la Fundació Turisme P365, en qualsevol moment en què la Fundació Turisme P365 li ho sol·liciti: certificat, emès per la Tresoreria General de la Seguretat Social, de trobar-se al corrent de les seves obligacions socials, així com els butlletins TC1 i TC2 del seu personal corresponent i els contractes i rebuts de pagaments dels salaris dels treballadors al seu càrrec; qualsevol certificats i/o documents als que en qualsevol moment es refereixi la legislació sobre Seguretat Social, responsabilitat dels treballadors i/o laboral general que tingui incidència en la responsabilitat de qualsevol tipus de contractistes, responsabilitats i/o deutes de caràcter social o laboral dels seus subcontractistes o empreses proveïdores. L'incompliment d'aquesta obligació facultarà la Fundació Turisme P365 a resoldre el contracte.



L'adjudicatari haurà de disposar d'un pla de seguretat i salut laboral per a la realització del servei, subscrit per un tècnic competent. L'entitat adjudicatària serà responsable dels accidents que puguin sobrevenir al seu personal alliberant a la Fundació Turisme P365 de tota responsabilitat al respecte.

La Fundació Turisme P365 no tindrà cap relació, jurídica, laboral o de qualsevol altra índole amb el personal de l'adjudicatari, ni durant la vigència del contracte, ni al terme del mateix, sent de compte de l'adjudicatari la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixin amb ocasió de la resolució del contracte.

- d) Proporcionar la documentació necessària per informar la Fundació Turisme P365, prèvia sol·licitud d'aquest, sobre el procés de negoci i els procediments de treball aplicats per l'adjudicatari en el compliment de les obligacions assumides en virtut del contracte.

En aquest sentit, sempre que la Fundació Turisme P365 ho requereixi, l'adjudicatari haurà d'acreditar i justificar el compliment de les obligacions assumides com a conseqüència de la contracta, mitjançant l'exhibició de la documentació que se li demani, reconeixent expressament al personal que es designi per la Direcció de la Fundació Turisme P365, el dret d'inspecció i comprovació a tals efectes dels llibres, documents i arxius del contractista, per a l'exercici del dret a la supervisió de la contracta.

- e) Designar un domicili al terme municipal de Palma a efectes de pràctica de notificacions i comunicacions administratives derivades del present contracte, així com designar la persona, coordinador/a de Serveis amb la qual s'hagin d'entendre les qüestions derivades de l'execució del mateix.
- f) Assumir els serveis que, amb caràcter especial o extraordinari, pugui requerir la Fundació Turisme P365, sempre que es trobin relacionats amb els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte, el cost del qual serà el resultant d'aplicar els preus unitaris ofertats pel contractista en la seva proposició.
- g) Acceptar les modificacions que proposi la Fundació Turisme P365 respecte de l'àmbit d'actuació, horaris, procediments aplicats a la seva col·laboració en la gestió administrativa municipal i qüestions similars, en el termini màxim de deu dies naturals des de que aquelles li fossin notificades.
- h) Participar i atendre els requisits indicats per la Fundació Turisme P365, en el desenvolupament i aplicació de sistemes de qualitat per a la seva implantació a les oficines i punts d'informació turística.
- i) Complir amb l'execució i implementació de les iniciatives recollides en la proposta tècnica presentada per l'adjudicatari del servei.

Drets de l'adjudicatari

Sense perjudici del que s'estableix en el present Plec, l'adjudicatari ostentarà els següents drets:

- a) Que li sigui facilitada la prestació dels serveis contractats, així com la informació o directrius que resultin necessàries o convenients per assegurar l'eficaç prestació dels mateixos.
- b) Que la Fundació Turisme P365 el protegeixi i interposi la seva autoritat, quan sigui necessari, perquè sigui respectat per tercers en la seva condició de contractista de serveis municipals i cesi tota pertorbació al normal desenvolupament de les seves activitats contractuals.



- c) Que per a l'assegurament de l'eficàcia dels serveis objecte del present contracte i del seu pla de treball, la Direcció de la Fundació Turisme P365 dicti les normes de règim interior que siguin necessàries.
- d) Que se li doni audiència, amb caràcter previ a l'adopció de qualsevol mesura o resolució que adopti la Fundació Turisme P365, en virtut de les facultats que li confereix la normativa aplicable i les condicions dels presents plecs, relacionats amb els serveis objecte d'aquest contracte.

9. OBLIGACIONS I DRETS DE LA FUNDACIÓ TURISME P365

Els deures i les obligacions originàriament concrets per la Fundació Turisme P365 en relació al desenvolupament i execució d'aquest procediment de contractació, així com els drets derivats del mateix, seguiran vigents davant el possible canvi de forma jurídica que pogués sofrir la Fundació Turisme P365 al futur.

En aquest cas, la nova forma jurídica serà la successora dels citats drets i obligacions.

10. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE I PENALITATS

L'empresa adjudicatària serà responsable de la qualitat dels serveis realitzats, així com de les conseqüències que es produeixin per la Fundació Turisme P365 i/o l'Ajuntament de Palma, o per a tercers, per les omissions, errors o actuacions incorrectes en l'execució del contracte. Per això, es compromet a posar a disposició de la Fundació Turisme P365 l'equip humà i material especificat en la seva oferta i a proporcionar la documentació necessària per informar dels procediments de treball aplicats en el compliment de les obligacions assumides en virtut del contracte.

L'adjudicatari queda obligat al compliment de les condicions establertes en aquest Plec o altres ofertes pel propi adjudicatari en cas de ser més favorables per a la Fundació Turisme P365.

En cas d'incompliment de les condicions estipulades en aquest plec de clàusules, l'adjudicatari podrà ser sancionat tal i com especifica el plec de clàusules administratives, i, si l'incompliment és considerat per l'òrgan de contractació com a important per al funcionament del servei, podrà significar la resolució del contracte.

11. JURISDICCIÓ

Per la resolució de les possibles divergències que poguessin derivar-se de l'execució del contracte, les parts se sotmetran a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals de Palma.

