



PLIEGOS DE LAS CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES Y TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LAS OFICINAS Y PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE PALMA, A TRAVÉS DE UN PROCEDIMIENTO ABIERTO NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA Y TRAMITACIÓN ORDINARIA

Expediente número: INF 17 001

Tipo de contrato: Servicio

Procedimiento: Abierto

Tramitación: Ordinaria

Forma: Sujeto a regulación armonizada

Órgano de contratación: Comisión Ejecutiva de la Fundación Turismo Palma de Mallorca 365



ÍNDICE

CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS	4
I. RÉGIMEN JURÍDICO	4
II. OBJETO DEL CONTRATO	4
III. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS	4
IV. PRESUPUESTO, EXISTENCIA DE CRÉDITO, GASTOS DE PUBLICIDAD, IMPUESTOS Y REVISIÓN DE PRECIOS	4
V. EMPRESAS PROPONENTES, PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EXIGIDA, Y OFERTAS	5
VI. PROCEDIMIENTO, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y ADJUDICACIÓN DEFINITIVA	13
VII. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO/CESIÓN	15
VIII. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO/A	16
IX. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	16
X. PENALIDADES ADMINISTRATIVAS	18
XI. FACULTADES DE DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DE LA FUNDACIÓN TURISMO PM 365 Y COMPROBACIÓN DE LA CALIDAD	19
XII. PAGO DEL PRECIO	19
XIII. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	20
XIV. PLAZO DE GARANTÍA	21
XV. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	21
XVI. PRERROGATIVAS DE LA FUNDACIÓN TURISMO PM 365 Y JURISDICCIÓN	22
XVII. RECLAMACIONES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN Y DECLARACIÓN DE NULIDAD DE LOS CONTRATOS	22
CLÁUSULAS TÉCNICAS	24
1. OBJETO	24
2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	24
3. INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO, MOBILIARIO, SUMINISTROS BÁSICOS Y MATERIAL	38
4. DURACIÓN DEL CONTRATO	40
5. SUBCONTRATACIÓN	40
6. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	41
7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	42
8. OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL ADJUDICATARIO	42
9. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA FUNDACIÓN TURISMO PM365	45
10. EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PENALIDADES	45
11. JURISDICCIÓN	46

ULT II SHOPPINGII ENJOYINGII BUSINESSII CULTUREII GOLFII WELLNESSII SPORTSII CRUISESII GOLFII CULTUREII ENJOYINGII SHOPPINGII
businessII gastronomyII SAILINGII WELLNESSII SPORTSII CRUISESII GOLFII CULTUREII ENJOYINGII SHOPPINGII WELLNES
astronomyII GOLFII BUSINESSII CRUISESII CULTUREII ENJOYINGII SAILINGII SPORTSII SHOPPINGII WELLNES
RUISESII SHOPPINGII ENJOYINGII SPORTSII GAS
portsII SAILINGII CULTUREII WELLNESSII GOLFII
businessII gastronomyII CRUISESII SHOPPINGII E



12. EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE UNA OFERTA.....	46
ANEXO I.....	47
ANEXO II.....	53
ANEXO III.....	56
ANEXO IV.....	58
ANEXO V.....	61
ANEXO VI.....	63
ANEXO VII.....	64
ANEXO VIII.....	66



CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS

I. RÉGIMEN JURÍDICO

El presente Pliego tiene carácter administrativo. Las partes quedan sometidas expresamente a lo establecido en estos pliegos y en los pliegos de prescripciones técnicas.

Al presente pliego de cláusulas administrativas particulares que rige el contrato cuyo objeto se determina en la cláusula II, le serán de aplicación el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (RDL 3/2011) por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y otra normativa vigente aplicable.

Supletoriamente se aplicarán las demás normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que forman parte del mismo, o de las instrucciones, normas o pliegos de toda índole, formulados por la Fundación Turismo Palma de Mallorca 365 (en adelante Fundación Turismo PM365), en relación al objeto de este contrato y que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

II. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el servicio de gestión de las oficinas de información turística y puntos de información turística de la ciudad de Palma.

III. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del presente contrato se ajustarán a las características técnicas que se especifican en el pliego de prescripciones técnicas adjunto al presente pliego de cláusulas administrativas particulares, teniendo, tanto el clausulado técnico como el administrativo, naturaleza contractual.

IV. PRESUPUESTO, EXISTENCIA DE CRÉDITO, GASTOS DE PUBLICIDAD, IMPUESTOS Y REVISIÓN DE PRECIOS

El precio de los servicios objeto del contrato y, en su caso, su desglose en precios unitarios, será el que se determine en el anexo I y será su importe máximo a efectos de licitación.

El precio del contrato podrá formularse tanto en términos de precios unitarios referidos a los distintos componentes de la prestación o a las unidades de la misma que se entreguen o ejecuten, como en términos de precios aplicables a tanto alzado a la totalidad o a parte de las prestaciones del contrato. En todo caso se indicará, como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba soportar el ente, organismo o entidad contratante.

A todos los efectos previstos en el RDL 3/2011, el valor estimado de los contratos vendrá determinado por el importe total, sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido, pagadero según las estimaciones del órgano de contratación. En el cálculo del importe total estimado, deberán tenerse en cuenta cualquier forma de opción eventual y las eventuales prórrogas del contrato.

La financiación de las obligaciones económicas que se derivan del cumplimiento de este contrato figura en el punto 3 del anexo I.



Existe crédito suficiente hasta el importe del presupuesto aprobado por la Administración.

El importe máximo de los gastos de publicidad de licitación del contrato, que debe abonar el adjudicatario, de acuerdo con el artículo 78 del RDL 3/2011 y el artículo 75 del Reglamento de la licitada Ley, será el que corresponda de acuerdo con las tarifas vigentes de los Boletines Oficiales Correspondientes (BOIB).

Los importes de los gastos de publicación en en los diferentes Boletines Oficiales y, en su caso, en otros medios de difusión, se distribuirán entre los distintos adjudicatarios, si los hubiere, en proporción a la cantidad de los presupuestos indicativos de las adjudicaciones de cada uno, deduciéndose tales importes de la primera certificación o factura presentada por los adjudicatarios.

Si el procedimiento resultara desierto, el importe de los gastos de publicidad correspondientes será por cuenta del ente, organismo o entidad contratante.

A todos los efectos se entenderá que las ofertas presentadas por los licitadores comprenden los tributos que sean de aplicación según las disposiciones vigentes, a excepción del IVA, que figurará aparte.

El precio del contrato podrá ser objeto de revisión, si se recoge esta posibilidad y sus condiciones del anexo I, de acuerdo con los artículos 89 a 94 del RDL 3/2011. Las revisiones que correspondan, modificarán, incrementándola o disminuyéndola, la valoración mensual del trabajo a realizar.

La adjudicación quedará sometida a la condición suspensiva de la existencia de crédito adecuado y suficiente, para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio correspondiente.

V. EMPRESAS PROPONENTES, PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EXIGIDA, Y OFERTAS

Empresas licitadoras. Podrán presentar proposiciones las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en una prohibición de contratar, y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, requisitos que serán sustituidos por la correspondiente clasificación.

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

Podrán, así mismo, presentar proposiciones las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente a efectos de conformidad con el artículo 59 del RDL 3/2011. Cada uno de los empresarios que componen la agrupación tendrá que acreditar su capacidad de obrar y la solvencia económica, financiera y técnica o presentando la documentación a que hacen referencia las cláusulas siguientes. Se tendrán que indicar en un documento privado los nombres y las circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno y la persona o entidad que durante la vigencia del contrato tiene que ostentar la plena representación de todos ellos ante la Administración y que asumen el compromiso de constituirse en unión temporal de empresas (artículo 24 del Reglamento de la Ley de Contratos de la Administración Pública, RGLCAP). El mencionado documento tendrá que estar firmado por los representantes de cada una de las empresas componentes de la unión.

La capacidad de obrar de les empresas no españolas de Estados miembros de la Comunidad Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y de las restantes empresas extranjeras se acreditará, respectivamente, de acuerdo con lo previsto en el anexo II del RGLCAP.



Según el artículo 55 del RDL 3/2011, las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea deberán justificar mediante informe de la respectiva Misión Diplomática Permanente española, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3, en forma sustancialmente análoga. En los contratos sujetos a regulación armonizada se prescindirá del informe sobre reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 145 del RDL 3/2011, la presentación de proposiciones presume la aceptación incondicionada por parte de quien licita de las cláusulas de este Pliego y la declaración responsable que cumple las condiciones exigidas para contratar con la Administración (ver anexo III)

Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a su actividad contractual, y conforme el artículo 142 del RDL 3/2011, los procedimientos para la adjudicación de este contrato se deberán anunciar en el Boletín Oficial del Estado. No obstante, cuando se trate de contratos de las Comunidades Autónomas, entidades locales o organismos o entidades de derecho público dependientes de las mismas, se podrá sustituir la publicidad en el Boletín Oficial del Estado por la que se realice en los diarios o boletines autonómicos o provinciales.

Puesto que está sujeto a regulación armonizada, la licitación deberá publicarse, también, en el Diario Oficial de la Unión Europea, sin que en este caso la publicidad efectuada en los diarios oficiales autonómicos o provinciales pueda sustituir al a que se debe hacer en el Boletín Oficial del Estado.

El plazo para presentar proposiciones será de 40 días naturales a contar desde el día siguiente de la publicación en el DOUE, tal y como dispone el artículo 159 del RDL 3/2011. No obstante, se el último día de plazo para presentar las proposiciones fuera inhábil, este se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

Los licitadores podrán presentar sus proposiciones en las oficinas de la Fundació Turisme PM365 (calle Socros, 22 A, 07001 Palma, Illes Balears), de lunes a viernes, de 9:00 a 14 horas, durante el plazo de licitación, o bien a la dirección de correo electrónico admin.@pmi365.com. En el supuesto que el licitador quiera presentar la documentación por correo postal o mensajería deberá remitir a la Fundación Turismo PM365, a través de fax o al correo electrónico admin.@pmi365.com, el justificante del envío de la documentación antes de la finalización del plazo de presentación.

Los licitadores podrán presentar sus proposiciones en las oficinas de la Fundación Turismo PM365 (calle Socors, 22 A, principal, 07001 Palma, Illes Balears), de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas, durante el plazo de licitación, o bien a la dirección electrónica admin@pmi365.com. Si el último día fuera sábado, festivo o inhábil, se entenderá prorrogado al siguiente día hábil, sin perjuicio de la posibilidad de presentar las ofertas por correo. En este caso, el/la empresario/a deberá remitir a la Fundación Turismo PM365, a través de un medio que deje constancia del mismo, preferiblemente correo electrónico admin@pmi365.com, el justificante del envío de la documentación antes de la finalización del plazo de presentación.

Si no se cumplen estos requisitos no será admitida la proposición, igual que si esta es recibida por el órgano de contratación una vez finalizado el plazo de presentación, o si, una vez recibido el justificante dentro de plazo, transcurren 10 días naturales sin haberse recibido la documentación.



La mencionada documentación se presentará en **tres sobres cerrados y firmados por el/por la licitador/a o persona que lo/la represente**, y se habrán de indicar, además de la razón social y la denominación de la entidad licitadora, el título de la licitación, y habrán de contener: el primero (A), la documentación exigida para tomar parte en la licitación, el segundo (B), la documentación relativa a los criterios la valoración de los cuales dependa de un juicio de valor y (C) la proposición económica y los documentos aportados para la valoración de los criterios de selección cuantificables mediante fórmulas matemáticas. Una vez presentada la proposición no podrá ser retirada ni modificada, ni añadir ningún documento, bajo ningún pretexto.

Todos los licitadores deberán presentar su documentación en alguno de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, castellano y catalán.

Cuando las proposiciones se envíen por correo dentro del plazo de admisión señalado anteriormente, el/la empresario/a deberá justificar la fecha y hora de imposición de la remisión a la Oficina de Correos y anunciar el mismo día a la unidad administrativa receptora de las ofertas su remisión mediante télex, telegrama o fax. También podrá anunciarse por correo electrónico, si bien el anuncio por este sistema sólo será válido si existe constancia de la transmisión, recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifican fidedignamente al remitente y al destinatario.

Si no se cumplen estos requisitos no será admitida la proposición, al igual que si ésta es recibida por el órgano de contratación después de que acabe el plazo, o si, una vez enviado el justificante, hayan transcurrido 10 días naturales siguientes a la fecha indicada sin haberse recibido esta proposición, no será admitida en caso alguno.

SOBRE A. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.

A efectos de la licitación, y con el objetivo de facilitar los trámites a los interesados, los documentos incluidos en este sobre serán fotocopia del original, a la que se debe acompañar **declaración del representante legal del empresario que declare la autenticidad de la documentación presentada, y su correspondencia con la documentación original.**

A efectos de la adjudicación, la entidad seleccionada deberá presentar en el plazo que se le otorgue, los correspondientes originales o copias auténticas, así como otros documentos que sean necesarios para llevar a cabo la adjudicación.

1. Relación de todos los documentos incluidos en este sobre.

2. **GARANTÍA PROVISIONAL.** En base a lo establecido en el artículo 103 del RDL 3/2011, considerando las circunstancias concurrente en cada contrato, los órganos de contratación podrán exigir a los licitadores la constitución de una garantía que responda del mantenimiento de sus ofertas hasta la adjudicación provisional del contrato. Para el licitador que resulte adjudicatario provisional, la garantía responderá también del cumplimiento de las obligaciones que le impone el segundo párrafo del artículo 151 del RDL 3/2011. El importe de la garantía provisional no podrá ser superior a un 3 por ciento del presupuesto del contrato.

En este sentido, los licitadores deberán presentar resguardo acreditativo de la constitución de la garantía provisional a favor de la corporación por un importe del 3% del presupuesto máximo de licitación, excluido el IVA, tal como figura en el anexo I.

La mencionada fianza se podrá constituir en metálico o en títulos de deuda pública y se tendrá que presentar justificando, que será emitido por la Fundación Turismo PM365.

También se admitirá la fianza mediante aval.



En caso de uniones temporales de empresarios, podrán constituir la garantía provisional una o algunas de las emprendidas participantes a la unión, siempre que en conjunto se logre la cuantía requerida por el órgano de contratación y garantice solidariamente todos los integrantes de la unión temporal (artículo 61.1 del RGLCAP).

En relación con las otras formas de constitución de la garantía provisional se ajustará al artículo 61 del RGLCAP. Igualmente, la ejecución y la cancelación de la mencionada garantía provisional se regularán, respectivamente, por el que prevén los artículos 63 y 64 del RGLCAP.

La garantía provisional quedará extinguida y será devuelta a todos los licitadores, excepto para el adjudicatario o licitador incluido en la propuesta de adjudicación, al que se retendrá la garantía hasta la formalización del contrato.

En todo caso, la garantía provisional será incautada a aquellos licitadores que retiren su proposición injustificadamente antes de la adjudicación, de conformidad con lo establecido en el artículo 62 RGLCAP.

El adjudicatario podrá aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última, en cuyo caso la garantía provisional se cancelará simultáneamente a la constitución de la definitiva.

3. PERSONALIDAD Y CAPACIDAD DEL EMPRESARIO. En todo caso se tendrá que aportar una fotocopia del DNI o del NIF de quien licita, si es persona física, o del documento que, en su caso le sustituya reglamentariamente; o del CIF si es persona jurídica.

Para acreditar la personalidad y la capacidad de quien licita, las personas físicas tendrán que aportar DNI o NIF de quien licita o del documento que, en su caso, le sustituya reglamentariamente; las personas jurídicas, original o copia autenticada de la escritura de constitución y de modificación si se tercia, debidamente inscrita o con asentamiento de presentación al Registro Mercantil, y estatutos sociales en vigor, adaptados al RDL 1564/89, de 22 de diciembre, cuando este requisito sea exigible con arreglo a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo es, la capacidad de obrar se tendrá que acreditar mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional, en los cuales consten las normas por las cuales se regula su actividad, inscritos, si se tercia, en el correspondiente registro oficial. Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos las prestaciones de los cuales estén comprendidas en los fines, el objeto o el ámbito de actividad que, de acuerdo con sus estatutos o reglas fundacionales, los sean propios.