12. EFECTES DE LA PRESENTACIÓ D'UNA OFERTA

La participació en el present procediment de contractació implica l'acceptació total i íntegra dels termes i condicions especificades en els plecs, administratius i tècnics, en els seus annexos i en la documentació complementària, quan escaigui.

La Fundació Turisme P365 no reemborsarà les possibles despeses en què hagi incorregut el licitador en l'elaboració i presentació de l'oferta. Tampoc reemborsarà les despeses en què pugui incórrer per l'assistència a l'obertura d'ofertes.



Ajuntament de Palma

ANNEX I

CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

1) **Objecte del contracte:** contractació del servei de gestió de les oficines d'informació i punts d'informació turística de Palma, a través d'un procediment obert no subjecte a regulació harmonitzada.

2) **Pressupost de licitació i valor estimat:**

Resum:

	Hores	Sense IVA	21% d'IVA	Amb IVA
Total hores pressupost anual	22.357			
Preu hora ordinària		13,00 €	2,73 €	15,73 €
Total pressupost anual d'hores ordinàries		290.641,00 €	61.034,61 €	351.675,61 €
Preu hora extraordinària		22,75 €	4,78 €	27,53 €
Pressupost màxim hores extraordinàries (2% hores ordinàries)	447	10.169,25 €	2.135,54 €	12.304,79 €
Pressupost de licitació anual		300.810,25 €	63.170,15 €	363.980,40 €
Pressupost de licitació total (4 anys)		1.203.241,00 €	252.680,61 €	1.455.921,61 €
Valor estimat del contracte (4 anys + 2 anys de pròrroga)		1.804.861,50 €	379.202,92 €	2.183.882,42 €

Dins del total d'hores ordinàries, 22.357, es destina una borsa de 1.628 hores per a l'atenció de les arribades de creuers al port de Palma i per els punts mòbils d'informació turística. Aquests serveis hauran de realitzar-se a instàncies de la Fundació o prèvia sol·licitud del licitador i una vegada conformada per la Fundació.

Per això el servei ordinari es divideix en el corresponent a les oficines d'informació turística (Parc de Ses Estacions, Platja de Palma, Parc de la Mar i Costa de Sant Domingo), com un servei fix, i els serveis dels creuers i dels punts mòbils, servei variable de la borsa, segons s'ha vist més amunt.

El pressupost per cada un d'aquests serveis és:

	Hores	Import sense IVA	21% d'IVA	Import amb IVA
Serveis fixos, pressupost anual	20.729	269.477,00 €	56.590,17 €	326.067,17 €
Serveis fixos sense OIT Costa St. Domingo	16.808	218.504,00 €	45.885,84 €	264.389,84 €
Serveis variables, pressupost anual	1.628	21.164,00 €	4.444,44 €	25.608,44 €
Total pressupost anual d'hores ordinàries	22.357	290.641,00 €	61.034,61 €	351.675,61 €

Per a qualsevol excés sobre aquests imports serà necessari sol·licitud i conformitat expressa del servei per part de la Fundació Turisme P365.

Els anteriors pressupostos comprenen el total del servei anual. En el cas de l'oficina de la Costa de Sant Domingo el pressupost variarà depenent de la data de posada en marxa de l'oficina, una vegada realitzades les reformes i de l'obtenció de les llicències corresponents. Es preveu que aquesta oficina sigui operativa durant l'any 2019.



Ajuntament de Palma

Els imports mensuals (sense IVA) corresponents a l'oficina de la Costa de Sant Domingo, són els següents:

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	OIT Costa St Domingo
4.836,00 €	4.368,00 €	4.836,00 €	4.680,00 €	3.627,00 €	3.510,00 €	3.627,00 €	3.627,00 €	3.510,00 €	4.836,00 €	4.680,00 €	4.836,00 €	50.973,00 €

La posada en marxa o no de l'oficina de la Costa de Sant Domingo, no es considerarà condició essencial del contracte.

No procedeix pressupost per lots.

3) Finançament

Les despeses amb càrrec al pressupost anual d'ingressos i despeses de la Fundació Palma 365 que el Patronat hagi aprovat a cada exercici, o el vigent a l'inici de l'exercici econòmic si el pressupost ordinari no ha estat aprovat abans d'aquesta data, són les següents:

Exercicis	Imports sense IVA	IVA (21%)	Imports amb IVA
Any 2018 (sense OIT St Domingo)	249.837,25 €	52.465,82 €	302.303,07 €
Any 2019	300.810,25 €	63.170,15 €	363.980,40 €
Any 2020	300.810,25 €	63.170,15 €	363.980,40 €
Any 2021	300.810,25 €	63.170,15 €	363.980,40 €
Pròrroga 2022	300.810,25 €	63.170,15 €	363.980,40 €
Pròrroga 2023	300.810,25 €	63.170,15 €	363.980,40 €
Valor estimat	1.753.888,50 €	368.316,59 €	2.122.205,09 €

4) Revisió de preus: no procedeix

5) Documents acreditatius de la solvència econòmica, financera i tècnica de qui licita:

Acreditació de la solvència econòmica i financera:

Article 75, RDL 3/2011, de 14 de novembre, Text Refós Llei de Contractes del Sector Públic:

1. La solvència econòmica i financera de l'empresari s'acreditarà mitjan dos dels següents criteris:

a) Volum anual de negocis en l'àmbit a què es refereixi el contracte, que referit a l'any de major volum de negoci dels tres últims conclusos, ha de ser almenys una vegada i mitja el valor estimat del contracte, és a dir, haurà de ser igual o superior a $451.215,38 \text{ €} = (1,5 \times 300.810,25 \text{ €})$.

b) Justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals, per import igual o superior a 300.000,00 €.

c) Patrimoni net al tancament de l'últim exercici econòmic per al qual estigui vençuda l'obligació d'aprovació de comptes anuals per import igual o superior al 10% del valor estimat del contracte.



Aquests criteris de solvència s'acreditaran per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil o registre oficial en què s'hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil hauran podran d'acreditar el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats per Registre Mercantil. Per a l'acreditació de l'assegurança s'haurà de presentar còpia de la pòlissa i del darrer rebut vigent.

Acreditació de la solvència tècnica o professional en els contractes de serveis:

Article 78, RDL 3/2011, de 14 de novembre, Text Refós Llei de Contractes del Sector Públic:

En els contractes de serveis, la solvència tècnica o professional dels empresaris haurà d'apreciar-se tenint en compte els seus coneixements tècnics, eficàcia, experiència i fiabilitat, el que podrà acreditar-se, segons l'objecte del contracte, per els mitjans següents:

- a) Una relació dels principals serveis o treballs del mateix tipus o naturalesa a què correspongui el contracte, realitzats en els últims cinc anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, dels mateixos. Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari.

El requisit mínim serà que l'import anual acumulat en l'any de major execució sigui igual o superior al 70% de l'annualitat mitja del present contracte, és a dir, igual o superior a 210.567,17 € = 70% de 300.810,25 €.

- b) Les titulacions acadèmiques i professionals de l'empresari i del personal directiu de l'empresa i, en particular, del personal responsable de l'execució del contracte.

Per a l'acreditació de les titulacions s'haurà de aportar còpia dels títols de Llicenciatura o Grau en Administració i Direcció d'Empreses, Economia o Empresariales, o en matèria turística; a més del CV.

6) Classificació del contractista

Sense classificació amb base a la Disposició Transitòria Quarta de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, i del Reial Decret 773/2015, de 28 d'agost, pel qual es modifiquen determinats preceptes del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre.

7) Garantia provisional: No

8) Garantia definitiva: 5% del valor de adjudicació, IVA exclòs.

9) Variants: No

10) Subcontractació: No s'admet

11) Criteris d'adjudicació:

Resum de la puntuació:

		Puntuació final: 100
1. Criteris avaluables mitjançant fórmules matemàtiques		80
1.1 Criteris econòmics		60
1.1.1	Ppt servei ordinari	55
1.1.2	Preu hora servei extra	5
1.2 Criteris tècnics		20
1.2.1	Nombre d'hores servei ordinari	10
1.2.2	Nombre d'hores per millores en la qualificació del personal	5
1.2.3	Nombre d'hores per millores en la cobertura d'idiomes	5
2. Criteris quantificables mitjançant judicis de valor		20
2.1 Criteris tècnics		20
2.1.1	Medis tècnics: imatge, uniforme...	4
2.1.2	Procediments de gestió	4
2.1.3	Millores	6
2.1.4	Formació prèvia	3
2.1.5	Equipament i mobiliari	3

1. Criteris avaluables mitjançant fórmules matemàtiques.

1.1 Criteris econòmics.

S'atorgarà la màxima puntuació a la proposició econòmica del servei ordinari anual i del preu/hora del extraordinari, que ofereixi el percentatge de baixa més elevat i a la resta de proposicions econòmiques s'atorgarà la puntuació de forma proporcional, aplicant la següent fórmula:

$$\text{Puntuació de l'oferta} = \frac{\text{Puntuació Màxima X (Import de la licitació - Import de la oferta a valorar)}}{[(\text{Import de la licitació} - \text{Import de la oferta més econòmica presentada})]}$$

La proposta econòmica haurà de formalitzar-se conforme l'annex IX, i adjuntar-se en el sobre C.

1.2 Criteris tècnics.

S'atorgarà la màxima puntuació a l'oferta més elevada i es puntuaran la resta de forma proporcional, aplicant la següent fórmula:

$$\text{Puntuació oferta} = (\text{oferta/millor oferta}) \times \text{puntuació del criteri}$$

En cas d'empat es repartirà la puntuació a parts iguals.

1.2.1 Nombre d'hores de servei ordinari. El licitador proposarà el total d'hores de servei anual d'acord al model de l'annex X, que s'haurà de incloure en el sobre C.

1.2.2 Nombre d'hores per millores en la qualificació del personal. El licitador consignarà el total d'hores anuals del personal amb qualificacions superiors a les establertes en els plecs, d'acord al model de l'annex X, que s'haurà de incloure en el sobre C.

1.2.3 Nombre d'hores per millores en la cobertura d'idiomes. El licitador indicarà el total d'hores anuals del personal amb els idiomes francès, italià o rus, d'acord al model de l'annex X, que s'haurà de incloure en el sobre C.



Ajuntament de Palma

2. Criteris quantificables mitjançant judicis de valor.

Els licitadors presentaran d'informació que considerin adient per a la justificació dels criteris tècnics objecte de valoració mitjançant judicis de valor. La documentació es presentarà d'acord amb els següents punts, que han de figurar la documentació que es presenti, i signada pel proponent de l'oferta.

- Punts de d'informació tècnica (sobre B)
- 2.1.1 Medis tècnics: imatge, uniforme...
- 2.1.2 Procediments de gestió
- 2.1.3 Millores
- 2.1.4 Formació prèvia
- 2.1.5 Equipament i mobiliari

Aquesta documentació s'ha de incloure dins del sobre B

Serà motiu d'exclusió les propostes que no superin els 55 punts.

12) Durada del contracte: 4 anys des de la formalització del contracte.

Pròrrogues permeses: El contracte es podrà prorrogar de mutu acord de les parts, sense que la durada total del contracte, inclosa la pròrroga, pugui excedir de sis anys.

13) Termini de garantia: 6 mesos des de la finalització del contracte.