Si los proponentes comparecen y firman la proposición en nombre de una tercera persona, presentarán fotocopia del DNI, NIF o del documento que, en su caso, le sustituya reglamentariamente, y poder bastante el afecto, de conformidad con el apartado 4. REPRESENTACIÓN.

La capacidad de obrar de las empresas no españolas de Estados miembros de la Comunidad Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo se tendrá que acreditar mediante la inscripción a los registros o la presentación de los certificados que se indican en el Anexo I del RGLCAP, en función de los diferentes contratos.

Las personas físicas o jurídicas de estados no pertenecientes a la Unión Europea tendrán que justificar mediante informe de la respectiva Misión Diplomática Permanente u Oficina Consultar de España, que tendrá que formar parte de la documentación que se presente, que el estado de procedencia de la empresa extranjera admite por su parte la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos y entidades del sector público asimilables al artículo 3 del RDL 3/2011, en una forma sustancialmente análoga. En estos contratos se prescindirá del informe de reciprocidad en relación con las empresas de estados firmantes del acuerdo sobre contratación pública de la Organización Mundial del Comercio, según dispone el artículo 55 del RDL 3/2011.



Si dos licitadores o más se presentan habiéndose constituido en unión temporal de empresas por cualquier de los medios admitidos en derecho tendrán que cumplir, para ser admitidos como licitadores, los requisitos exigidos a la legislación vigente, y en especial lo previsto en este Pliego.

4. REPRESENTACIÓN. Cuando quien licita no actúe en nombre propio o se trate de sociedad o persona jurídica tendrá que presentar un documento fehaciente que acredite que quién firma la proposición económica tiene apoderamiento bastante para comparecer ante la corporación municipal y contratar en nombre y representación de la persona o entidad de que se trate. Si representa una asociación tendrá que aportar la inscripción administrativa de la constitución de ésta, la inscripción administrativa del nombramiento de quien firma como presidente/a de la asociación y un certificado del acuerdo de la asociación de presentarse a la contratación.

Si representa una persona jurídica tendrá que presentar una escritura de poder, validada por los Servicios Jurídicos Municipales y debidamente inscrita al Registro Mercantil.

5. DECLARACIÓN EXPRESA RESPONSABLE que quién licita no está incurso en las prohibiciones para contratar recogidas al artículo 60 del RDL 3/2011 vigente.

La declaración responsable a que se refiere el párrafo anterior comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias, con la Seguridad Social y con el *Ayuntamiento de Palma*, impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de tal requisito deba presentarse, antes de la adjudicación, por el empresario a cuyo favor se vaya a efectuar ésta. Esta circunstancia se podrá por cualquiera de los medios señalados por el artículo 73 del vigente RDL 3/2011. Se podrá utilizar el anexo II de estos pliegos.

De conformidad con el comunicado expedido por el Departamento Financiero del *Ayuntamiento de Palma*, de 1 de septiembre de 2011, el requisito de presentación del certificado de estar al corriente de pago con el *Ayuntamiento* será sustituido por la comprobación de la propia Fundación Turismo PM365 sobre esta acreditación.

6. JUSTIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA Y TÉCNICA O PROFESIONAL.

Los empresarios no españoles de estados miembros de la unión Europea tendrán que acreditar su capacidad financiera, económica y técnica, con arreglo al que prevé el apartado precedente. Asimismo, tendrán que acreditar que están inscritos, en su caso, en un registro profesional en las condiciones previstas por la legislación del país donde estén establecidos, o presentar un documento de la representación diplomática o consular, debidamente habilitada, que acredite que de acuerdo con la legislación de su país se pueden obligar con la administración contratante. La mencionada documentación se tendrá que presentar traducida al castellano o al catalán por cuenta de los licitadores.

7. CLASIFICACIÓN. Sin clasificación con base en la Disposición Transitoria cuarta de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.”

8. Compromiso formal que si resulta adjudicatario/a dedicará o adscribirá a la ejecución del contrato los medios personales y/o materiales suficientes para su ejecución. Se considera obligación esencial y su incumplimiento será causa de resolución del contrato.

9. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL. Compromiso formal que si resulta adjudicatario/a aportará un documento que acredite la cobertura de la responsabilidad civil por el importe que se señale el anexo I.



10. Declaración responsable de quien licita que en relación con sus trabajadores cumple las medidas de prevención de riesgos laborales establecidas a la normativa vigente, incluidas las obligaciones en materia de formación y vigilancia de la salud, protección y emergencia. A estos efectos, la declaración tendrá que expresar el compromiso por parte de quien licita de aportar la documentación necesaria y suficiente que lo justifique antes de la firma del contrato, haciendo constar expresamente que conoce y acepta que la adjudicación quedará sin efecto si no aporta esta documentación o, incluso presentada, no cumple íntegramente la mencionada normativa.

11. Las empresas extranjeras, en base a lo regulado en el artículo 146 del RDL 3/2011, tendrán que aportar una declaración expresa de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles en cualquier orden, para todas las incidencias que de manera directa o indirecta puedan surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.

12. Las empresas extranjeras no comunitarias tendrán que acreditar, además, que tienen abierta sucursal en España, con designación de apoderados o representantes para sus operaciones, y que están inscritas al Registro Mercantil. El certificado emitido por los registros oficiales de licitadores y empresas clasificadas sustituirá la presentación de los documentos señalados con los números 3, 4, 6 y 7 del sobre A de documentación administrativa.

13. Igualmente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 del vigente RDL 3/2011, los licitadores indicarán una dirección de correo electrónico en que efectuar notificaciones, junto con los datos postales y telefónicos del licitador.

14. Personas trabajadoras con discapacidad

De acuerdo con la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de minusválidos, los licitadores que tengan un número de 50 trabajadores o más en su plantilla deben contar con un 2% de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas previstas en el RD 364/2005, de 8 de abril, que regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.

A este efecto y de acuerdo con la disposición adicional cuarta del RDL 3/2011, los licitadores deben aportar un certificado de la empresa en el que conste tanto el número global de trabajadores de plantilla como el particular de trabajadores con discapacidad que forman parte o, si se ha optado por cumplir las medidas alternativas legalmente previstas, una copia de la declaración de excepcionalidad y una declaración del licitador con las medidas concretas aplicadas a este efecto.

Asimismo, los licitadores que tengan en la plantilla menos de 50 trabajadores deben aportar un certificado de la empresa donde conste el número global de trabajadores

En el caso en que varias proposiciones obtengan la misma puntuación, tendrá preferencia el licitador que disponga de un mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

15. Promoción de la igualdad entre mujeres y hombres

Los licitadores que tengan más de doscientas cincuenta personas trabajadoras deben acreditar la elaboración y aplicación efectiva del Plan de igualdad previsto en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

En este Plan se fijarán los concretos objetivos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.

A tal efecto, los licitadores deben aportar este Plan, así como los acuerdos adoptados en relación al mismo.



Asimismo, a efectos de lo establecido para los supuestos de empate de la clasificación de ofertas, los licitadores pueden presentar declaración acreditativa de tener el distintivo "Igualdad en la Empresa" o desarrollar otras medidas destinadas a lograr la igualdad de oportunidades, siempre que las medidas de igualdad aplicadas permanezcan en el tiempo y mantengan la efectividad.

16. Empresas de inserción

Los licitadores pueden aportar, en su caso, un documento que acredite que se trata de una empresa de inserción de las reguladas en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, a efectos de lo establecido para los supuestos de empate en la clasificación de las ofertas.

SOBRE B. PROPOSICIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN CUANTIFICABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

El licitador tiene que presentar la documentación relativa a los criterios de adjudicación que se indica en el anexo I de criterios de adjudicación del contrato, señalados como criterios no evaluables mediante fórmulas y que correspondan a un juicio de valor, precedido de una relación numerada de los documentos ordenantes, referidos a los criterios de valoración.

Si el licitador no aporta la documentación relativa a alguno de estos criterios de adjudicación, o esta no cumple todos los requisitos exigidos, la proposición del licitador mencionado no se valorará respecto del criterio que se trate.

SOBRE C. PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y PROPOSICIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS.

El licitador tendrá que presentar, en un sobre cerrado, una oferta económica partiendo del presupuesto que figura en el anexo I, y con sujeción a los pliegos de prescripciones técnicas particulares.

Se entiende que estos precios, incluyen todos los gastos derivados del contrato, incluso los gastos asociados a la entrega y prestación de los servicios en el lugar convenido.

La documentación de los sobres B y C se presentará, también, en formato digital, bien en dispositivo USB o bien en CD o DVD.

Cada licitador/a sólo podrá presentar una proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otras si lo ha hecho individualmente. La infracción de estas normas hará que no se admitan las propuestas que haya suscrito.

Sin embargo, cuando se haya previsto en el anexo I la admisión de variantes, en número limitado o no, los licitadores podrán presentar más de una proposición, con arreglo a los elementos y las condiciones que se determinen.

Si el licitador no aporta la documentación relativa a alguno de estos criterios de adjudicación, o esta no cumple todos los requisitos exigidos, la proposición del licitador mencionado no se valorará respecto del criterio que se trate.

De conformidad con lo previsto en el artículo 149 del RDL 3/2011, si durante la tramitación de un procedimiento y antes de la adjudicación se produjese la extinción de la personalidad jurídica de una empresa licitadora o candidata por fusión, escisión o por la transmisión de su patrimonio empresarial, le sucederá en su posición en el procedimiento las sociedades absorbentes, las resultantes de la fusión, las beneficiarias de la escisión o las adquirentes del patrimonio o de la correspondiente rama de actividad, siempre que reúna las condiciones de capacidad y ausencia de prohibiciones de contratar y acredite su solvencia y clasificación en las condiciones exigidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares para poder participar en el procedimiento de adjudicación.



Exclusión de la licitación

La inexistencia de los documentos señalados a los apartados 2, 3, 4 y del sobre A constituye defecto insubsanable y será causa de exclusión de la licitación, salvo que sean aportados por quien licite en el plazo de 3 días que conceda la mesa de contratación y se acredite la existencia antes de que acabe el plazo de licitación.

La existencia de defectos u omisiones de los otros documentos o de algunos, o su presentación con defectos si no se reparan en el plazo que conceda la mesa de contratación será, así mismo, causa de exclusión de la licitación

Examen de las proposiciones.

La Mesa de Contratación designada conforme al artículo 320 del vigente RDL 3/2011, calificará en acto interno y previo los documentos presentados en tiempos y forma contenidos al sobre A. A los efectos de la calificación expresada el/la Presidente/a ordenará la apertura de los sobres, con exclusión de los sobres B y C. Si la mesa observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, lo comunicará a los interesados. Sin perjuicio de lo anterior, y conforme lo establecido en el artículo 81 del RGLCAP, las circunstancias reseñadas deberán hacerse públicas a través de anuncios del órgano de contratación o, en su caso, del que se fije en el pliego, concediéndose un plazo no superior a **tres días hábiles** para que los licitadores los corrijan o subsanen ante la propia Mesa de Contratación.

La Mesa, una vez calificada la documentación acreditativa de las circunstancias citadas a los artículos 54 y siguientes del vigente RDL 3/2011 y, reparados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, determinará las empresas que se ajustan a los criterios de selección de éstas, según hace referencia el artículo 11 del RGLCAP, con pronunciamiento expreso sobre los admitidos a la licitación y los rechazados y sobre las causas de su rechazo.

A los efectos establecidos en los artículos 54 a 83 del RDL 3/2011, el órgano y la Mesa de Contratación podrán pedir al empresario/a aclaraciones sobre los certificados y documentos presentados o requerirle que presente otros complementarios, lo cual tendrá que hacer en el plazo de cinco días.

En base a lo establecido en el artículo 83.6 del RGLCAP, antes de la apertura de la primera proposición se invitará a los licitadores interesados a que manifiesten las dudas que se les ofrezcan o pidan las explicaciones que estimen necesarias, procediéndose por la mesa a las aclaraciones y contestaciones pertinentes, pero sin que en este momento pueda aquélla hacerse cargo de documentos que no hubiesen sido entregados durante el plazo de admisión de ofertas, o el de corrección o subsanación de defectos u omisiones a que se refiere el artículo 81.2 del mismo Reglamento.

En el acto público de apertura de proposiciones, llevado a término en el lugar, fecha y hora señalados en el anuncio de licitación, se notificarán los admitidos o excluidos. Seguidamente la mesa abrirá el sobre B de las proposiciones admitidas, que contiene la propuesta técnica relativa a los criterios de valoración cuantificables mediante juicios de valor. La mesa podrá designar un comité de expertos o comisión técnica, el cual evaluará las proposiciones mediante los criterios de valoración que se recogen en el anexo I del presente pliego.

Una vez realizada la valoración señalada anteriormente, la Mesa de Contratación procederá, en acto público, a darla a conocer y, después, procederá a la apertura del resto de la documentación que integre la proposición, es decir, proposición económica y la proposición técnica relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas y a su valoración.

Después formulará la propuesta que considere pertinente al órgano de contratación.

La Mesa de contratación podrá solicitar, antes de formular la propuesta, cualquier otro informe técnico que considere necesario y que tengan relación con el contrato.



Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variara sustancialmente el modelo establecido, o comportarse error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, será desechada por la mesa, en resolución motivada. Por el contrario, el cambio u omisión de algunas palabras del modelo, con tal que lo uno o la otra no altere su sentido, no será causa bastante para el rechazo de la proposición (artículo 83 del RGLCAP).

Además de lo establecido en el artículo 152 del RDL 3/2011, se considerarán como ofertas con valores anormales o desproporcionados, aquellas cuya oferta económica supere la baja del 20% del presupuesto licitado.

En caso de igualdad entre dos o más licitadores, desde el punto de vista de los criterios objetivos que sirven de base para la adjudicación, será preferida la proposición presentada por aquella empresa que, en el momento de acreditar la solvencia técnica, tenga en su plantilla un número de trabajadores minusválidos no inferior al 2% de la misma. En los casos en que no sea posible aplicar este criterio o aún cuando aplicándose persista el empate, se valoran las medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar, de responsabilidad social de la empresa, o la obtención del distintivo empresarial en materia de igualdad regulado en el Capítulo IV del Título IV de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

VI. PROCEDIMIENTO, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y ADJUDICACIÓN DEFINITIVA

Estos pliegos se adjudicarán por procedimiento abierto al amparo de lo previsto en los artículos 138, 150, 157, 160 y 161 del RDL 3/2011, así como de acuerdo con los criterios establecidos en el anexo I.

La adjudicación del procedimiento podrá efectuarse bien en bloque, es decir, adjudicando a un solo licitador la totalidad de las partidas que se señalen en la relación de servicios o eligiendo a cuantos adjudicatarios se tengan por conveniente.

El presente contrato se perfecciona con su formalización. La propuesta de adjudicación del órgano correspondiente no creará ningún derecho en favor del empresario propuesto, mientras no se haya formalizado el presente contrato, dado que para la adjudicación de este contrato se tienen en cuenta pluralidad de criterios. El plazo máximo para efectuar la adjudicación será de dos meses a contar desde la apertura de las proposiciones.

En cumplimiento del artículo 155 del RDL 3/2011, en el caso en que el órgano de contratación renuncie a celebrar un contrato para el que haya efectuado la correspondiente convocatoria, o decida reiniciar el procedimiento para su adjudicación, lo notificará a los candidatos o licitadores, informando también a la Comisión Europea de esta decisión cuando el contrato haya sido anunciado en el Diario Oficial de la Unión Europea. La renuncia a la celebración del contrato o el desistimiento del procedimiento sólo podrán acordarse por el órgano de contratación antes de la adjudicación.

Sólo podrá renunciarse a la celebración del contrato por razones de interés público debidamente justificadas en el expediente. En este caso, no podrá promoverse una nueva licitación de su objeto en tanto subsistan las razones alegadas para fundamentar la renuncia.

El desistimiento del procedimiento deberá estar fundado en una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación, debiendo justificarse en el expediente la concurrencia de la causa. El desistimiento no impedirá la iniciación inmediata de un nuevo procedimiento de licitación.

Con la adjudicación se seleccionará un único empresario. La notificación de la adjudicación se hará por cualquier de los medios que permitan dejar constancia de su recepción por parte del destinatario. En el caso, de que la notificación se efectúe



por correo electrónico, ésta se ajustará a los términos establecidos en el artículo 151 del RDL 3/2011, y se entenderá rechazada, cuando teniendo constancia de la puesta a disposición, transcurrieran cinco días naturales sin que se acceda a su contenido.