14) Límit màxim de despeses d'anuncis: 900,00 €

Quantia de l'assegurança de responsabilitat civil: 300.000,00 €



ANNEX II

DECLARACIÓ EXPRESSA RESPONSABLE QUE QUI LICITA NO ESTÀ SOTMÈS A LES PROHIBICIONS PER CONTRACTAR

El/la Sr./Sra. (Representant legal) amb NIF (o equivalent), actuant en nom de (entitat / persona) amb NIF / CIF i domicili a, del municipi de, CP

DECLAR RESPONSABLE I EXPRESSAMENT/SOTA JURAMENT

Que no em trobo en cap dels casos d'incapacitat o incompatibilitat que determina l'article 60 del RDL 3/2011, que a continuació es transcriu:

1. No podran contractar amb el sector públic les persones en qui concorri alguna de les circumstàncies següents:

a) Haver estat condemnades mitjançant sentència ferma per delictes d'associació il·lícita, corrupció en transaccions econòmiques internacionals, tràfic d'influències, suborn, frau i exaccions il·legals, delictes contra la Hisenda Pública i la Seguretat Social, delictes contra els drets dels treballadors, malversació i receptació i conductes afins, delictes relatius a la protecció del medi ambient, a una pena d'inhabilitació especial per a l'exercici de professió, ofici, indústria o comerç. La prohibició de contractar inclou les persones jurídiques els administradors o representants, vigent el seu càrrec o representació, es trobin en la situació esmentada per actuacions realitzades en nom o a benefici de les persones jurídiques, o en les quals concorrin les condicions, qualitats o relacions que requereixi la corresponent figura de delicte per ser subjecte actiu del mateix.

b) Haver sol·licitat la declaració de concurs voluntari, haver estat declarades insolvents en qualsevol procediment, trobar-se declarades en concurs, llevat que en aquest hagi adquirit l'eficàcia un conveni, estar subjectes a intervenció judicial o haver estat inhabilitats d'acord amb la Llei 22/2003, de 9 de juliol, Concursal, sense que hagi conclòs el període d'inhabilitació fixat en la sentència de qualificació del concurs.

c) Haver estat sancionades amb caràcter ferm per infracció greu en matèria de disciplina de mercat, en matèria professional o en matèria d'integració laboral i d'igualtat d'oportunitats i no discriminació de les persones amb discapacitat, o per infracció molt greu en matèria social, incloses les infraccions en matèria de prevenció de riscos laborals, d'acord amb el que disposa el text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, així com per la infracció greu prevista en l'article 22.2 del mateix, o per infracció molt greu en matèria mediambiental, d'acord amb el que estableix el Reial Decret Legislatiu 1/2008, de 11 de gener, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de d'Avaluació d'Impacte Ambiental de Projectes; en la Llei 22/1988, de 28 de juliol, de Costes; en la Llei 4/1989, de 27 de març, de Conservació dels Espais Naturals i de la Flora i Fauna Silvestres; en la Llei 11/1997, de 24 d'abril, d'envasos i residus d'envasos; en la Llei 10/1998, de 21 d'abril, de Residus; en el Text refós de la Llei d'Aigües, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, i en la Llei 16/2002, d'1 de juliol, de Prevenció i Control Integrats de la Contaminació

d) No trobar-se al corrent en el compliment de les obligacions tributàries o de Seguretat Social imposades per les disposicions vigents, en els termes que reglamentàriament es determinin.

e) Haver incorregut en falsedat en efectuar la declaració responsable a què es refereix l'article 146.1.c) o en facilitar qualsevol altres dades relatives a la seva capacitat i solvència, o haver incomplert, per causa que li sigui imputable, l'obligació de comunicar l'informació que preveu l'article 70.4 i en l'article 330.



f) Estar sotmesa la persona física o els administradors de la persona jurídica en algun dels supòsits de la Llei 5/2006, de 10 d'abril, de regulació dels conflictes d'interessos dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat, de la Llei 53/1984, de 26 de desembre, d'incompatibilitats del personal al servei de les administracions públiques o que es tracti de qualsevol dels càrrecs electius regulats en la Llei Orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general, en els termes que estableix la mateixa.

La prohibició inclou les persones jurídiques en el capital participin, en els termes i quanties establertes a la legislació esmentada, el personal i els alts càrrecs de qualsevol Administració pública, així com els càrrecs electes al servei d'aquestes. La prohibició s'estén igualment, en ambdós casos, als cònjuges, persones vinculades amb anàloga relació de convivència afectiva i descendents de les persones a què es refereixen els paràgrafs anteriors, sempre que, respecte dels últims, les persones en tinguin la representació legal.

g) Haver contractat persones respecte de les quals s'hagi publicat en el «Butlletí Oficial de l'Estat» l'incompliment a què es refereix l'article 18.6 de la Llei 5/2006, de 10 d'abril, de regulació dels conflictes d'interessos dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat, per haver passat a prestar serveis en empreses o societats privades directament relacionades amb les competències del càrrec exercit durant els dos anys següents a la data de cessament en el mateix. La prohibició de contractar es manté durant el temps que continuï dins l'organització de l'empresa la persona contractada amb el límit màxim de dos anys a comptar del cessament com a alt càrrec.

2. A més de les que preveu l'apartat anterior, són circumstàncies que impedeixen als empresaris contractar amb les administracions públiques les següents:

a) Haver donat lloc, per causa de la qual haguessin estat declarats culpables, a la resolució ferma de qualsevol contracte subscrit amb una Administració pública.

b) Haver infringit una prohibició per contractar amb qualsevol de les administracions públiques.

c) Estar afectat per una prohibició de contractar imposada en virtut de sanció administrativa, d'acord amb el que preveu la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, o la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

d) Haver retirat indegudament la seva proposició o candidatura en un procediment d'adjudicació, o haver impossibilitat l'adjudicació del contracte al seu favor per no complir el que estableix l'article 151.2 dins el termini assenyalat existint frau, culpa o negligència.

e) Haver incomplert les condicions especials d'execució del contracte establertes d'acord amb el que assenyalava l'article 118, quan l'incompliment hagi estat definit en els plecs o en el contracte com a infracció greu de conformitat amb les disposicions de desplegament d'aquesta Llei, i hi hagi dol, culpa o negligència en l'empresari.

3. Les prohibicions de contractar també afecten les empreses de les que, per raó de les persones que les regeixen o d'altres circumstàncies, es pot presumir que són continuació o que deriven, per transformació, fusió o successió, d'altres empreses en les quals havien concorregut.

Així mateix em comprometo a que si resulto titular de l'oferta aportaré la documentació que acrediti la cobertura de la responsabilitat civil per l'import assenyalat en el quadre annex I.

En signar aquest annex, el sotasignat accepta les sancions administratives i financeres descrites a continuació:

1. Sense perjudici de l'aplicació de sancions contractuals, els licitadors i contractistes que hagin fet declaracions falses, haguessin comesos errors substancials, irregularitats o frau, o haguessin infringit greument les seves



obligacions contractuals, podran ser exclosos de la concessió de contractes i subvencions atorgades per la Fundació Turisme P365 per un període de temps màxim de cinc anys a partir de la data de l'acta de constatació de la infracció.

2. Als licitadors i contractistes que hagin fet falses declaracions o haguessin comès errors substancials, irregularitats o frau se'ls podran imposar, a més, sancions financeres d'un import entre un 2% i un 10% de la quantia total estimada del contracte en curs d'adjudicació.

Als contractistes que infringeixin greument les seves obligacions contractuals se'ls podran imposar, a més, sancions financeres d'un import entre un 2% i un 10% de la quantia del contracte en qüestió.

(Lloc, data i signatura del licitador)



ANNEX III

DECLARACIÓ RESPONSABLE SOBRE CRITERIS D'EXCLUSIÓ I ABSÈNCIA DE CONFLICTE D'INTERESSOS

El/la Sr./Sra. (Representant legal) XXXX amb NIF (o equivalent) XXXX, actuant en nom de (entitat/persona) XXXX amb NIF/CIF XXXX i domicili a XXXX, del municipi de XXXX CP XXXX DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT que l'entitat / persona XXXX

- a) no està sotmesa a un procediment de concurs de creditors, liquidació o intervenció judicial o han negociat un conveni amb els seus creditors ni es troben en cessament d'activitat o en qualsevol altra situació similar resultant d'un procediment de la mateixa naturalesa vigent en les legislacions i normatives nacionals;
- b) no ha estat condemnada mitjançant sentència ferma, amb força de cosa jutjada, per qualsevol delictes que afecti la seva ètica professional;
- c) no ha comès cap falta professional greu provada per qualsevol mitjà que puguin al·legar les autoritats contractants;
- d) ha respectat totes les seves obligacions relatives al pagament de les cotitzacions a la seguretat social i de tributació d'acord amb les disposicions legals del país en què es troben establerts, del país de l'òrgan de contractació i del país on s'ha d'executar el contracte;
- e) no ha estat condemnada mitjançant sentència ferma, amb força de cosa jutjada, per frau, corrupció, participació en una organització criminal o qualsevol altra activitat il·legal que suposi un perjudici per als interessos financers de la Unió;
- f) no ha estat objecte de sanció administrativa per haver incorregut en falses declaracions en facilitar la informació exigida per l'òrgan de contractació per poder participar en un procediment de contractació o per no haver facilitat aquesta informació, o per haver estat declarada culpable d'incompliment greu de les seves obligacions concretes en virtut d'un contracte amb una administració pública.

A més de tot el que s'ha expressat anteriorment, el signant declara sota la seva responsabilitat:

- g) que l'entitat/persona no està afectat per cap conflicte d'interessos en relació amb el contracte, entenent-se que el conflicte d'interessos podria plantejar-se en particular a conseqüència d'interessos econòmics, afinitats polítiques o nacionals, vincles familiars o afectius, o qualssevol altres vincles rellevants o interessos compartits;
- h) que informará a l'òrgan de contractació, sense demora, de qualsevol situació que constitueixi conflicte d'interessos o pogués donar lloc a aquest conflicte;
- i) que no ha fet ni farà cap tipus d'oferta de la qual pugui derivar algun avantatge en virtut del contracte;
- j) que no ha concedit ni concedirà, no ha buscat ni buscarà, no ha intentat ni intentarà obtenir, i no ha acceptat ni acceptarà cap tipus d'avantatge, financera o en espècie, a favor de ningú ni per part de ningú, quan tal avantatge constitueixi una pràctica il·legal o impliqui corrupció, directament o indirectament, per ser un incentiu o una recompensa relacionats amb l'adjudicació del contracte;
- k) que la informació facilitada a la Fundació Turisme P365 en el marc de la present convocatòria és exacta, veraç i completa;



En signar aquest annex, el sotsignat accepta les sancions administratives i financeres descrites a continuació:

1. Sense perjudici de l'aplicació de sancions contractuals, els licitadors i contractistes que hagin fet declaracions falses, haguessin comesos errors substancials, irregularitats o frau, o haguessin infringit greument les seves obligacions contractuals, podran ser exclosos de la concessió de contractes i subvencions atorgades per la Fundació Turisme P365 per un període de temps màxim de cinc anys a partir de la data de l'acta de constatació de la infracció.
2. Als licitadors i contractistes que hagin fet falses declaracions o haguessin comès errors substancials, irregularitats o frau se'ls podran imposar, a més, sancions financeres d'un import entre un 2% i un 10% de la quantia total estimada del contracte en curs d'adjudicació.

Als contractistes que infringeixin greument les seves obligacions contractuals se'ls podran imposar, a més, sancions financeres d'un import entre un 2% i un 10% de la quantia del contracte en qüestió.

(Localitat, data, nom, llinatges i firma)



Supervisar o controlar la prestació del servei dels informadors turístics (puntualitat, atenció als usuaris, uniformitat, correcte ús de la identificació personal, etc.) i informar de les incidències ocorregudes durant el desenvolupament del servei, així com les solucions aplicades. Tot això sense perjudici de la supervisió, control, direcció i inspecció del servei que correspongui a la Fundació Turisme P365.

Es considerarà falta molt greu que un informador turístic abandoni el seu lloc de treball a l'OIT o punt mòbil per atendre tasques pròpies del coordinador, excepte cas puntual d'urgència justificada. Per això, el coordinador no haurà de formar part de la plantilla d'informadors turístics ni exercir de forma habitual les seves funcions.

És responsabilitat directa del coordinador de serveis el vetllar perquè no accedeixi a les dependències municipals (magatzems i taulells) personal aliè a l'empresa adjudicatària.

CONTROL ESTADÍSTIC

L'entitat adjudicatària haurà de col·laborar en la gestió i desenvolupament d'alguns dels estudis duts a terme a l'Observatori Turístic de Palma, especialment a aquells sobre la 'Afluència de visites al servei d'informació turística de Palma' i 'Anàlisi de la demanda del mercat turístic de Palma'.