El órgano de contratación requerirá al licitador seleccionado para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente en qué haya recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa de encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

Para acreditar el cumplimiento de las obligaciones del adjudicatario/a, incluidas las tributarias y de la Seguridad Social, así como con el *Ayuntamiento de Palma* y de responsabilidad civil, si procede, tendrá que presentar originales o copias auténticas de los siguientes documentos:

- certificados expedidos por los órganos competentes en cada caso, con la forma y con los efectos previstos a los artículos 13 a 16 del RGLCAP, que acrediten que está al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes
- alta al impuesto de actividades económicas referida al ejercicio corriente, o el último recibo, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del mencionado impuesto, si procede
- seguro de responsabilidad civil.

Las empresas contratadas que presten servicios para el *Ayuntamiento de Palma* se obligan en materia de prevención de riesgos laborales, mediante la aportación de los documentos correspondientes y cumpliendo el anexo II del Procedimiento para la coordinación de actividades empresariales de esta corporación, a:

- Aportar la evaluación de riesgos y la planificación de su actividad preventiva para los servicios contratados (obligatoriamente en CD/DVD, formado PDF).
- Suscribir una declaración expresa responsable del cumplimiento de las obligaciones en materia de información y formación respecto de los trabajadores que tengan que prestar sus servicios a los centros de trabajo del Ayuntamiento
- Suscribir una declaración expresa responsable que los trabajadores tienen un estado de salud compatible con las tareas a realizar.
- Informar sobre los riesgos específicos de las actividades que puedan afectar los trabajadores del Ayuntamiento y otras empresas.
- Informar el Ayuntamiento sobre los accidentes de trabajo que se produzcan como consecuencia de los riesgos de las actividades concurrentes.
- Comunicar toda situación de emergencia susceptible de afectar la salud o la seguridad de los trabajadores que se encuentren presentes en el centro de trabajo.
- Suscribir una declaración expresa responsable, si procede, que se han establecido los medios de coordinación necesarios entre el/la contratista y el/la subcontratista.



Si en el plazo anteriormente señalado no se recibe esta documentación o quien licita no justifica que esta al corriente en cuanto a sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, el órgano de contratación propondrá como adjudicatario/a provisional lo/la licitador/a siguiente por orden de la puntuación obtenida de acuerdo con sus ofertas.

El órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, constituya la garantía definitiva del 5 por ciento del importe de adjudicación, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, a disposición del órgano de contratación. De no cumplir este requisito, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, siendo de aplicación lo dispuesto en el último párrafo del artículo 151 del vigente RDL 3/2011.

Cuando, como consecuencia de una modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de quince días contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación.

Las garantías se devolverán y se cancelarán de acuerdo con el artículo 104 del RDL 3/2011, siguiendo los trámites de solicitud de informes al Técnico/a o Director/a del contrato; anuncio del perfil de contratante y, si no ni ha ninguna reclamación pendiente, acuerdo del órgano de contratación de devolución de la fianza definitiva.

Si los servicios se adjudican a una unión temporal de empresas, éstas tendrán que acreditar la constitución en escritura pública, dentro del plazo otorgado para formalizar el contrato, y el NIF asignado a la agrupación.

VII. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO/CESIÓN

De acuerdo con lo previsto en el artículo 156 del vigente RDL 3/2011, los contratos que celebren las Administraciones Públicas deberán formalizarse en documento administrativo que se ajuste con exactitud a las condiciones de la licitación, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público. No obstante, el contratista podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos. En ningún caso, se podrán incluir en el documento en que se formalice el contrato cláusulas que impliquen alteración de los términos de la adjudicación.

Así, pues, en el supuesto de que el contratista opte por formalizar el contrato en documento público notarial, realizará las actividades precisas para el otorgamiento de la escritura pública ante el Notario que designe el Ilustre Colegio Notarial de las Illes Balears, corriendo en este caso, de su cuenta, todos los gastos que suponga el otorgamiento de la escritura notarial.

El artículo 156 del vigente RDL 3/2011 establece que si el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación conforme al artículo 40 del RDL 3/2011, la formalización no se podrá efectuarse antes de que transcurran quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores y candidatos.

El órgano de contratación requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en un plazo no superior a cinco días a contar desde el día siguiente a aquel en que se hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato. De igual forma procederá cuando el órgano competente para la resolución del recurso hubiera levantado la suspensión.

En el resto de casos, la formalización del contrato deberá efectuarse no más tarde de los quince días hábiles siguientes a aquél en que se reciba la notificación de la adjudicación a los licitadores y candidatos en la forma prevista en el artículo 151 del RDL 3/2011.



De conformidad con el artículo 156 del RDL 3/2011, cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado, la Fundación Turismo PM 365 podrá acordar la incautación sobre la garantía definitiva del importe de la garantía provisional que, en este caso haya exigido.

Si las causas de la no formalización fueren imputables a la Fundación Turismo PM 365, se indemnizará al contratista de los daños y perjuicios que la demora le pudiera ocasionar.

No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización, excepto en los casos previstos en el artículo 113 del RDL 3/2011 (tramitación de emergencia).

Los derechos y las obligaciones que dimanen del contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato. Para ello deberán cumplirse los requisitos establecidos en el artículo 226 del RDL 3/2011.

La contratación por parte del adjudicatario/a de la realización parcial del contrato con terceros estará sujeta a los requisitos establecidos en el artículo 227 del RDL 3/2011, y los pagos a subcontratistas y suministradores se tendrán que ajustar a lo que dispone el artículo 228 del RDL 3/2011.

VIII. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO/A

El adjudicatario/a tendrá que cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene al trabajo

Son de cuenta del contratista los gastos y los impuestos del anuncio o anuncios de la licitación, el importe máximo que se señala en el anexo I, los de la formalización del contrato y otros que estén legalmente establecidos sobre estas materias.

Plan de calidad y de sistemas de gestión medioambiental. El formato y nivel de detalle del plan de calidad del servicio que se contrata tiene que estar en plena sintonía con los requisitos del contrato e incluir la complejidad de las actividades a realizar. Tendrá que ser revisado por el o la responsable del contrato y suscrito por la contratista. Si se presenta por fases, antes del inicio de cada fase tendrá que ser revisado y suscrito. El plan de calidad de ejecución del contrato se tendrá que actualizar constantemente. Si hay variaciones que afecten los requisitos del contrato el órgano de contratación las tendrá que aprobar previamente, después del informe del o la responsable del contrato.

Respecto de los sistemas de gestión medioambiental, en aquello que realmente afecte el contrato tendrá que identificar los aspectos ambientales de las actividades, los productos y los servicios sobre los cuales pueda influir. Los aspectos ambientales a tener en cuenta son: generación de residuos, emisiones a la atmósfera, bullicios y vibraciones, afectaciones a las aguas y al medio, consumo de recursos y aspectos potenciales en situaciones de emergencia o accidentes. Tendrá que identificar los criterios de evaluación empleados y el método de aplicación, los requisitos legales de aplicación y otras de organización relacionados con los criterios medioambientales, y definir la trazabilidad de los requisitos legales y su relación con los aspectos medioambientales, seguimiento documental, identificación de situaciones potenciales de emergencia y/o accidentes y la presentación de los documentos legales relacionados con el gestor de los residuos que se generen con evidencias documentales de su correcta gestión.

IX. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El contrato se ejecutará con sujeción a sus cláusulas, al igual que lo previsto en este Pliego y en el de prescripciones técnicas, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación dé la Fundación Turismo PM 365 al contratista.



Tendrán naturaleza contractual tanto este pliego de cláusulas administrativas particulares, como el de prescripciones técnicas y el documento de formalización.

La fecha de comienzo de los trabajos será la fijada en el acuerdo de adjudicación o en el documento de formalización del contrato. El plazo de ejecución y los plazos parciales que, si se tercia, se establezcan se referirán a la fecha de comienzo de los trabajos. El plazo de duración del contrato, y de sus posibles prórrogas, será el establecido en el anexo I. Sin embargo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 203 del RDL 3/2011, los contratos de servicios no podrán tener un plazo de vigencia superior a cuatro años con las condiciones y límites establecidos en las respectivas normas presupuestarias de las Administraciones Públicas, salvo las excepciones previstas en el apartado 2 del mencionado artículo 203, computándose el citado plazo a partir de la fecha de formalización del contrato.

El contrato podrá prever una o varias prórrogas siempre que sus características permanezcan inalterables durante el período de duración de éstas y que la concurrencia para su adjudicación haya sido realizada teniendo en cuenta la duración máxima del contrato, incluidos los períodos de prórroga. La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, salvo que el contrato expresamente prevea lo contrario, sin que pueda producirse por el consentimiento tácito de las partes (artículo 23.2 del RDL 3/2011).

Según lo establecido en el artículo 120 del RDL 3/2011, en aquellos contratos que impongan al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, el órgano de contratación deberá facilitar a los licitadores, en el propio pliego o en la documentación complementaria, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir la evaluación de los costes laborales que implicará tal medida. A estos efectos, la empresa que viniese efectuando la prestación objeto del contrato a adjudicar y que tenga la condición de empleadora de los trabajadores afectados estará obligada a proporcionar la referida información al órgano de contratación, a requerimiento de éste.

En los contratos de servicios que sean de trato sucesivo, el contratista tendrá que presentar un programa de trabajo para la ejecución del contrato en el plazo de quince días naturales contados desde la formalización del contrato. El contratista también tendrá que presentar el plan de calidad que corresponda.

El adjudicatario/a tendrá que indicar los nombres de las personas adscritas a la empresa que prevé designar y que cumplen los requisitos que se exigirán en el momento de su aceptación por la Fundación Turismo PM 365. Tendrá que asignar para la ejecución de los trabajos a que se refiere el presente Pliego los facultativos, el nombre de los cuales figure en su oferta, con la dedicación que se defina. Asimismo, no podrá sustituir el personal facultativo establecido a su oferta sin la autorización expresa del director de los trabajos y siempre que el sustituto/a cumpla idénticos requisitos que el sustituido/a.

Si se produce una suspensión del contrato se ajustará a los artículos 220 del RDL 3/2011 y normas de desarrollo. Si la Fundación Turismo PM 365 acuerda una suspensión de los trabajos se extenderá la correspondiente acta de suspensión.

El/la contratista ejecutará el contrato con las responsabilidades establecidas al artículo 305 del RDL 3/2011. Cuando el contrato de servicios consista en la elaboración íntegra de un proyecto de obra y se compruebe la existencia de defectos, insuficiencias técnicas, errores o desviaciones cabrá incoar un expediente de enmienda, establecido a los arts. 310 a 312 del RDL 3/2011.

El órgano de contratación determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento. Dispondrá para tal finalidad de las prerrogativas establecidas en el artículo 307 del RDL 3/2011.

La recepción se realizará con arreglo a los apartados 1, 2 y 4 del artículo 222 del RDL 3/2011 y 203 y 204 del RGLCAP.



X. PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

Incumplimiento de los plazos

El adjudicatario incurrirá en mora, en el caso de incumplimiento de los plazos previstos, sin que requiera la intimación previa por parte de la Fundación Turismo PM 365 y producirá, según la naturaleza del incumplimiento los siguientes efectos:

1. En todo caso, cuando el incumplimiento hubiere dado lugar a una disminución de prestaciones no recuperables, y este perjuicio no deba correr a cargo de la Fundación Turismo PM 365, en virtud de la legislación aplicable, se reducirá la parte del precio que corresponda a dichas prestaciones.

Las deducciones o reducciones en el abono del precio que procedan por la disminución de prestaciones no recuperables o la baja en el rendimiento convenido, se producirán con independencia de los efectos de la indemnización, resolución, con o sin pérdida de fianza, o penalidad a que pudiera dar la causa que los originase, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1 y 2 de la cláusula X.2. de este Pliego.

2. Si el retraso no implicase necesariamente la disminución de prestaciones, por permitirlo una prórroga que lo subsane y no su hubiera producido por motivos imputables al adjudicatario, se estará a lo dispuesto en el artículo 213 del RDL 3/2011.
3. Si en las mismas condiciones del párrafo anterior, el retraso se hubiera producido por causas imputables al adjudicatario, se estará a lo dispuesto en el apartado 2 de la cláusula X.2 de este Pliego.

Penalidades por incumplimiento

1. La demora por causas imputables al adjudicatario, prevista en el apartado 1 de la cláusula X.1 de este Pliego, facultará a la Fundación Turismo PM 365 para, discrecionalmente, ponderando los perjuicios originados por el retraso y las reincidencias, resolver el contrato con pérdida de garantía o aplicar, la penalidad diaria en la proporción de 0,20 € por cada 1.000 € del precio del contrato prevista en el artículo 212 del RDL 3/2011.

Alternativamente cuando las especiales características del contrato lo aconsejen, se considere necesario para su correcta ejecución y así se justifique en el expediente, el órgano de contratación podrá acordar la imposición de penalidades distintas a las enumeradas en el párrafo anterior, estableciéndose éstas en este Pliego.

2. La demora por causas imputables al adjudicatario, prevista en el apartado 3 de la cláusula X.1 de este Pliego, faculta a la Fundación Turismo PM 365 para resolver el contrato con pérdida de garantía, en los términos establecidos en el artículo 223 del RDL 3/2011 o conceder la prórroga necesaria y aplicar las penalidades previstas en el artículo 212 del mismo RDL 3/2011.
3. Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5% del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del contrato o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.
4. Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato si se hubiese designado, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de las mencionadas certificaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 212 de vigente RDL 3/2011.



5. Las reducciones y penalidades referidas en los párrafos anteriores no excluyen la indemnización a que la Fundación Turismo PM 365 pueda tener derecho por daños y perjuicios, ocasionados por el retraso imputable al adjudicatario.

Las penalizaciones por incumplimiento de las prescripciones técnicas del contrato serán las establecidas en los mismos.

XI. FACULTADES DE DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DE LA FUNDACIÓN TURISMO PM 365 Y COMPROBACIÓN DE LA CALIDAD

La dirección e inspección de la ejecución de los servicios que se contratan, sin perjuicio de las recepciones oficiales que procedan, correrá a cargo de la Dirección y/o Gerencia o persona que, en su caso, se designe, quien podrá dirigir instrucciones al adjudicatario, siempre que no supongan modificaciones de la prestación no autorizadas, no se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente Pliego y demás documentos contractuales.

Asimismo, podrá inspeccionar y ser informado, cuando lo solicite, acerca de los materiales empleados o del proceso de ejecución de los servicios, pudiendo, en los casos que estime pertinente, solicitar los asesoramientos técnicos de las personas o entidades más idóneas por su especialización.

De conformidad con lo previsto en el artículo 52 del vigente RDL 3/2011, el órgano de contratación podrá designar un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que aquel le atribuya.

La Fundación Turismo PM365 se reserva el derecho a realizar las comprobaciones de calidad de los servicios objeto del contrato.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Fundación Turismo PM365 o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Serán rechazados los servicios contratados que no cumplan las características especificadas en este Pliego y en el de prescripciones técnicas, o que no se ajusten a las especificaciones ofertadas por los licitadores y que la Fundación Turismo PM365 haya aceptado.

La comprobación de las características y calidades de los servicios objeto del presente contrato, se realizará por la Dirección y/o Gerencia de la Fundación o persona en quien deleguen, pudiendo ésta si así lo considera pertinente, solicitar los asesoramientos técnicos de las personas o entidades más idóneas por su especialización.

En el caso de que estimase incumplidas las prescripciones técnicas del contrato, se darán por escrito al contratista las instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados, haciendo constar en el escrito el plazo para subsanarlas y las observaciones que se estimen oportunas.

XII. PAGO DEL PRECIO

El adjudicatario tiene derecho al abono del precio convenido, con arreglo a las condiciones establecidas en el contrato, correspondiente a los trabajos efectivamente realizados y formalmente recibidos por el adjudicador.



El pago del precio se efectuará contra factura, expedida de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformada por el órgano de contratación o, en su caso, por el designado por éste como responsable del servicio.