Aquestes enquestes es distribueixen entre els usuaris (turistes) de les oficines d'informació turística i punts d'informació mòbils. La Fundació Turisme P365 informará sobre el contingut necessari de les esmentades enquestes.

RECOLLIDA D'INFORMACIÓ PER A LA SEVA POSTERIOR DIFUSIÓ

L'adjudicatari haurà de col·laborar, ampliar o actualitzar les dades i informació necessàries per a l'elaboració de llistats i documents d'informació útil per als visitants, i l'edició dels butlletins i newsletters mensuals.

En aquest sentit, el responsable de l'Oficina Virtual d'Informació Turística de la Fundació Turisme P365 facilitarà al coordinador de serveis tots els documents que requereixin de la seva actualització abans de l'inici de la temporada alta i la temporada baixa. Per exemple, en el cas dels llistats d'hotels, hostals, apartaments i habitatges vacacionals, l'empresa adjudicatària haurà de verificar l'existència dels establiments continguts en aquests documents i actualitzar, si escau, les seves dades (telèfon, fax, correu electrònic, pàgina Web, preu mitjà per habitació doble, període d'obertura de l'establiment, accessibilitat, acceptació de mascotes, etc.), així com introduir nous establiments i eliminar aquells que hagin cessat la seva activitat.

En el cas del butlletí mensual, l'adjudicatari ha de recollir tota la informació sobre les activitats culturals, artístiques, esportives, populars, etc., de caràcter públic i privat, gratuïtes i de pagament, que tinguin lloc al municipi de Palma durant el mes objecte d'edició. Per a això l'adjudicatari haurà de contactar amb les empreses o entitats productores i organitzadores d'esdeveniments sol·licitant-los la informació anteriorment citada, i complementar-la amb informació que pugui demanar d'anuncis de premsa o una altra que pugui obtenir a través d'Internet. Un cop recollida tota la informació, aquesta haurà de bolcar-se en un format estàndard de newsletter.

Després de la corresponent actualització dels llistats d'informació turística i edició del butlletí mensual, el coordinador de serveis remetrà aquests documents al / la responsable de l'Oficina Virtual d'Informació Turística de la Fundació Turisme P365 per procedir a la seva revisió i posterior difusió a les oficines d'informació turística, locals i estrangeres (OET), establiments hotelers i qualsevol persona o entitat que així ho sol·liciti.

INCIDÈNCIES



Parts diaris

Tot el personal que presti algun dels serveis objecte d'aquest contracte, cada dia en acabar el seu torn de treball, haurà d'elaborar un informe per escrit, detallant el seu nom, cognoms, lloc de treball i torn, en el qual reflectirà les incidències hagudes durant la jornada, així com les observacions que estimin pertinents i els suggeriments, si les hagués, per a una millora de la qualitat del servei.

El Coordinador de Serveis lliurarà, de forma setmanal, tots els parts elaborats diàriament segons els procediments establerts per la Fundació Turisme P365.

Reclamacions i suggeriments del públic

El personal afecte a qualsevol dels serveis objecte d'aquest contracte haurà d'atendre les reclamacions i suggeriments del públic, facilitant les fulles existents per a tal ús i lliurant-se posteriorment a la Fundació Turisme P365.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició dels usuaris (turistes) fulles de reclamació i suggeriments, així com bústies en cadascuna de les OIT. El personal de la Fundació Turisme P365 recollirà els fulls de reclamació de les bústies, encarregant-se de la seva posterior tramitació. El coordinador ha de vetllar perquè les bústies no siguin manipulables ni manipulats, i es lliurin a la Fundació Turisme P365 tots els fulls de reclamacions recollides. Es considera falta molt greu la manipulació de les mateixes i l'omissió de lliurament de totes les reclamacions.



ANNEX V

MANIFESTACIÓ DE COMPROMÍS DE SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

El/la Sr./Sra. (Representant legal) XXXX amb NIF (o equivalent) XXXX, actuant en nom de (entitat/persona) XXXX amb NIF/CIF XXXX i domicili a XXXX, del municipi de XXXX, CP XXXX MANIFESTA EL SEU COMPROMÍS que l'entitat/persona XXXX, a fi de contribuir a garantir el principi d'estabilitat en l'ocupació, i en base al que regula l'article 120 del Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre (RDL 3/2011) pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic i l'article 44 del Reial Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, en cas de resultar adjudicatària en el procediment de contractació objecte d'aquesta convocatòria, procedirà a la subrogació de (treballador/a) XXXX, amb NIF (o equivalent) XXXX, i (treballador/a) XXXX amb NIF (o equivalent) XXXX, treballadora de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, la qual presta els seus serveis en les oficines d'informació turística de Palma, com AUXILIAR INFORMADORA TURÍSTICA, amb una antiguitat de data 8 d'abril de 2008, d'acord amb els requisits i condicions que es detallen a continuació:

- a) Els drets i obligacions adquirits pels treballadors subrogats estaran vinculats per qualsevol contracte, particularment a efectes de: anys de servei; retribucions i indemnitzacions per raó del servei; indemnitzacions per acomiadament; vacances, descansos, permisos i llicències; calendari laboral; jornada; mesures que afavoreixin la conciliació de la vida personal, familiar i laboral; i qualsevol altres conceptes que prenguin en consideració el temps de prestació del servei, reconeguts als treballadors amb anterioritat a produir-se la subrogació i els haguessin estat comunicats a l'empresa adjudicatària; així com tot allò al que fa referència l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (Llei 2/2007, de 12 d'abril).
- b) En tots els supòsits de finalització, pèrdua, rescissió o cessió de la contracta, així com respecte de qualsevol altra figura o modalitat que suposi la substitució entre entitats, persones físiques o jurídiques, que duguin a terme l'activitat de què es tracta, els treballadors objecte de subrogació passaran a adscriure a la nova empresa o entitat que vagi a realitzar l'activitat objecte de la contracta, respectant aquesta els drets i obligacions que gaudeixin a l'empresa substituïda.

Serà també d'aplicació la successió o substitució d'empreses, en els supòsits de:

- Fusió o aparició de nova personalitat jurídica derivada de la unió de dues o més empreses anteriorment existents, que desapareixen per donar pas a una nova societat.
 - Absorció empresarial en què roman la personalitat jurídica de l'empresa absorbent, encara que desaparegui la de l'absorbida.
- c) Els deutes salarials o extrasalarials que hi pugui haver generades per la Fundació Turisme P365 amb els treballadors objecte de subrogació seran satisfetes pel mateix.
 - d) Tant la Fundació Turisme P365, com l'entitat adjudicatària, hauran d'informar, als representants legals dels treballadors afectats pel traspàs, amb anterioritat a la successió o substitució empresarial, de les següents qüestions:
 - La data certa o prevista del traspàs.
 - Els motius d'aquest.
 - Les conseqüències jurídiques, econòmiques i socials per als treballadors.
 - Les mesures previstes respecte dels treballadors.

En els casos en què no hi hagi representants legals dels treballadors, els afectats pel traspàs seran informats, individualment i amb caràcter previ a la successió o substitució empresarial.



e) En realitzar-la notificació de l'adjudicació, l'òrgan de contractació requerirà l'obligació de subrogació a l'entitat adjudicatària que assumeixi la contracta, la qual s'ha de fer efectiva en el termini improrrogable de quinze dies naturals a partir d'aquesta comunicació. Per això la Fundació Turisme P365 facilitarà al adjudicador els següents documents:

- Certificat d'estar al corrent de pagament de la Seguretat Social i primes d'accidents de treball dels treballadors la subrogació correspongui.
- Fotocòpia de les quatre últimes nòmines o rebuts de salaris mensuals dels treballadors afectats per la subrogació.
- Fotocòpia dels TC1 i TC2 de cotització de la Seguretat social dels últims quatre mesos, en els quals figurin els treballadors afectats.
- Fotocòpia del part d'alta a la Seguretat Social dels treballadors afectats.
- Relació de totes les dades personals dels treballadors objecte de la subrogació: nom i cognoms, documents nacional d'identitat, número d'afiliació a la Seguretat Social, antiguitat, jornada i horari, modalitat de contractació, data de gaudi de vacances i retribucions que vinguessin percebent, especificant els mateixos i els seus imports.
- Fotocòpia dels contractes de treball que tinguin subscrits els treballadors afectats.

A més de tot el que s'ha expressat anteriorment, el signant, manifesta el seu compromís de:

- a) que la subrogació tindrà efecte des de l'inici de la prestació del servei.
- b) que reconeix als treballadors la seva categoria professional, així com les seves retribucions.
- c) que el seu horari de treball, amb jornada i calendari laboral, vacances, descansos, permisos i llicències serà el que tenien fins al moment de la subrogació.
- d) que les disposicions aquí contemplades són imperatives per a les parts implicades, sense que sigui vàlida cap renúncia de drets

(Localitat, data, nom, llinatges i firma)



Ajuntament de Palma

ANNEX VI

VENDES EN LES OFICINES D'INFORMACIÓ TURÍSTICA DE PALMA

Volum de vendes (PVP) informat pel darrer adjudicatari:

Mesos	Any 2014	Any 2015	Any 2016
Gener	5.118,24 €	6.439,55 €	14.019,03 €
Febrer	8.556,20 €	5.556,90 €	31.626,66 €
Març	18.593,88 €	9.713,75 €	57.103,26 €
Abril	48.671,67 €	27.489,30 €	85.171,85 €
Maig	67.510,32 €	51.691,60 €	75.663,77 €
Juny	52.315,82 €	80.879,78 €	88.049,17 €
Juliol	99.769,10 €	122.082,57 €	127.040,66 €
Agost	130.648,06 €	147.230,51 €	131.326,60 €
Setembre	119.901,61 €	125.795,83 €	104.979,27 €
Octubre	86.571,95 €	101.141,21 €	80.837,16 €
Novembre	135.377,85 €	27.959,15 €	26.018,45 €
Desembre	24.253,49 €	13.878,84 €	10.109,66 €
Total:	797.288,19 €	719.858,99 €	831.945,54 €



Ajuntament de Palma

ANNEX VII

GESTIÓ DE LES SOL·LICITUDS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA VIA EMAIL, TELEFÒNICA I CORREU POSTAL

1. Actuacions a exercir:

1. Respondre les sol·licituds d'informació turística que residents i turistes realitzen a través del telèfon: 902.102.365, del correu electrònic: palmainfo@palma.es o per correu postal.
2. Emplenar les fitxes d'estadístiques que la Fundació de Turisme P365 té per al control de les sol·licituds d'informació.
3. Actualització i creació de documents d'informació turística.
- 4..La comunicació i enviament de les tasques abans esmentades a la Fundació de Turisme Palma 365.

ACTUACIÓ	DESCRIPCIÓ	Periodicitat
D' INFORMACIÓN TURÍSTICA		
1. 1. RESPONDRE A LES SOL·LICITUDS D' INFORMACIÓ TURÍSTICA VIA TELEFONICA	Respondre diàriament les sol·licituds d'informació turística per via telefònica. Si la trucada requereix l'enviament d'un correu electrònic aquest s'ha de fer en el moment. En el cas que requereixi correu postal, s'haurà de procedir a realitzar la tramesa dins dels 6 següents dies.	Diària (de dilluns a diumenge), de 9 a 20 h.
1.2. RESPONDRE A LES SOL·LICITUDS D' INFORMACIÓ TURÍSTICA PER E-MAIL	Respondre diàriament les sol·licituds d'informació turística que arriben per correu electrònic. Cada dia seran respostos els correus que compreguin la següent franja horària: 20h del dia anterior a 20h del dia en curs. Si el correu electrònic requereix l'enviament d'un correu postal, s'haurà de procedir a realitzar la tramesa dins dels 6 següents dies.	Diària (de dilluns a diumenge), de 9 a 20 h.
1.3. RESPONDRE A LES SOL·LICITUDS D' INFORMACIÓ TURÍSTICA PER CORREU POSTAL	Les peticions d'enviament d'informació turística per correu postal poden arribar tant per correu electrònic (la majoria de les vegades), com per carta (paper). Les peticions d'informació rebudes per correu postal (carta) han de ser respostes dins dels 6 següents dies. La Fundació Turisme P365 facilitarà a l'empresa adjudicatària els sobres amb franqueig pagat per a l'enviament per correu postal, així com una plantilla tipus d'agraïment. Els correus postals que sol·licitin informació general inclouran aquells fulletons i guies relacionats amb la petició, que la Fundació Turisme P365 hagi facilitat a l'empresa adjudicatària, així com els de recursos turístics gestionats pel sector privat (fulletons	Diària (de dilluns a diumenge), de 9 a 20 h.