Los servicios ordinarios realmente no prestados serán deducidos del pago, con independencia de la posible aplicación de las correspondientes penalidades.

XIII. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Si durante el desarrollo del trabajo se detecta la conveniencia o necesidad de modificarlo o de llevar a cabo actuaciones no contratadas se tendrá que actuar en la forma prevista en la normativa vigente. Reservándose la Fundación Turismo PM365 la potestad de realizar reducciones o/y ampliaciones del contrato, hasta un 20% del importe del mismo, siempre por causas motivadas, sin suponer una modificación esencial del contrato y respetando las limitaciones previstas en la legislación vigente; siendo ello de obligado cumplimiento para el contratista.

En este sentido, el artículo 210 del RDL 3/2011 establece que, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en la presente Ley, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta.

Los contratos administrativos sólo podrán ser modificados por razones de interés público en los casos y en la forma previstos en el Título V del Libro I del RDL 3/2011, y de acuerdo con el procedimiento regulado en el artículo 211 de esta Ley.

En estos casos, las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para los contratistas.

Las modificaciones del contrato deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 156 del RDL 3/2011.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 106 del RDL 3/2011, el contrato podrá ser modificado con el alcance, límites y procedimiento establecidos en este Pliego y en el de prescripciones técnicas.

Las modificaciones no previstas en la documentación que rige esta licitación sólo podrán efectuarse cuando se justifique suficientemente la concurrencia de alguna de las circunstancias establecidas en el artículo 107 del RDL 3/2011.

De conformidad con lo previsto en el artículo 305 del RDL 3/2011, cuando como consecuencia de las modificaciones del contrato de servicios de mantenimiento acordadas conforme a lo establecido en el artículo 219 del RDL 3/2011 y en el título V del Libro I de la ley se produzca aumento, reducción o supresión de equipos a mantener o la sustitución de una equipos por otros, siempre que los mismos estén contenidos en el contrato, estas modificaciones serán obligatorias para el contratista, sin que tenga derecho alguno, en caso de supresión o reducción de unidades o clases de equipos, a reclamar indemnización por dicha causas.

Asimismo, ni la dirección técnica, o la inspección administrativa, ni el adjudicatario podrán introducir u ordenar modificaciones con repercusión económica en más que no estén autorizadas, debiendo en todo caso, formalizarse documentalmente.

Los remanentes producidos por una certificación o facturación inferior a la máxima convenida en unas determinadas prestaciones, objeto del contrato, podrán aplicarse al pago de un número superior de unidades de otras prestaciones previstas en el objeto del contrato según los documentos contractuales, o en otras prestaciones que acuerde el órgano de contratación y a los que el contratista preste su conformidad en la modificación, según las necesidades reales de la Fundación Turismo PM 365 y dentro de las limitaciones establecidas en la legislación vigente.



Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales el/la contratista tendrá que actualizar el programa de trabajos y el plan de calidad y de gestión medioambiental.

XIV. PLAZO DE GARANTÍA

Cuando la naturaleza de la prestación lo requiera o la legislación pertinente lo exija, se establecerá un plazo de garantía de aquella, el cual será establecido en el anexo I.

Los ofertantes podrán ampliar este plazo que empezará a contarse a partir de la recepción de la prestación objeto del contrato.

Según lo establecido en el artículo 307 del RDL 3/2011, si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

Durante este plazo de garantía el contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de los vicios o defectos imputables al contratista, el órgano de contratación podrá rechazar la misma, quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Terminado el plazo de garantía sin que la Fundación Turismo PM 365 haya formulado alguno de los reparos o la denuncia a que se refieren los anteriores párrafos, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada.

XV. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Son causas de resolución, además de las generales previstas en el artículo 223 del vigente RDL 3/2011, las específicas para los contratos de servicios citados en el artículo 308 del mismo RDL y las especiales, que para este contrato, en su caso, puedan citarse en el presente Pliego.

Para la aplicación de las causas de resolución se estará a lo dispuesto en el artículo 224 del RDL 3/2011.

En cuanto a los efectos de la resolución se estará a lo previsto en los artículos 225 y 309 del RDL 3/2011 y en los artículos 109 a 113 del RGLCAP.

Será causa de resolución del contrato, además de las expresamente determinadas a la Ley, la negativa a presentar, a requerimiento municipal, la acreditación de cumplir la normativa en materia de protección y prevención de riesgos laborales, incluidas las obligaciones en materia de formación, vigilancia de la salud y coordinación de actividades empresariales, así como el incumplimiento de esta normativa.

Cuando la resolución del contrato se produzca motu proprio del contratista, éste deberá comunicarlo a la Fundación Turismo PM365 mediante documento escrito, dirigido a la Dirección y/o Gerencia del mismo, de preaviso con al menos treinta días naturales de anticipación.



El preaviso es un requisito imprescindible para la resolución unilateral por parte del adjudicatario, en caso contrario, será de aplicación la oportuna indemnización.

XVI. PRERROGATIVAS DE LA FUNDACIÓN TURISMO PM 365 Y JURISDICCIÓN

El órgano de contratación tiene la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos y resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento. Asimismo, podrá modificar por razones de interés público los contratos y acordar su resolución y determinar los efectos, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en el RDL 3/2011, en el RGLCAP y en estos Pliegos.

Los acuerdos que dicte el órgano de contratación, con el informe previo de la Asesoría Jurídica, en ejercicio de sus prerrogativas de interpretación, modificación y resolución, serán inmediatamente ejecutivos.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, la modificación, la resolución y los efectos de los contratos administrativos serán resueltas por el órgano de contratación competente y sus acuerdos pondrán fin a la vía administrativa. Contra estos acuerdos no se podrá interponer un recurso contencioso administrativo, de acuerdo con lo que prevé la Ley reguladora de la mencionada jurisdicción, sin perjuicio de que los interesados puedan interponer el recurso de reposición previsto a los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

XVII. RECLAMACIONES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN Y DECLARACIÓN DE NULIDAD DE LOS CONTRATOS.

La interposición de las reclamaciones y recursos pertinentes, en su caso, se ajustará a lo establecido en los artículos 101 y siguientes de la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimiento de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, modificada por la Ley 34/2010, de 5 de agosto.

El procedimiento para tramitar las reclamaciones se regirá por las disposiciones establecidas a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE GESTIÓN DE LAS OFICINAS Y PUNTOS DE INFORMACIÓN
TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE PALMA, A TRAVÉS DE UN
PROCEDIMIENTO ABIERTO NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA Y
TRAMITACIÓN ORDINARIA**



CLÁUSULAS TÉCNICAS

1. OBJETO

El objeto de la licitación es la contratación del servicio de gestión de las oficinas de información turística y puntos de información turística. Esta gestión consistirá, principalmente, en ofrecer un buen servicio de acogida y atención a turistas y excursionistas, a efectos de orientarlos y ayudarlos, haciendo así su estancia más fácil y ofrecerles el poder disfrutar de los mejores servicios que ofrece la ciudad.

Palma dispone de 4 oficinas de información turística (OIT) y 2 puntos de información de llegada de cruceros:

- Oficina Parc de Ses Estacions (Plaza de España)
- Oficina Playa de Palma.
- Kiosco Parc de la Mar.
- Oficina C/ Sant Domingo. **Nota: pendiente de reforma, y previsión de posible puesta en marcha en 2018 en función de la disposición de las licencias y permisos legales oportunos. La puesta en marcha o no de esta oficina como OIT no se considerará condición esencial del objeto del contrato.**
- 2 Puntos de información turística en la Estación Marítima de Palma, para la llegada de cruceros, uno en el muelle de Pelaires y otro en el Dique del Oeste.

Nota: pendiente de construcción un kiosco en el muelle Pelaires, el adjudicatario podrá dar su opinión en el diseño del nuevo kiosco. La construcción está prevista a lo largo del ejercicio 2017, hasta su construcción, se situará un punto móvil según calendario de llegada de cruceros (ver anexo VIII) y autorización de la Fundación Turismo PM365. (Se estima que se prestará una hora de servicio de información turística a partir de la hora de llegada del crucero, y siempre desde las 9:00h horario estándar de apertura de oficina). En el Dique del Oeste el servicio de información se realizará mediante un punto de información móvil, en las fechas que autorice la Fundación Turismo PM365 tomando como referencia el calendario de llegada de cruceros.

Complementariamente, estas oficinas y puntos de información turística dispondrán de una pequeña área para la exposición y venta de productos promocionales y artículos de regalo y recuerdo (*merchandising*), así como el servicio de venta de entradas y espectáculos de interés turístico.

Por otro lado, como servicio ordinario, se habilitarán en temporada alta 2 puntos fijos desmontables de información turística, ubicados en:

- Plaza de Cort: dentro del edificio del Ayuntamiento de Palma, junto al control de Policía.
- Junto al Kiosco OIT del Parc de la Mar, a modo de refuerzo.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá cubrir, con el personal suficiente, las prestaciones que a continuación se detallan:

- a) Informar a turistas y residentes, tanto presencialmente como a través de las consultas realizadas por correo postal, **telefónicas (902 102 365)** o por correo electrónico (ver Anexo VII), de la oferta turística, cultural y complementaria del municipio y por extensión de la isla de Mallorca. Esta información comprenderá, como mínimo, los siguientes puntos:

- 1) Infraestructura de acogida al visitante: red de alojamientos hoteleros y extrahoteleros.



- 2) Red de comunicaciones: líneas aéreas y marítimas, transportes regulares urbanos, insulares e interinsulares.
- 3) Oferta monumental y museística: monumentos, edificios históricos y museos, con sus características, localización y horarios de visita.
- 4) Oferta cultural, lúdica y deportiva, así como los eventos organizados por el *Ayuntamiento de Palma* y organismos dependientes.
- 5) Excursiones e itinerarios urbanos, insulares e interinsulares, cualquiera que sea su medio.
- 6) Oferta complementaria: centros comerciales, zonas de compra, gastronomía, restaurantes, zonas de tapas, etc.
- 7) Diversos servicios de utilidad para el visitante: consulados, objetos hallados, policía, hospitales, bancos, oficinas de cambio, etc.

La empresa adjudicataria deberá, por sus propios medios, recopilar y actualizar constantemente la información turística del destino.

Se deberá mantener una relación fluida, cordial y participativa con otros entes de turismo, tales como el Consell de Mallorca y otros municipios, a modo de compartir de forma bidireccional información turística actualizada.

- b) Realizar un control estadístico de los visitantes que accedan a las oficinas y puntos de información turística (procedencia, estancia, perfil de estos usuarios, información solicitada...). La Fundación Turismo PM365 indicará al adjudicatario el proceso de recogida de estos datos y facilitará el modelo de cuestionario a seguir. El adjudicatario deberá vigilar la fiabilidad de sus datos, y tomar todas las medidas necesarias para su conservación y fiabilidad. Se considerará falta muy grave el falseamiento de datos estadísticos y la incuria o laxitud de esta obligación.
- c) Coordinar, junto con el personal de la Fundación Turismo PM365, la recogida de datos e información para su posterior difusión sobre la infraestructura de la ciudad, así como de su oferta turística, deportiva, cultural y de ocio y, en general, sobre todos los servicios y recursos de interés para turistas y excursionistas.
- d) Gestionar el control y venta presencial y, facultativamente *on line*, de productos promocionales y artículos de regalo y recuerdo (*merchandising*) seleccionados por la Fundación Turismo PM365.
- e) Venta de entradas para eventos, espectáculos y actividades de interés turístico y cultural de la ciudad de Palma. El adjudicatario deberá prestar especial atención en ofrecer actividades y productos que pongan en valor los recursos patrimoniales, culturales, artísticos y gastronómicos de la ciudad de Palma; que promuevan la permanencia del turista en la ciudad de Palma en aras de propiciar el gasto turístico en la misma; y deberán estar alineados con la estrategia de productos turísticos de la Fundación Turismo PM365, que analizará la propuesta y dará autorización si procede.

Se deberá dar prioridad y relevancia a las excursiones, visitas de monumentos y otras actividades que estén circunscritas al municipio de Palma, no obstante se permitirá puntualmente la venta de excursiones o productos cuyo desarrollo sea fuera del municipio.. En todo caso, cualquier excursión o producto que se desee poner a la venta, deberá ser consultado a la Fundación Turismo PM365 y contar con su autorización.

- f) Participar, si así se le requiere, en el desarrollo y aplicación de sistemas de calidad para su implantación en las oficinas y puntos de información turística.

El adjudicatario habrá de garantizar la perfecta cobertura de cada uno de los servicios enumerados anteriormente, para lo cual tendrá en cuenta, especialmente, las fluctuaciones de visitantes (temporada alta, puentes y períodos festivos, día de llegada de cruceros, eventos especiales u otros factores que se puedan presentar).



INFORMACIÓN TURÍSTICA

El servicio de información a turistas se deberá prestar como mínimo, en las siguientes lenguas: **castellano, inglés, catalán y alemán**. En cada una de las oficinas OIT, y en todo momento, se debe poder atender al usuario en estas lenguas. Estas lenguas deberán quedar acreditadas con las certificaciones oficiales tal y como se describe en el presente punto. Los idiomas de castellano, catalán, inglés y alemán se consideran requisito mínimo, y no son objeto de puntuación.

Se valorará, tal y como se establece en los criterios de adjudicación, la prestación del servicio en francés, italiano o ruso, indicándose en qué OIT y en qué períodos se atenderá en estos idiomas adicionales. Se deberá indicar el número de horas total anual por cada idioma que se prestará el servicio. No se valorarán otros idiomas diferentes a los citados.

La acreditación del nivel de conocimiento de los idiomas requeridos se realizará según el Marco Común Europeo de Referencia (MCER). (Texto completo del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas. Equivalencia entre los distintos certificados y los niveles de referencia a que corresponden:

<http://www.infoidiomas.com/titulaciones-oficiales/marco-europeo-de-referencia/>).

Se considerarán adecuados, como mínimo, para la atención a visitantes el nivel de referencia B2 (MCER), y se deberá acreditar la certificación de la competencia del personal en el citado nivel. En el caso de diplomas equivalentes, se deberá presentar documento veraz que acredite la homologación.

- En el caso de la lengua catalana, el certificado requerido, tanto para nacionales como para extranjeros, será el “B2” reconocido por la “Junta Evaluadora de Catalán”,
- En el caso del castellano, no se requerirá certificado al personal con nacionalidad española o hispanoamericana. En el caso que el personal no tenga el castellano como lengua nativa, se le requerirá el certificado de nivel “B2” del marco MCER.
- En el caso de que un informador tenga como lengua materna un idioma extranjero de los requeridos, por ejemplo alemán, no se requerirá la certificación de competencia en alemán (“B2” del marco MCER), pero sí la de castellano “B2” del marco MCER.

No se tendrán en cuenta diplomas o certificados de idiomas de nivel inferior al descrito ni aquellos cuya equivalencia no quede claramente acreditada.

El adjudicatario deberá disponer de las copias de los certificados oficiales del personal encargado del servicio de información turística y/o su equivalencia con los niveles de referencia MCER, las cuales serán entregadas a la Fundación Turismo PM365 si así se le requiere al adjudicatario.

El personal encargado de este servicio deberá tener buena presencia, tener actitudes de trato cordial con los turistas y excursionistas, y aptitud para afrontar y solucionar situaciones difíciles. Tanto el personal que presta el servicio al usuario, como la propia empresa adjudicataria deben tener presente que con su servicio está brindando imagen del destino al turista y a su vez, realiza representación del Consistorio.

El adjudicatario deberá responder y prevenir la realización de conductas desleales o de trato incorrecto al usuario por parte de sus trabajadores, así como prevenir reincidencias.

El adjudicatario, bajo la supervisión de la Fundación Turismo PM365, deberá impartir la formación necesaria a todo su personal para el desempeño de las funciones correspondientes al servicio de información turística, su mantenimiento y



mejora de los niveles de calidad, cuidando especialmente la atención personalizada presencial y/o telefónica a turistas, así como los criterios de atención al público al objeto de uniformizar los procedimientos de actuación a seguir. Se valorará aquella formación relacionada con la calidad y mejora en la atención al usuario, y, con la profundización en el conocimiento de los recursos patrimoniales, históricos, culturales y gastronómicos de la ciudad de Palma, así como también de aquellos recursos turísticos que pongan en valor Palma como destino urbano y persigan la desestacionalización.