ACTUACIÓ	DESCRIPCIÓ	Periodicitat
	prèviament autoritzats per la Fundació Turisme P365) .	
2. CUMPLIMENTAR LES FULLES D'ESTADÍSTIQUES DE L'FTPM PER AL CONTROL DE LES PETICIONS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA	La Fundació Turisme P365 facilitarà en format electrònic una plantilla de recollida d'estadístiques, que l'empresa adjudicatària haurà d'imprimir i fotocopiar. Diàriament, l'empresa adjudicatària haurà d'emplenar aquest full i al final de cada mes, tots els fulls d'estadístiques seran lliurades a la Fundació Turisme P365. (Nota: les estadístiques es refereixen a l'històric d'informacions respostes)	Diària (de dilluns a diumenge), de 9 a 20 h.
3. ACTUALIZACIÓ DE DOCUMENTS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA	Actualització dels llistats i documents de caràcter turístic de la FTP365 (la OVIT facilitarà aquesta documentació), així com la creació d'altres nous si així li fos requerit. El / la coordinador / a de Serveis remetrà aquests documents al / a la responsable de l'OVIT per procedir a la seva revisió i posterior difusió.	Actualització, com a mínim, de caràcter anual
DE CONTROL I SEGUIMENT		
4. COMUNICAR I ENVIAR LES TASQUES ABANS ESMENTADES A L'FTP365	Totes les actuacions recollides a aquest manual han de ser reportades a l'FTP365.	



Ajuntament de Palma

ANNEX VIII

MODEL DE COMPROMÍS D'ADSCRIPCIÓ DE MITJANS

El Sr./La Sra. (nom i llinatges) _____

_____, amb NIF (o equivalent)

_____, en representació de la persona física/jurídica

_____, amb NIF/CIF (o equivalent)

_____, domiciliada a _____

_____, de (municipi)

_____, CP

_____, d'acord amb l'art. 64.2 de l'RDL 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de

la Llei de contractes del sector públic,

DECLAR

El compromís de dedicar o adscriure al contracte de (objecte del contracte)

_____ els mitjans personals i/o materials suficients

per a la seva execució.

_____, _____ d _____ de 2017

Signatura:

(Nom i llinatges)



Annex IX

MODEL D'OFERTA ECONÒMICA

..... (nom i llinatges), amb DNI, amb domicili a, i telèfon

DECLAR:

Que estic informat/da de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/adjudicatària del contracte de GESTIÓ DE LES OFICINES I PUNTS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA DE PALMA.

Que em compromet, en nom propi (o en nom i representació de l'empresa, amb NIF/CIF), a executar-lo amb subjecció estricta als requisits i a les condicions estipulades en els plecs de clàusules administratives i prescripcions tècniques del contracte, pels imports següents:

Import anual ofert (IVA exclòs): euros (en xifres);..... en lletres.

IVA: euros (en xifres);..... en lletres.

Tipus impositiu d'IVA aplicable.....

Import anual ofert total: euros (en xifres);..... en lletres.

Preu hora servei extraordinari ofert (IVA exclòs): euros (en xifres);..... en lletres.

IVA: euros (en xifres);..... en lletres.

Tipus impositiu d'IVA aplicable.....

Preu hora servei extraordinari ofert total: euros (en xifres);..... en lletres.

....., de de

(lloc, data i signatura del licitador/a)



ANNEX X

	Hores plecs	Hores ofertes
1.2.1 Nombre d'hores de servei ordinari	22.357	

1.2.2 Nombre d'hores per millores en la qualificació del personal.

Oficines i punts d'informació turística	Treballadors	Hores mensuals per les millores en la qualificació del personal														Total hores
		Horari		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
		Des de	Fins													
Parc de Ses Estacions	Treballador1															
	Treballador2															
Platja de Palma	Treballador1															
	Treballador2															
Parc de la Mar	Treballador1															
	Treballador2															
Costa St Domingo (inici previst 2019)	Treballador1															
	Treballador2															
Port de Palma	Treballador1															
Punt fix desmuntable Pl. Cort (Ajuntament de Palma)	Treballador1															
Punt mòbil	Treballador1															
Total hores																

1.2.3 Nombre d'hores per **millores** en la cobertura d'idiomes

Oficines i punts d'informació turística	Treballadors	Idioma	Hores mensuals per les millores en la cobertura d'idiomes													Total hores	
			Horari		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre		Desembre
			Des de	Fins													
Parc de Ses Estacions	Treballador1	Francès															
		Italià															
		Rus															
	Treballador2	Francès															
		Italià															
		Rus															
Platja de Palma	Treballador1	Francès															
		Italià															
		Rus															
	Treballador2	Francès															
		Italià															
		Rus															
Parc de la Mar	Treballador1	Francès															
		Italià															
		Rus															
	Treballador2	Francès															
		Italià															



Oficines i punts d'informació turística	Treballadors	Idioma	Hores mensuals per les millores en la cobertura d'idiomes													Total hores	
			Horari		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre		Desembre
			Des de	Fins													
		Rus															
Costa de St Domingo (inici previst 2019)	Treballador1	Francès															
		Italià															
		Rus															
	Treballador2	Francès															
		Italià															
		Rus															
Port de Palma	Treballador1	Francès															
		Italià															
		Rus															
Punt fix desmuntable Pl. Cort (Ajuntament de Palma)	Treballador1	Francès															
		Italià															
		Rus															
Punt mòbil	Treballador1	Francès															
		Italià															
		Rus															
Total hores																	