El adjudicatario quedará obligado a sustituir, a requerimiento de la Fundación Turismo PM365, el personal de su empresa que, a juicio de la inspección y control de la contrata, no reúna las condiciones requeridas para la prestación del servicio, o se deriven de él diversas quejas por una atención inapropiada al usuario o una conducta desleal, debiendo hacerse efectiva dicha sustitución en el plazo de 48 horas a partir del requerimiento.

El adjudicatario deberá, en todo momento, cubrir las faltas de trabajo que se produzcan en períodos vacacionales, bajas laborales, etc., de su personal, notificando las sustituciones a la Fundación Turismo PM365 en cuanto tenga conocimiento de las mismas. En este sentido la empresa adjudicataria deberá disponer de personal de reserva para su adscripción inmediata, ya sea tanto para cubrir los picos de la demanda, como para realizar sustituciones, previstas o imprevistas, debidas a enfermedades, permisos, ausencias, formación, etc.

El adjudicatario deberá contar con procedimientos y medios fiables para conocer en tiempo real cualquier incidencia de ausencia de personal, y dar una respuesta eficaz al momento.

Para garantizar el buen servicio y gestión de cada una de las OIT, se permite de forma restringida la movilidad del personal dentro de las diferentes oficinas, y se ha de garantizar siempre los perfiles y competencias de idiomas requeridos y otros elementos necesarios y/o convenientes para el óptimo desarrollo del servicio. Como máximo, se permite la movilidad entre oficinas de forma semanal, en ningún caso se permite la movilidad diaria (cada día en una oficina diferente).

La Fundación Turismo PM365, en función de necesidades puntuales, podrá solicitar la movilidad del personal encargado del servicio de información turística, incrementando o disminuyendo la cobertura del servicio de alguna/s o todas las oficinas y puntos de información turística. Así, pues, la Fundación Turismo PM365 podrá exigir al adjudicatario el refuerzo, si así lo considera oportuno, de manera puntual o sistemática, por tramos horarios y/o días y horas, de alguno de los puestos de información turística trasladando efectivos que de manera genérica están asignados a otra oficina o punto de información turística. De la misma manera, el órgano contratante podrá disminuir o suprimir, de manera puntual o sistemática, por tramos horarios y/o días y horas, el servicio de alguna/s o todas las oficinas y puntos de información turística.

El personal de la empresa adjudicataria trabajará directamente bajo la supervisión de ésta, sin perjuicio de la supervisión, control, dirección e inspección del servicio que corresponda a la Fundación Turismo PM365.

HORARIO

Servicio ordinario

El horario de apertura al público de las oficinas y puntos fijos desmontables de información turística variará dependiendo de la oficina y de la temporada turística (ver cuadro siguiente), el horario diario será ininterrumpido (sin cierre para el almuerzo), durante todos los días del año, laborables y festivos.

Oficina o punto fijo de información turística	Horario temporada alta	Horario temporada baja
OIT Parc de Ses Estacions	De 9:00 a 20:00	De 9:00 a 20:00



Oficina o punto fijo de información turística	Horario temporada alta	Horario temporada baja
OIT Playa 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 Cuesta Sant Domingo (En 2018)	De 10:00 a 19:00	De 10:00 a 16:00
- OIT Kiosco de Estación Marítima (Inicialmente punto fijo desmontable) - Punto de información móvil Dique del Oeste	Horario variable, según calendario de cruceros y autorización de la Fundación Turismo PM365	
Punto fijo desmontable: Ayuntamiento de Palma (Pl. Cort)	De 10:00 a 13:00	
Punto fijo desmontable: junto OIT Parc de la Mar	De 10:00 a 13:00	

Sin perjuicio de los horarios anteriormente señalados, estos podrán ser objeto de modificación de acuerdo a las necesidades del servicio o a los intereses de la Fundación Turismo PM365.

En referencia a las propuestas, no se permitirá la ampliación de horarios de las Oficinas de Información Turística (OIT) más que los que están descritos en los presentes pliegos. Sin embargo, sí que se permitirá que las propuestas ofrezcan ampliaciones de horarios en lo que se refiere a puntos fijos desmontables (Pl. de Cort, y frente a la OIT Parc de la Mar), y a puntos de información móviles.

Otros servicios ordinarios

En los casos que una acción de promoción turística o evento, feria, congresos y otros de similar naturaleza se desarrolle dentro del municipio de Palma, mientras comprenda el horario de 9:00 a 20:00h se podrá solicitar al adjudicatario que atienda el mostrador, o en su caso, punto de información turística, dentro del perímetro de desarrollo del evento. Este tipo de servicio ordinario fuera de las oficinas OIT se facturará a parte a precio de hora/servicio ordinario.

En estos casos, la Fundación Turismo PM365 proporcionará al adjudicatario, con la mayor antelación posible, la programación de los actos y acontecimientos que deban cubrirse o reforzarse a través de estos servicios ordinarios.

Servicios extraordinarios

Se facturarán como servicios extraordinarios, aquellos casos que el punto de información del evento, congreso, feria, etc., tuviese desarrollo fuera del municipio de Palma, o bien, en los casos que se excediese el horario de después de las 20:00h, o antes de las 9:00h, siendo indiferente el lugar de desarrollo de la actividad.

Puntos móviles de información turística	Horario temporada alta	Horario temporada baja



Puntos móviles de información turística	Horario temporada alta	Horario temporada baja
Ayuntamiento de Palma (Pza. Cort)	Servicio ordinario	Con solicitud y conformidad expresa del servicio por parte de la Fundación Turismo PM365 o por acuerdo con el adjudicatario del servicio
Otros puntos móviles: Fundación Turismo PM365 concretará horarios y ubicaciones	Con solicitud y conformidad expresa del servicio por parte de la Fundación Turismo PM365 o por acuerdo con el adjudicatario del servicio	

PUNTOS MÓVILES

A efectos de ofrecer un mejor servicio de información turística, que pueda responder de forma ágil y fácil a las crecientes necesidades de este servicio, especialmente durante la temporada alta, el adjudicatario tendrá que cubrir la prestación de un servicio de puntos móviles de información turística en diversas ubicaciones al aire libre dentro del municipio de Palma. Para ello, el adjudicatario deberá dotar del equipamiento (mostradores, sillas o taburetes, señalización, parasoles, material informático y de comunicaciones) que resulte necesario y adecuado para la correcta prestación de este servicio. El coste de este equipamiento irá a cargo de la entidad adjudicataria.

El adjudicatario realizará también todas las tareas logísticas y de distribución para la puntual instalación diaria de estos puntos móviles de información turística, en los lugares indicados por la Fundación Turismo PM365, y los dotará del material de información turística y/o de cualquier otro tipo, que estos requieran en cualquier momento.

La ubicación de los puntos móviles de información turística se llevará a cabo una vez estudiada la conveniencia de su situación por parte de la Fundación Turismo PM365 y del adjudicatario, la cual podrá variar semanalmente e incluso por tramos horarios y/o días y horas

Sin embargo, la dirección de la Fundación Turismo PM365 podrá resolver el aplazamiento total o parcial del inicio de este servicio de información turística a través de puntos móviles y/o la **suspensión temporal del mismo**.

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas sus propuestas respecto al equipamiento con el que llevaría a cabo este servicio, incluyendo una descripción técnica del mismo e imágenes (fotografías o dibujos), requiriéndose como mínimo lo siguiente:

- Mostradores con espacio para el almacenaje de material.
- Taburetes o sillas.
- Protecciones ante las inclemencias meteorológicas (parasoles, carpas o similares).

Corresponderá a la Fundación Turismo PM365 la aprobación del equipamiento propuesto por la empresa adjudicataria y/o su modificación, si así lo considera conveniente.

DISPOSITIVOS DE TRANSPORTE PERSONALES

La Fundación Turismo PM365 podrá solicitar la prestación de un servicio de información turística a través de dispositivos de transporte personal, como *Segway*, *Winglet* o un medio portátil similar.



Este servicio tendrá la consideración de servicio extraordinario a efectos de su facturación, con el mismo precio por hora que el personal de un punto móvil.

PERSONAL

Además de todo lo mencionado anteriormente en relación al personal de la prestación del servicio de información turística, los licitadores deberán tener en cuenta en sus ofertas los requisitos mínimos en relación al número de personas de atención al usuario y su correspondiente cualificación profesional.

Se requerirá a la empresa adjudicataria que designe a un responsable encargado de la coordinación de las OITs y puntos de información, y que ejerza de interlocutor con la Fundación Turismo PM365, de forma accesible y eficiente. El coordinador de las OITs no podrá ejercer como informador turístico con atención al público (observar Anexo IV).

Número de personas de atención al usuario

El personal y el horario en que se atenderá de manera continuada al público durante la prestación del servicio ordinario de información turística, será el siguiente:

Temporada alta

Oficina o punto de información turística	Horario temporada alta	Personal mínimo en temporada alta	Personal máximo permitido en temporada alta
OIT Parc de Ses Estacions	De 9:00 a 20:00	2	3
OIT Playa de Palma	De 9:30 a 14:00	2	3
	De 14:00 a 19:00	1	2
OIT Parc de la Mar	De 9:00 a 16:00	2	3
	De 16:00 a 19:00	1	2
OIT Cuesta Sant Domingo	De 10:00 a 14:00	2	3
	De 14:00 a 19:00	1	3
2 puntos Estación Marítima (máximo una persona por punto)	Según calendario de cruceros	2	2
Punto Ayto de Palma (Pza. Cort)	De lunes a sábados de 10:00 a 13:00	1	2
Punto junto OIT Parc de la Mar	De 10:00 a 13:00	1	3

Temporada baja

Oficina de información turística	Horarios temporada baja	Personal mínimo en temporada baja	Personal máximo permitido en temporada baja
OIT Parc de Ses Estacions	De 9:00 a 18:00	2	3
	De 18:00 a 20:00	1	2
OIT Playa de Palma	De 10:00 a 16:00	1	1
OIT Parc de la Mar	De 10:00 a 16:00	2	2
OIT Cuesta Sant Domingo	De 10:00 a 16:00	2	2



Los puntos de información turística, sean fijos o móviles, serán atendidos únicamente por una persona.

Sin perjuicio de los horarios anteriormente señalados, estos podrán ser objeto de modificación de acuerdo a las necesidades del servicio o a los intereses de la Fundación Turismo PM365.

Entendiéndose por temporada baja los meses de octubre, noviembre, diciembre, enero, febrero marzo y abril.

Entendiéndose por temporada alta los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre, y también los puentes o períodos vacacionales de ámbito nacional, días de llegadas de cruceros o similares que se realicen a lo largo de todo el año.

Cualificación profesional de las personas de atención al usuario

El personal que atenderá de manera continuada al público durante la prestación del servicio ordinario de información turística, estará cualificado, como mínimo, según los siguientes perfiles:

- 1) Guía turístico oficial, disponiendo del carnet expedido por la Conselleria de Turismo - CAIB y estar vigente en todo momento de la prestación del servicio.
- 2) Licenciatura, Grado o Diplomatura en materia turística, Ciclo Formativo Grado Superior Guía, Información y Asistencias Turísticas. Los estudios deberán estar **totalmente finalizados**. Deben estar reglados u homologados en España.
- 3) Becario: estudiante cursando algún curso de los indicados en el perfil 2), y trabajadores que aún no hayan completado y obtenido diploma de alguno de los cursos de **ámbito turístico** descritos en ese apartado.

En referencia a los empleados que no hayan finalizado completamente cualquiera de los estudios descritos en el grupo 2), no se considerará que su cualificación profesional pertenezca al grupo 2).

En aras de asegurar la calidad del servicio: todas las oficinas deberán ser atendidas por personal con perfil 2 como mínimo. Se permite la atención de becarios (perfil 3) siempre y cuando esté acompañado de un trabajador de perfil 1 o 2, y sólo puede haber como máximo un becario en las OIT que sea permitido. Un becario no deberá quedarse sólo cubriendo el servicio en una Oficina de Información Turística.

Se permite que personal de perfil 3 (becario) pueda cubrir los puntos de información móviles, no obstante si por circunstancias concretas la Fundación Turismo PM365 lo ve necesario, se podrá requerir al adjudicatario que el servicio lo cubra personal del perfil 2.

El personal, sea nacional o extranjero, deberá contar con titulaciones de estudios reglados en España. En el caso de tratarse de titulaciones extranjeras, éstas deberán estar debidamente homologadas.

No se permite la incorporación de personal cuyos estudios no sean los del ámbito turístico, descritos anteriormente.

Los perfiles profesionales por oficina y horarios son los siguientes:

Temporada alta:				Requisitos mínimos de Cualificación profesional. Perfiles profesionales 1,2 o 3		
Oficina o punto de información turística	Horario temporada alta	Personal mínimo en temporada alta	Personal máximo permitido en temporada alta	Perfil profesional del trabajador1	Perfil profesional del trabajador2	Perfil profesional del trabajador3
OIT Parc de Ses Estacions	De 9:00 a 20:00	2	3	2	3	
OIT Playa de Palma	De 9:30 a 14:00	2	3	2	3	



Temporada alta:

Requisitos mínimos de Cualificación profesional.
Perfiles profesionales 1,2 o 3

Oficina o punto de información turística	Horario temporada alta	Personal mínimo en temporada alta	Personal máximo permitido en temporada alta	Perfil profesional del trabajador1	Perfil profesional del trabajador2	Perfil profesional del trabajador3
	De 14:00 a 19:00	1	2	2		no se permite más personal
OIT Parc de la Mar	De 9:00 a 16:00	2	3	2	3	
	De 16:00 a 19:00	1	2	2		no se permite más personal
OIT Cuesta Sant Domingo	De 10:00 a 14:00	2	3	2	3	
	De 14:00 a 19:00	1	3	2		
2 puntos Estación Marítima	Según calendario cruceros	2	2	2		no se permite más personal
Punto Ayto de Palma (Pza. Cort)	De lunes a sábados de 10:00 a 13:00	1	2	2		no se permite más personal
Punto junto OIT Parc de la Mar	De 10:00 a 13:00	1	3	3		

Temporada baja:

Requisitos mínimos de Cualificación profesional.
Perfiles profesionales 1,2 o 3

Oficina o punto de información turística	Horario temporada baja	Personal mínimo en temporada baja	Personal máximo permitido en temporada baja	Perfil profesional del trabajador1	Perfil profesional del trabajador2	Perfil profesional del trabajador3
OIT Parc de Ses Estacions	De 9:00 a 18:00	2	3	2	3	
	De 18:00 a 20:00	1	2	2		no se permite más personal
OIT Playa de Palma	De 10:00 a 16:00	1	1	2	no se permite más personal	no se permite más personal
OIT Parc de la Mar	De 10:00 a 16:00	2	2	2	3	no se permite más personal
OIT Cuesta Sant Domingo	De 10:00 a 16:00	2	2	2	3	no se permite más personal

SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

A efectos de garantizar la estabilidad en el empleo y, en base a lo establecido en el artículo 120 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (RDL 3/2011) por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el adjudicatario se obliga a contratar para la prestación del servicio de información turística a una trabajadora de la Fundación Turismo PM365 que actualmente lo presta, por lo que el adjudicatario deberá respetar todos los derechos laborales que tuviesen reconocidos estas trabajadoras. Ver Anexo V.

Así, pues, entre la plantilla que, necesaria y obligatoriamente, debe formar parte del presente contrato para la prestación completa de los servicios, el adjudicatario deberá subrogar el personal estable de la Fundación Turismo PM365 que presta el servicio de información turística en la actualidad.

A continuación se detalla la información sobre las condiciones del contrato de la trabajadora mencionada a quien le afecta la subrogación, con objeto de que permita a los licitadores la evaluación de los costes necesarios que implicará tal medida:

Núm. trabajadores	Jornada	Tipo de contrato	Antigüedad	Categoría	Base de cotización ⁽¹⁾	Base IRPF
1	75% ⁽²⁾	Obra o servicio	08/04/2008	Aux. informadora turística	1.793.93 €	1.460,76 €



- (1) Base congelada a los empleados públicos desde junio 2010
- (2) Trabajadora que dispone actualmente de jornada reducida por razones de guarda legal de un hijo menor

UNIFORMES

El personal adscrito al servicio de información turística deberá prestarlo debidamente uniformado. El importe de la adquisición de los uniformes del personal correrá exclusivamente a cargo del adjudicatario. Dicho personal deberá ser provisto con el número de uniformes adecuado para poder realizar el servicio con buena presencia.

Los licitadores presentarán propuestas sobre el diseño de cada uniforme, cuya determinación conlleva la elección de las telas y color de las mismas, accesorios y complementos, correspondiendo a la Fundación Turismo PM365 su aprobación y modificación, si así lo considera conveniente. Se requiere uniformidad en la indumentaria de todos los empleados.

La empresa adjudicataria podrá realizar la compraventa de los uniformes, siempre que cumpla el diseño y características autorizadas por la Fundación Turismo PM365, en el establecimiento que considere más adecuado.

Todos los elementos, accesorios y complementos del uniforme conformados por la Fundación Turismo PM365, deberán ser adquiridos y repuestos por el adjudicatario a su exclusivo cargo, de la forma que éste estime conveniente, debiendo ser diligente y cuidar que su personal lleve el uniforme, accesorios y complementos en perfecto estado. De esta manera, el adjudicatario se comprometerá a mantener la correcta imagen de dichos uniformes, reemplazándolos, si fuera necesario, por unos nuevos, ya sea por su uso o por cualquier tipo de deterioro.

El uniforme será utilizado por el personal del adjudicatario única y exclusivamente para las actividades que la Fundación Turismo PM365 desarrolle o albergue, quedando terminantemente prohibido la utilización de los mismos para la prestación de servicios a terceros. Así, pues, será responsabilidad del contratista la utilización de dichos uniformes, por parte del personal a su cargo, para actividades ajenas a la Fundación Turismo PM365.

IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

Todo el personal que el adjudicatario destine a la prestación del servicio de información turística, además del correspondiente uniforme, deberá llevar en un lugar visible un distintivo que contenga su identificación personal, proporcionado por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá tener al corriente a la Fundación Turismo PM365 del personal que emplee para la prestación del servicio y de su capacitación, así como de sus variaciones.

No se permite el acceso a las oficinas a aquellos empleados o personas que no hayan sido previamente identificadas por el adjudicatario como adscrito a la prestación del servicio. El acceso a las dependencias (mostradores, almacén, de las OIT) de personal ajeno a la contrata se considerará falta muy grave.

El adjudicatario está obligado a informar a la Fundación Turismo PM365 de la capacitación profesional del personal que destine a la prestación del servicio, pudiéndosele exigir cuanta información documental se precise relativa a estos extremos.

CONTROL ESTADÍSTICO

Entre los proyectos y actividades de los que se ocupa la Fundación Turismo PM365 se encuentra el Observatorio Turístico de Palma, creado con la finalidad de obtener, organizar y analizar datos que permitan detectar pautas de comportamiento, tendencias y relaciones que puedan ayudar a todos a entender la complejidad del sistema turístico de la ciudad y, en consecuencia, conseguir y proporcionar información real para poder realizar comparaciones con otros destinos, establecer y



poner en marcha un sistema de indicadores turísticos que permitan visualizar los resultados de las políticas e iniciativas turísticas e informar sobre la situación y evolución futura del turismo en la ciudad de Palma.

La mejor forma de recabar la información necesaria para llevar a cabo los estudios que se realizan desde el Observatorio Turístico de Palma es a través de cuestionarios personales y directos a los visitantes de la ciudad. Es por ello que el personal que la entidad adjudicataria asigne a las diferentes oficinas y puntos de información turística, deberá realizar trabajos de recogida de información y colaborar en aquellas otras tareas que la Fundación Turismo PM365 le asigne para la consecución de los estudios anteriormente mencionados.

La empresa adjudicataria deberá facilitar, simplificar y optimizar la recogida estadística de datos de los turistas y visitantes (procedencia, estancia, perfil, información solicitada, etc.), así como proceder a la grabación de esta información, plasmándola en un fichero de formato Excel que le proporcionará la Fundación Turismo PM365.

El adjudicatario deberá velar por que sus empleados realicen de forma continua las encuestas a los usuarios (turistas) de las oficinas y puntos móviles. Es responsabilidad también suya velar por la fiabilidad de los datos y realizar las copias de seguridad necesarias a fin de asegurar el cumplimiento de control estadístico y entrega de la información a la Fundación Turismo PM365. El falseamiento deliberado o la negligencia en la recogida y entrega de estos datos se considerarán falta muy grave.

Todos los datos recogidos en el servicio de control estadístico serán propiedad intelectual exclusiva de la Fundación Turismo PM365, no pudiendo la empresa adjudicataria hacer uso de los mismos ni mantener copias en su poder una vez finalizado el plazo de vigencia del contrato.

La Fundación Turismo PM365 podrá impartir, si así lo considera necesario, jornadas formativas relacionadas con las cuestiones metodológicas y generales relativas a la recogida de datos.

RECOGIDA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PARA SU POSTERIOR DIFUSIÓN

La Oficina Virtual de Información Turística (OVIT) se encarga, entre otras funciones, de la creación y actualización de los siguientes listados y documentos: restaurantes, cafeterías y heladerías de Palma; inmobiliarias; transporte aéreo y marítimo; patios mallorquines abiertos todo el año; hoteles, hostales, apartamentos y viviendas vacacionales; refugios; albergues; lugares en los que acampar; actividades para niños; spas y establecimientos de *wellness*; eventos deportivos; fiestas tradicionales; hoteles accesibles; música en vivo y bares, cafeterías y salas para conciertos; excursiones organizadas; visitas guiadas; playas; teatros; museos, etc. La Fundación Turismo PM365 facilitará a la empresa adjudicataria estos documentos para su uso como punto de partida.

La entidad adjudicataria deberá, de forma proactiva ampliar o actualizar los datos e información necesarios para la elaboración de los listados y documentos anteriormente señalados y editar nuevos,. La Fundación Turismo PM365 dará indicaciones sobre los procesos y las necesidades de información turística y los supervisará.

El adjudicatario deberá promover y mantener una relación fluida de intercambio de información también con otros entes de turismo insulares, principalmente con el Área de Turismo del Consell de Mallorca, así como con oficinas de turismo de otros municipios.

VENTA DE PRODUCTOS PROMOCIONALES Y ARTICULOS DE REGALO Y RECUERDO

El adjudicatario deberá gestionar las tareas de exposición, venta y reposición de productos promocionales y artículos de regalo y recuerdo con la imagen de la marca "Passion for Palma de Mallorca" en las oficinas y puntos de información turística, previamente elegidos por la Fundación Turismo PM365 y en las condiciones que éste establezca.



En este sentido la Fundación Turismo PM365, si así lo requiere, seleccionará, a través del procedimiento de contratación pertinente, los productos y proveedor que llevará a cabo la producción, distribución y almacenaje de este material. En este caso, la Fundación Turismo PM365 informará al adjudicatario del procedimiento de gestión de los pedidos y envíos de este material, siendo el adjudicatario quien se encargará de su coste de producción y transporte.

El adjudicatario fijará los precios de venta de los productos promocionales y artículos de regalo y recuerdo anteriormente citados, conforme a los precios de mercado, y siempre con la conformidad de la Fundación Turismo PM365. Las modificaciones de estos precios, así como las posibles ofertas o promociones, requerirán autorización expresa de la Fundación Turismo PM365.

El adjudicatario podrá proponer a la Fundación Turismo PM365 la venta de artículos no seleccionados por éste, en cuyo caso la entidad adjudicataria deberá presentar un estudio detallado sobre la conveniencia de comercialización de los mismos. La Fundación Turismo PM365 deberá resolver, a la mayor brevedad posible, la desestimación o aprobación de las propuestas, así como indicar sus posibles modificaciones. En ningún caso el adjudicatario podrá comercializar ningún artículo o producto de *merchandising* sin autorización expresa de la Fundación Turismo PM365.

La lista de precios de los productos de *merchandising* a cobrar a los clientes deberá permanecer siempre en un lugar visible en las oficinas y puntos de información turística.

El adjudicatario deberá facilitar mensualmente a la Fundación Turismo PM365 un documento detallado sobre la gestión de las ventas de los productos, devoluciones, descuentos, promociones, incidencias, estadísticas de venta, tarifas y órdenes de compra del material de *merchandising*, stock o inventario de los productos, ingresos de las ventas, arqueos diarios y cuadro mensual, así como otros conceptos que el adjudicador pueda requerirle posteriormente.

La empresa adjudicataria asumirá el faltante de stock en los inventarios periódicos y los faltantes de los arqueos de caja.

PERSONAL

Tomando como referencia la experiencia actual en la comercialización de merchandising, se considera suficiente que este servicio sea llevado a cabo por los mismos informadores turísticos, los cuales deberán desarrollar las siguientes funciones:

- 1) Llevar a cabo una labor comercial activa.
- 2) Seguir los criterios y prioridades establecidos por la Fundación Turismo PM365.
- 3) Conocer las características de cada uno de los productos promocionales y artículos de regalo y recuerdo con la imagen de la marca "Passion for Palma de Mallorca", al objeto de transmitir al potencial cliente la exclusividad o bondad del producto.
- 4) Gestionar y cuidar la actividad de escaparatismo y merchandising de las oficinas y/o puntos de información turística, de acuerdo con los criterios previamente designados o los que en cada momento se determinen por la Fundación Turismo PM365.
- 5) Control de stock.
- 6) Velar por la adecuada reposición de los productos evitando la ruptura de stock.
- 7) Atender al cliente y cobrar el importe de los artículos, con entrega diaria de la recaudación, de conformidad con las instrucciones de la Fundación Turismo PM365.
- 8) Arqueo de la caja diario.
- 9) Gestionar las peticiones de información *on line*.
- 10) Coordinar con el/la Coordinador/a de Servicios (figura detallada en el punto 10 de este Pliego) la solicitud al proveedor de producción y envío del material.
- 11) Todas aquellas actividades que mejoren el rendimiento de la venta de *merchandising*.



Si el adjudicatario lo considera conveniente, con la autorización necesaria de la Fundación Turismo PM365, podrá destinar personal específico para el servicio de venta de productos promocionales y artículos de regalo y recuerdo con la imagen de la marca “Passion for Palma de Mallorca”, en cuyo caso, el adjudicador realizará la selección, formación y contratación del personal para llevar a cabo esta actividad durante el horario de apertura al público de las oficinas y puntos de información turística.

El servicio de venta de *merchandising* se deberá prestar como mínimo, en las mismas lenguas exigidas para el servicio de información turística, es decir, castellano, inglés, catalán y alemán, y también siguiendo las mismas condiciones de buena presencia, actitudes de trato cordial con los clientes y aptitud para afrontar y solucionar situaciones difíciles.

La empresa adjudicataria proveerá a los vendedores con uniforme previamente aprobado por la Fundación Turismo PM365, guardando siempre la máxima pulcritud y siguiendo los mismos criterios que los establecidos en los uniformes de los informadores turísticos.

El adjudicador deberá remitir un listado (en formato Excel) con el nombre completo de los informadores, DNI, titulación académica completada, y posesión de diplomas B2 o superior en los distintos idiomas que tenga competencia, así como su “apodo” en la que se le refiera en el pertinente cuadro de turnos.

El adjudicador deberá remitir de forma mensual, y siempre por adelantado, el cuadro de turnos del personal.

En el caso de que la dirección de la Fundación Turismo PM365 considere que el personal que preste el servicio no cumpla los requisitos mínimos especificados en el presente Pliego, lo comunicará al adjudicatario, para que, en el plazo de 48 horas, proceda a su sustitución. La reincidencia por parte del adjudicatario de incorporar personal por debajo de la cualificación establecida en su oferta al presente Pliego, tendrá la consideración de falta grave, con la consecuente aplicación de sanción.

El adjudicatario, bajo la supervisión de la Fundación Turismo PM365, deberá impartir la formación necesaria para el desempeño de las funciones correspondientes al servicio de venta de merchandising y atención al cliente/usuario.

Para el resto de requisitos o condiciones sobre el personal a cargo del servicio de venta de productos promocionales y artículos de regalo y recuerdo con la imagen de la marca “Passion for Palma de Mallorca”, se estará a lo requerido al personal al servicio de información turística.

VENTA ON LINE

Respecto a la venta *on line* de los productos promocionales y artículos de regalo y recuerdo con la imagen de la marca “Passion for Palma de Mallorca”, en tanto que la tienda virtual de la Web de la Fundación Turismo PM365 y/o del *Ayuntamiento de Palma* no esté operativa, ésta podrá llevarse a cabo a través del portal de compras eBay.

El adjudicatario deberá realizar los trabajos o tareas necesarios para gestionar los anuncios, ventas e inventario del material, así como su correspondiente envío, control de cobro y seguimiento postventa.

La entidad adjudicataria deberá entregar mensualmente la Fundación Turismo PM365 un informe de ventas, así como cualquier otra información que la Fundación Turismo PM365 le requiera.

Por otra parte, la Fundación Turismo PM365 deberá disponer en todo momento de las claves y contraseñas necesarias para gestionar los anuncios y las ventas a través de este portal.



VENTA DE ENTRADAS, EXCURSIONES, EVENTOS Y ESPECTÁCULOS

De la misma forma que el servicio de ventas de *merchandising*, el adjudicatario deberá gestionar las tareas de promoción y venta de entradas, de eventos y espectáculos, así como de actividades de interés turístico y cultural, en las oficinas y puntos de información turística, con la previa conformidad de la Fundación Turismo PM365 y en las condiciones que ésta establezca.

Así, pues, el adjudicatario presentará a la dirección de la Fundación Turismo PM365 una relación de tickets y entradas de museos y centros de interés, visitas guiadas, así como de eventos, espectáculos y/o similares cuya comercialización se quiera llevar a cabo, indicando sus condiciones y características y los precios de coste y de venta de cada uno de ellos.

Una vez que la Fundación Turismo PM365 disponga en su poder de dicha relación, procederá a su estudio y autorizará la venta de aquellos tickets y entradas que considere más adecuados. Por tanto, el adjudicatario no podrá comercializar en ningún caso, ningún producto, evento o espectáculo sin la conformidad de la Fundación Turismo PM365.

Por otro lado, la Fundación Turismo PM365 podrá requerir al adjudicatario que incorpore a la venta las entradas, excursiones, eventos y espectáculos que considere de interés y que ponga en valor los recursos de la ciudad y los productos turísticos impulsados por la propia Fundación Turismo PM365.

Las modificaciones de precios o tarifas, así como las posibles ofertas o promociones que el adjudicatario pudiera realizar, requerirán autorización expresa de la Fundación Turismo PM365. Sin embargo la Fundación Turismo PM365 si así lo considera pertinente, podrá realizar las variaciones que considere oportunas sobre los precios y productos de venta.

El desistimiento o cese de comercialización de un determinado producto (entradas, eventos, espectáculos) por parte de la empresa adjudicataria, y no por causas de finalización del mismo, deberá ser consultado a la Fundación Turismo PM365 y autorizado por esta última.

Los beneficios mensuales derivados de la venta tickets y entradas de museos y centros de interés turístico o cultural, visitas guiadas, así como de eventos, espectáculos y/o similares, ya sea a través de las oficinas y puntos de información turística o a través de la tienda virtual, se repartirán entre el adjudicatario y la Fundación Turismo PM365 de la siguiente forma:

BENEFICIOS DERIVADOS DE LAS VENTAS

Los beneficios mensuales derivados de las ventas productos promocionales y artículos de regalo y recuerdo con la imagen de la marca "Passion for Palma de Mallorca", ya sea a través de las oficinas y puntos de información turística o a través de la tienda virtual, y por la venta de la entradas, eventos y espectáculos, se repartirán entre el adjudicatario y la Fundación Turismo PM365.

Las ventas y las comisiones que el adjudicatario perciba serán informadas a la Fundación Turismo PM365 trimestralmente a través del oportuno informe de auditoría de ventas, realizado por empresa auditora externa. En base a dicho informe la Fundación Turismo PM365 calculará la comisión correspondiente a la entidad adjudicataria y a la propia Fundación Turismo PM365, según el siguiente cuadro:

Comisión sobre las ventas	Entidad adjudicataria	FUNDACIÓN TURISMO PM365
	65%	35%

El coste del servicio de la auditoría de ventas será a cargo de la empresa adjudicataria.

El importe de la comisión correspondiente a la Fundación Turismo PM365 será deducido de los pagos por el servicio de gestión de las oficinas de información de turismo de Palma, objeto de estos pliegos.



En el anexo VI figuran las ventas mensuales de 3 años

DERECHOS DE PROPIEDAD

La Fundación Turismo PM365 es la propietaria del diseño de la marca “Passion for Palma de Mallorca” utilizada en la línea de productos u objetos de regalo y recuerdo que se comercializarán, principalmente, a través de las oficinas y puntos de información turística. Por tanto, la empresa adjudicataria no podrá hacer ningún uso o divulgación de la marca anteriormente citada, ya sea total o parcialmente, directa o extractada, original o reproducida, sin la autorización expresa de la Fundación Turismo PM365.

3. INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO, MOBILIARIO, SUMINISTROS BÁSICOS Y MATERIAL

La Fundación Turismo PM365 deberá proporcionar al adjudicatario el acceso a las instalaciones donde deban prestarse los servicios, siendo la entidad adjudicataria quién deberá realizar las gestiones de adecuación de las mismas para el cumplimiento de los servicios, así como asumir su mantenimiento ordinario, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos resultantes del consumo de electricidad, agua, evacuación de residuos sólidos y líquidos, alarmas, el acceso telefónico básico y de Internet.

INSTALACIONES

El adjudicatario deberá conservar las instalaciones y elementos complementarios en perfecto estado, realizando por su cuenta las reparaciones y adecuaciones necesarias y destinarlas de modo exclusivo a los servicios pactados.

EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO

La entidad adjudicataria deberá dotarse del equipamiento informático (ordenador, impresora, cajón portamonedas con apertura automática, escáner lector de código de barras...) y/o ofimática (fotocopiadora, fax, etc.) que resulte necesario y adecuado para la correcta prestación de los servicios.

El adjudicatario será responsable de la puesta en marcha de los equipos informáticos, así como de los programas accesorios para el desarrollo de los servicios y su mantenimiento y reparación. Así, pues, la entidad adjudicataria será responsable del suministro del software de gestión de la venta de *merchandising* y de tickets y entradas, de su instalación, configuración y actualización y de completar los equipamientos hasta lo que se considere necesario para la ejecución de los servicios.

La empresa adjudicataria se encargará también del mantenimiento y reparación de hardware y software del equipamiento y, en aquellos casos en los que las posibles incidencias conllevaran que el equipo informático de una oficina de información turística quedara fuera de servicio, el adjudicatario deberá sustituir el equipo defectuoso por otro mientras se realiza la reparación.

Por otra parte, el adjudicatario deberá realizar y mantener copias de seguridad diarias de los datos registrados de tal manera que pueda recuperarse, en cualquier momento, el estado de las ventas, clientes y artículos, así como de los datos necesarios para el control estadístico, en el caso de fallo del equipamiento.

De la misma forma, el adjudicatario deberá dotar y/o renovar la decoración o mobiliario interior, conforme a su propuesta, una vez autorizada o conformada por la Fundación Turismo PM365, en el plazo máximo de un mes a contar desde la fecha de inicio del servicio, debiendo ajustarse a un plan de uniformidad y/o homogeneización.



La empresa adjudicataria deberá cuidar especialmente, el mobiliario o elementos necesarios para la exposición y seguridad del material de *merchandising*.

La Fundación Turismo PM365 presentará propuestas sobre la decoración o diseño y ubicación del mobiliario interior de las oficinas y puntos de información turística, en los que principalmente se llevarán a cabo los servicios objeto de este contrato, así como del equipamiento informático y/o ofimática y de las estanterías o expositores para el material de *merchandising*, incluyendo una descripción detallada e imágenes (fotografías o dibujos) de los mismos. En cualquier caso, la decoración de las oficinas deberá ofrecer la imagen de la ciudad de Palma (imagen corporativa del destino) y las campañas de imagen realizadas por la Fundación Turismo PM365.

Se prohíbe colocar imágenes que realicen publicidad o difusión de imagen de empresas o servicios privados, y/o que persigan intereses propios, del adjudicatario o de terceros. La colocación de este tipo de imágenes se considerará falta grave. Las OITs deberán difundir la imagen de la ciudad de Palma.

SUMINISTROS BÁSICOS

Sin perjuicio de lo establecido en el resto de cláusulas del presente pliego, el adjudicatario vendrá obligado a:

- 1) Asumir los gastos derivados del consumo de electricidad, agua, evacuación de residuos sólidos y líquidos, alarmas, teléfonos, líneas de datos y comunicación (Internet) u otros similares que correspondan a las instalaciones de las oficinas y puntos de información turística objeto del contrato.
- 2) Asumir la prestación del servicio de limpieza de todos los locales, tanto los interiores, como los accesos y el espacio exterior inmediato a su perímetro. En el caso que a lo largo de la vida del contrato de gestión se abriese alguna oficina nueva, el adjudicatario deberá también asumir los gastos derivados de su mantenimiento.

Por otra parte, la entidad adjudicataria es responsable de la evacuación de los productos de desecho generados por la realización de los servicios, los cuales deberán ser depositados en los correspondientes contenedores en los horarios establecidos para el servicio de recogidas de basuras.

FOLLETOS Y MATERIAL DE OFICINA

Folletos

La Fundación Turismo PM365 deberá proporcionar al adjudicatario el material informativo (mapas, guías, u otros folletos) para poder llevar a cabo el servicio de información turística. La Fundación Turismo PM365 requerirá al adjudicatario disponer los folletos turísticos, que ésta considere apropiados para las oficinas, producidos por la administración pública (municipal o insular).

El adjudicatario recabará y propondrá a la Fundación Turismo PM365 la disposición de folletos de empresas privadas, con el fin de completar la oferta de información turística del destino de Palma. El adjudicatario deberá contar siempre con la autorización de la Fundación Turismo PM365 para poder disponer los folletos en las estanterías y espacios de las oficinas.

Los criterios que determinan qué tipo de folletos se permiten su disposición en las oficinas son similares a los indicados para la comercialización de productos turísticos:

- a. El contenido y el tipo de producto/excursión/entrada promocionado en el folleto debe ir en concordancia con la estrategia de "productos turísticos" y objetivos de la Fundación Turismo PM365.



- b. Deben poner en valor los recursos patrimoniales, culturales y gastronómicos de la ciudad de Palma. Deben estar encaminados a la desestacionalización del destino, destacando principalmente la ciudad de Palma como destino urbano.

Se prohíben expresamente los folletos con contenido relacionado con actividades que propicien el consumo de alcohol (no considerándose como tal el enoturismo), tales como “party boats”, “discotecas y pubs”, etc. De igual manera se prohíbe cualquier folleto con contenido inadecuado, sea de índole sexual y/o discriminatoria.

- c. Deben promocionar recursos ubicados y con desarrollo en la propia ciudad de Palma (visitas guiadas, entradas a conciertos, museos, etc.). Puntualmente se permitirá la disposición de folletos de productos y empresas cuya ubicación y/o desarrollo de la actividad sean fuera del municipio de Palma.

Las oficinas de información turística cuentan con diversos espacios para el almacenamiento de folletos y merchandising. En ellos sólo se podrá disponer el material (folletos y merchandising) **de uso y consumo de la propia oficina**. Por razones obvias de seguridad, se prohíbe el uso de estos espacios para el almacenamiento de bultos y material de empresas ajenas o servicios no relacionados con la operativa de las oficinas. De igual manera, se prohíbe el acceso de personal no autorizado. El incumplimiento de estas obligaciones constituirá falta muy grave.

Material de oficina

Será responsabilidad del adjudicatario e irá a cargo de éste, el suministro de material de oficina, papelería u otros que sean necesarios para el correcto desarrollo de los servicios.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO

El consignado en el cuadro anexo I.

5. SUBCONTRATACIÓN

Los derechos y obligaciones del contrato podrán ser cedidos por el contratista a un tercero, siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante para su adjudicación, y que la Fundación Turismo PM365 lo autorice expresamente, con carácter previo y siempre que se cumplan los demás requisitos establecidos en el artículo 209 de la LCSP.

El cesionario deberá acreditar su capacidad para contratar, así como la solvencia que resulte exigible y no deberá estar incurso en causa de prohibición de contratar.

La contratación por el adjudicatario de la realización parcial del contrato por terceros estará sujeta a los requisitos establecidos en el artículo 210 de la LCSP, así como el pago a subcontratistas y suministradores deberá ajustarse a lo dispuesto en el artículo 211 de la LCSP.

Cuando no se mencione ningún subcontratista, se considerará que el trabajo será realizado total y directamente por el licitador.



6. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas de los interesados deberán ajustarse a lo previsto en el presente Pliego de prescripciones técnicas y su presentación supone la aceptación incondicionada por el licitador del contenido de la totalidad de dichas cláusulas o condiciones, sin salvedad o reserva alguna.

Las proposiciones serán secretas hasta el momento de la licitación pública.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

Lugar y plazo de presentación

Los licitadores deberán presentar sus proposiciones en las oficinas de la Fundación Turismo PM365 (C/ Socors, 22a), de lunes a viernes, de 9:00h a 14:00h, durante el plazo de licitación, o bien a través de la dirección electrónica admin@pmi365.com.

Si el último día fuera sábado, festivo o inhábil, se entenderá prorrogado al siguiente día hábil, sin perjuicio de la posibilidad de presentar las ofertas por correo. En este caso, el/la empresario/a deberá remitir a la Fundación Turismo PM365, a través de un medio que deje constancia del mismo, preferiblemente correo electrónico (admin@pmi365.com) o fax (971.22.59.93), el justificante del envío de la documentación antes de la finalización del plazo de presentación.

No obstante, si transcurridos 10 días naturales desde el envío del justificante no se hubiera recibido la proposición en las dependencias de la Fundación Turismo PM365, ésta no será admitida.

También podrán ser enviados por correo en el plazo señalado en el párrafo anterior, en cuyo caso el licitador deberá justificar la fecha de imposición del envío en la Oficina de Correos en los términos dispuestos reglamentariamente y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante fax o telegrama en el mismo día; sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición si es recibida por el órgano de contratación con posterioridad a la fecha de la terminación del plazo señalado en el anuncio. En todo caso, transcurridos diez días naturales siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.

Contenido de las ofertas

La documentación requerida se presentará en tres sobres cerrados señalados con las letras A, B y C y firmados por el/la licitador/a o persona que la represente, indicando en cada uno de ellos su respectivo contenido y, en todos, el nombre del licitador, el objeto del contrato y el nombre o razón social de la empresa. Igualmente deberá figurar el domicilio de ésta y un teléfono, fax y persona de contacto, por si se detectaran defectos que la Mesa considere subsanables en la documentación aportada. Se añadirá, además en cada sobre y en hoja independiente, su contenido enunciado numéricamente.

El primero de los sobres (A) contendrá la documentación administrativa exigida para tomar parte en la licitación, el segundo (B), la documentación técnica relativa a los criterios, la valoración de los cuales dependerá de un juicio de valor, y el tercero (C), la proposición económica y documentos de valoración de los criterios de selección cuantificables mediante fórmulas matemáticas.

Una vez presentada la proposición, ésta no podrá ser retirada, completada o modificada bajo ningún pretexto.

Si no se cumplen estos requisitos no será admitida la proposición.



7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La Fundación Turismo PM365 valorará las propuestas presentadas conforme a los criterios técnicos y a la oferta económica, que figuran en el cuadro anexo I.

Los criterios cuantificables mediante juicios de valor tendrán una puntuación máxima de 13 puntos.

Los licitadores podrán presentar en sus ofertas otras mejoras que redunden en una mayor calidad de los servicios, mejoras tecnológicas, ampliación de servicio, etc.

En la medida de lo posible, las mejoras propuestas deberán expresar el valor económico de las mismas a efectos de su valoración. La puntuación máxima de las mejoras será de 5 puntos.

Los criterios cuantificables mediante fórmulas, que corresponden a la oferta económica, tienen una puntuación máxima de 87 puntos, por lo que puntuación máxima total será de 100 puntos.

En la oferta se deberán de presentar cumplimentados los cuadros que se indican en el anexo I.

Serán excluidos las propuestas que no superen los 55 puntos.

La Fundación Turismo PM365 se reserva el derecho de anular o declarar desierto este procedimiento de contratación, sin que los licitadores tengan derecho a reclamación alguna por este motivo.

Asimismo, la Fundación Turismo PM365 se reserva el derecho de efectuar cuantas comprobaciones considere necesarias antes de la adjudicación, y en caso de no ajustarse la oferta de la empresa licitadora a lo dispuesto en el presente pliego, desestimar la oferta presentada.

Se considerará desproporcionada la oferta de acuerdo con los criterios previstos en el artículo 152 del TRLCSP.

8. OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL ADJUDICATARIO

Obligaciones del adjudicatario

Para la prestación de los servicios objeto de este contrato en la forma y términos que se establecen en el presente Pliego, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público; en el Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas; y demás normativa que resulte de aplicación, el adjudicatario asumirá las siguientes obligaciones:

- a) Actuar de forma diligente, procurando la buena ejecución de los servicios objeto del contrato, para ello adoptará todas las medidas necesarias, disponiendo de los medios humanos y materiales adecuados, siendo de su cuenta y cargo todos los costes que se deriven de ello.
- b) Responder de los daños y perjuicios causados en los bienes y personas, tanto municipales como de terceros, incluido el lucro cesante y daño emergente, que como consecuencia de la prestación de los servicios objeto del contrato, a excepción de que el hecho causante de estos daños y perjuicios fuera imputable a la Fundación Turismo PM365. Por tanto, el adjudicatario deberá contar con cuantas pólizas de seguro sean necesarias para cubrir los riesgos dimanantes de su actividad y de la ejecución de los servicios de este contrato.



Dichos seguros requerirán previa conformidad de la Fundación Turismo PM365, respecto de la naturaleza de los riesgos objeto de cobertura y cuantías aseguradas, y se contratarán con compañías aseguradoras de reconocida solvencia.

El adjudicatario estará obligado a facilitar a la Fundación Turismo PM365, si ésta así se lo requiere, una copia de las pólizas y prueba fehaciente del pago de las primas para todo el período de duración del presente contrato.

- c) Serán de exclusiva cuenta del adjudicatario las obligaciones que, en cualquier momento, determine la legislación vigente en materia tributaria, laboral y de seguridad social, así como de prevención de riesgos laborales. El incumplimiento de dichas obligaciones será causa de resolución del presente contrato.

El adjudicatario abonará la totalidad de los impuestos, tasas o cualquier tipo de exacción derivados de la preparación, formalización, ejecución o resolución del contrato sin posibilidad alguna de repercutir los mismos sobre la Fundación Turismo PM365 y/o *Ayuntamiento de Palma*.

El adjudicatario declara y garantiza que el personal que tome parte en los servicios objeto de este procedimiento de contratación está contratado de conformidad con la legislación laboral y pondrá a disposición de la Fundación Turismo PM365, una vez le sean requeridos, en el plazo máximo de 10 días naturales desde el requerimiento, los documentos necesarios para su verificación. La Fundación Turismo PM365 se compromete a garantizar la confidencialidad de dichos datos.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de facilitar a la Fundación Turismo PM365, en cualquier momento en que la Fundación Turismo PM365 se lo solicite: certificado, emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social, de encontrarse al corriente de sus obligaciones sociales, así como los boletines TC1 y TC2 de su personal correspondiente y los contratos y recibos de pagos de los salarios de los trabajadores a su cargo; cualesquiera certificados y/o documentos a los que en cualquier momento se refiera la legislación sobre Seguridad Social, responsabilidad de los trabajadores y/o laboral general que tenga incidencia en la responsabilidad de cualquier tipo de contratistas, responsabilidades y/o deudas de carácter social o laboral de sus subcontratistas o empresas proveedoras. El incumplimiento de esta obligación facultará a la Fundación Turismo PM365 a resolver el contrato.

El adjudicatario deberá disponer de un plan de seguridad y salud laboral para la realización del servicio, suscrito por un técnico competente. La entidad adjudicataria será responsable de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal liberando a la Fundación Turismo PM365 de toda responsabilidad al respecto.

La Fundación Turismo PM365 no tendrá relación alguna, jurídica, laboral o de cualquier otra índole con el personal del adjudicatario, ni durante la vigencia del contrato, ni al término del mismo, siendo de cuenta del adjudicatario la totalidad de las obligaciones, indemnizaciones y responsabilidades que nacieren con ocasión de la resolución del contrato.

- d) Proporcionar la documentación necesaria para informar a la Fundación Turismo PM365, previa solicitud de éste, sobre el proceso de negocio y los procedimientos de trabajo aplicados por el adjudicatario en el cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del contrato.

En este sentido, siempre que la Fundación Turismo PM365 lo requiera, el adjudicatario deberá acreditar y justificar el cumplimiento de las obligaciones asumidas como consecuencia de la contrata, mediante la exhibición de la documentación que se le demande, reconociendo expresamente al personal que se designe



por la Dirección de la Fundación Turismo PM365, el derecho de inspección y comprobación a tales efectos de los libros, documentos y archivos del contratista, para el ejercicio del derecho a la supervisión de la contrata.

- e) En el caso de que el adjudicatario haya de subcontratar con terceros la ejecución de alguno de los servicios o alguna de las obligaciones asumidas en el contrato, los subcontratistas deberán estar debidamente habilitados y cualificados para la prestación de dichas funciones, sin que en ningún caso alcance a la Fundación Turismo PM365 ningún tipo de responsabilidad por dicha elección, falta de ejecución o ejecución negligente de las obligaciones asumidas por el adjudicatario o los subcontratistas elegidos por éste. Los contratos que se celebren a estos efectos con terceros habrán de obtener el consentimiento previo de la Fundación Turismo PM365, debiendo respetar en todo caso, las garantías, derechos y obligaciones establecidos en el contrato.

En cualquier caso, el adjudicatario exime a la Fundación Turismo PM365 de cualquier tipo de responsabilidad por incumplimiento de él mismo o de cualquiera de sus subcontratistas, de cualquiera de sus obligaciones laborales, mercantiles o de otro tipo que pudieran asumir, pudiendo la Fundación Turismo PM365 repercutir al adjudicatario cualquier cantidad que la Fundación Turismo PM365 se viera obligado a pagar en virtud de resolución judicial o administrativa, y sin necesidad de que ésta sea firme.

- f) Designar un domicilio en el término municipal de Palma a efectos de práctica de notificaciones y comunicaciones administrativas derivadas del presente contrato, así como designar la persona, Coordinador/a de Servicios con la que deban entenderse las cuestiones derivadas de la ejecución del mismo.
- g) Asumir los servicios que, con carácter especial o extraordinario, pueda requerir la Fundación Turismo PM365, siempre que se hallen relacionados con los que constituyen el objeto de este contrato, cuyo coste será el resultante de aplicar los precios unitarios ofertados por el contratista en su proposición.
- h) Aceptar las modificaciones que proponga la Fundación Turismo PM365 respecto del ámbito de actuación, horarios, procedimientos aplicados a su colaboración en la gestión administrativa municipal y cuestiones similares, en el plazo máximo de diez días naturales desde que aquellas le fueran notificadas.
- i) Participar y atender los requisitos indicados por la Fundación Turismo PM365, en el desarrollo y aplicación de sistemas de calidad para su implantación en las oficinas y puntos de información turística.
- j) Cumplir con la ejecución e implementación de las iniciativas recogidas en la propuesta técnica presentada por el adjudicatario del servicio.

Derechos del adjudicatario

Sin perjuicio de lo que se establece en el presente Pliego, el adjudicatario ostentará los siguientes derechos:

- a) Que le sea facilitada la prestación de los servicios contratados, así como la información o directrices que resulten necesarias o convenientes para asegurar la eficaz prestación de los mismos.
- b) Que la Fundación Turismo PM365 y/o *Ayuntamiento de Palma* le proteja e interponga su autoridad, en cuanto fuere preciso, para que sea respetado por terceros en su condición de contratista de servicios municipales y cese toda perturbación al normal desempeño de sus actividades contractuales.



- c) Que para el aseguramiento de la eficacia de los servicios objeto del presente contrato y de su plan de trabajo, la Dirección de la Fundación Turismo PM365 dicte las normas de régimen interior que resulten necesarias.
- d) Que se le dé audiencia, con carácter previo a la adopción de cualquier medida o resolución que adopte la Fundación Turismo PM365, en virtud de las facultades que le confiere la normativa de aplicación y las condiciones del presente Pliego, relacionados con los servicios objeto de este contrato.

9. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA FUNDACIÓN TURISMO PM365

Los deberes y las obligaciones originariamente contraídas por la Fundación Turismo PM365 en relación al desarrollo y ejecución de este procedimiento de contratación, así como los derechos derivados del mismo, seguirán vigentes ante el posible cambio de forma jurídica que pudiera sufrir la Fundación Turismo PM365 en el futuro.

En este caso, la nueva forma jurídica será la sucesora de los citados derechos y obligaciones.

10. EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PENALIDADES

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se produzcan para la Fundación Turismo PM365 y/o el *Ayuntamiento de Palma*, o para terceros, por las omisiones, errores o actuaciones incorrectas en la ejecución del contrato. Por ello, se compromete a poner a disposición de la Fundación Turismo PM365 el equipo humano y material especificado en su oferta y a proporcionar la documentación necesaria para informar de los procedimientos de trabajo aplicados en el cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del contrato.

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de las condiciones establecidas en este Pliego u otras ofertas por el propio adjudicatario en caso de ser más favorables para la Fundación Turismo PM365. Si la empresa adjudicataria no las cumpliera, por causas imputables a ella misma, la Fundación Turismo PM365 podrá optar por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades económicas, las cuales, en función de su gravedad, podrán equivaler como máximo el importe del servicio incumplido.

Para la graduación de las penalizaciones se tendrá en cuenta:

- 1) La naturaleza y gravedad de la infracción.
- 2) La intencionalidad y responsabilidad del adjudicatario.
- 3) El perjuicio causado a los servicios objeto de este contrato y a la imagen de la Fundación Turismo PM365 y/o *Ayuntamiento de Palma*.
- 4) La repercusión sobre los turistas y excursionistas.
- 5) La reincidencia, entendiéndose como tal, la comisión, durante el período de vigencia del contrato, de más de una infracción de la misma naturaleza.

El importe de las penalidades se deducirá de las facturas. Así, pues, el incumplimiento de las obligaciones por parte del adjudicatario, a juicio de la Fundación Turismo PM365, podrá dar lugar a la deducción del importe de los servicios no cumplidos, así como de las penalidades impuestas, sobre la facturación mensual.

En el caso de producirse una tercera reincidencia en el mismo incumplimiento, la Fundación Turismo PM365 podrá decidir la resolución del contrato.



11. JURISDICCIÓN

Para la resolución de las posibles divergencias que pudieran derivarse de la ejecución del contrato, las partes se someterán a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Palma.

12. EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE UNA OFERTA

La participación en el presente procedimiento de contratación implica la aceptación total e íntegra de los términos y condiciones especificadas en los pliegos, administrativos y técnicos, en sus anexos y en la documentación complementaria, cuando proceda.

La Fundación Turismo PM365 no reembolsará los posibles gastos en que haya incurrido el licitador en la elaboración y presentación de la oferta. Tampoco reembolsará los gastos en que pueda incurrir por la asistencia a la apertura de ofertas.



ANEXO I

1) **Objeto del contrato:** contratación del servicio de gestión de las oficinas de información turística y puntos de información turística de Palma, a través de un procedimiento abierto no sujeto a regulación armonizada.

2) **Presupuesto de licitación y valor estimado:**

		Sin IVA	21% de IVA	Con IVA
Total horas presupuesto anual	22.687			
Precio hora ordinaria		9,50 €	2,00 €	11,50 €
Total presupuesto anual de horas ordinarias		215.526,50 €	45.260,57 €	260.787,07 €
Precio hora extraordinaria		19,00 €	3,99 €	22,99 €
Presupuesto máximo horas extraordinarias (10% s/ppto. hora ordinaria)		21.552,65 €	4.526,06 €	26.078,71 €
Presupuesto de licitación anual		237.079,15 €	49.786,62 €	286.865,77 €
Presupuesto de licitación total (4 años)		948.316,60 €	199.146,49 €	1.147.463,09 €
Valor estimado del contrato (4 años + 2 años de prórroga)		1.422.474,90 €	298.719,73 €	1.721.194,63 €

Para cualquier exceso sobre dichos importes será necesario solicitud y conformidad expresa del servicio por parte de la Fundación Turismo PM365.

Los anteriores presupuestos comprenden el total del servicio anual, para el caso de la oficina de la Cuesta de Santo Domingo el presupuesto variará dependiendo de la puesta en marcha de la oficina tras las reformas y de la obtención de las licencias correspondientes.

Los presupuestos mensuales de la oficina de la Cuesta de Santo Domingo, que deberán descontarse de los totales mientras la oficina no este operativa, son los siguientes:

Meses temporada ALTA					Temporada BAJA							Total anual OIT Cuesta Sto Domingo
Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Octubre	Noviembre	Diciembre	
3.828,50 €	3.705,00 €	3.828,50 €	3.828,50 €	3.705,00 €	3.534,00 €	3.192,00 €	3.534,00 €	3.420,00 €	3.534,00 €	3.420,00 €	3.534,00 €	43.063,50 €

La puesta en marcha o no de la oficina de la Cuesta de Santo Domingo, no se considerará condición esencial del contrato.

No procede presupuesto por lotes.

3) Financiación

Con cargo al presupuesto anual de ingresos y gastos de la Fundación Palma 365 que el Patronato haya aprobado en cada anualidad, o el vigente al inicio del ejercicio económico si el presupuesto ordinario no ha sido aprobado antes de dicha fecha.

Con la siguiente consignación:

- Presupuesto 2017: 286.865,77 € - 43.064,50 € = 243.801,27 € IVA incluido (12 meses).
- Presupuesto 2018: 286.865,77 € IVA incluido (12 meses).
- Presupuesto 2019: 286.865,77 € IVA incluido (12 meses).
- Presupuesto 2020: 286.865,77 € IVA incluido (12 meses).
- Presupuesto 2021: 286.865,77 € IVA incluido (12 meses de prórroga).



f) Presupuesto 2022: 286.865,77 € IVA incluido (12 meses de prórroga).

4) Revisión de precios: no procede.

5) Documentos acreditativos de la solvencia económica, financiera y técnica de quien licita:

Acreditación de la solvencia económica y financiera:

Artículo 75, RDL 3/2011, de 14 de noviembre, Texto Refundido Ley de Contratos del Sector Público:

1. La solvencia económica y financiera del empresario se acreditará por cualquiera de los medios siguientes:

a) Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, deberá ser al menos una vez y media el valor estimado del contrato, puesto que la duración de éste es superior al año.

c) Patrimonio neto al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales por importe igual o superior al 10% del valor estimado del contrato.

Se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil o registro oficial en que se deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por Registro Mercantil.

Acreditación de la solvencia técnica o profesional en los contratos de servicios:

Artículo 78, RDL 3/2011, de 14 de noviembre, Texto Refundido Ley de Contratos del Sector Público:

En los contratos de servicios, la solvencia técnica o profesional de los empresarios deberá apreciarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad, lo que podrá acreditarse, según el objeto del contrato, por uno o varios de los medios siguientes:

a) Una relación de los principales servicios o trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponda el contrato, realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución será igual o superior al 70% del valor estimado del contrato, o de su anualidad media si esta es inferior al valor estimado del contrato. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

b) Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y la importancia de su personal directivo durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente.

c) Declaración indicando del material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente.

d) Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene eventualmente el propósito de subcontratar

6) Clasificación del contratista

Sin clasificación con base en la Disposición Transitoria cuarta de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, y del Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

7) Garantía provisional: No

8) Garantía definitiva: 5% del valor de adjudicación, IVA excluido.

9) Variantes: No



10) Subcontratación: Se admite

11) Criterios de adjudicación:

a) **Cuantificables mediante fórmulas. Total: 60 + 27 = 87 puntos**

Se otorgará la máxima puntuación a la proposición económica que ofrezca el porcentaje de baja más elevado y se otorgará la puntuación al resto de proposiciones económicas de forma proporcional, aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación de la oferta} = \frac{[\text{Puntuación Máxima} \times (\text{Importe de la licitación} - \text{Importe de la oferta a valorar})]}{[(\text{Importe de la licitación} - \text{Importe de la oferta más económica presentada})]}$$

Criterios económicos de evaluación	Puntuación máxima
Servicio ordinario anual	50 puntos
Precio hora de los servicios extraordinarios	10 puntos
Puntuación total	60 puntos

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta más elevada y se puntuarán al resto de forma proporcional, aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta} = (\text{oferta/mejor oferta}) \times \text{puntuación del criterio}$$

En caso de empate se repartirá la puntuación a partes iguales.

Criterios técnicos de evaluación	Puntuación máxima	Explicación
1. Recursos Humanos:	24	
1.1 Número de horas de atención al usuario	10	Horas X trabajador de atención en la OIT, sin considerar el incremento de horas por ampliación de horarios
1.2 Cualificación profesional del personal de atención al usuario	8	Horas X trabajador según perfil profesional
Cualificación profesional, perfil 1	4	
Cualificación profesional, perfil 2	3	
Cualificación profesional, perfil 3	1	
1.3 Horarios	2	Horas X trabajador por ampliación de horarios únicamente en los puntos fijos desmontables. Esta cifra se incluye en el punto 1.1
1.4 Cobertura de idiomas	2	Horas X trabajador según idioma
Francés	0,67	
Italiano	0,67	
Ruso	0,66	
1.5 Formación previa a la incorporación al puesto de trabajo, y continua	2	Horas X trabajador anuales de formación aceptada por la Fundación
2. Medios técnicos :	3	
- Equipamiento y mobiliario	2	Valoración en €
- Puntos móviles	1	Número de puntos móviles
Puntuación total (1 + 2):	27	



b) **Cuantificables mediante juicios de valor. Total: 13 puntos**

Criterios técnicos de evaluación	Puntuación máxima
1. Medios técnicos :	<u>4</u>
- Homogeneización y atractivo de los diseños e imagen	3
- Uniformes y buena presencia	1
2. Procedimientos de gestión:	<u>4</u>
- Plan de trabajo: organización, desarrollo y ejecución del servicio	2
- Supervisión y/o control del servicio	1
- Implantación de sistemas de calidad	1
3. Mejoras:	<u>5</u>
Puntuación total (1 + 2 + 3):	<u>13</u>

12) Duración del contrato: 4 años desde la formalización del contrato.

Prórrogas permitidas: El contrato se podrá prorrogar de mutuo acuerdo de las partes, sin que la duración total del contrato, incluida la prórroga, pueda exceder de seis años.

13) Plazo de garantía: 6 meses desde la finalización del contrato.

14) Límite máximo de gastos de anuncios: 900,00 €

15) Cuantía del seguro de responsabilidad civil: 300.000,00 €



En la solicitud se **deberán presentar cumplimentados los siguientes cuadros referentes a los criterios cuantificables mediante fórmulas:**

Criterios económicos de evaluación	Puntuación máxima	Presupuesto anual (sin IVA)	Oferta (*)	
			Importes ofertados	Puntos de la oferta
Servicio ordinario anual	50 puntos	215.526,50 €		
Precio hora de los servicios extraordinarios	10 puntos	19 €/hora		
Puntuación total	60 puntos			

Criterios técnicos de evaluación	Puntuación máxima	Presupuesto anual	Oferta (*)	
			Cantidades ofertadas	Puntos de la oferta
<u>1. Recursos Humanos:</u>	<u>24</u>			
1.1 Número de horas de atención al usuario	10	22.687		
1.2 Cualificación profesional de las personas de atención al usuario	8	22.687		
Cualificación profesional, perfil 1	4			
Cualificación profesional, perfil 2	3	14.796		
Cualificación profesional, perfil 3	1	7.891		
1.3 Horarios	2	2.961		
1.4 Cobertura de idiomas	2			
Catalán		22.687	22.687	Sin puntuación
Castellano		22.687	22.687	
Inglés		22.687	22.687	
Alemán		22.687	22.687	
Francés	0,67			
Italiano	0,67			
Ruso	0,66			
1.5 Formación previa a la incorporación al puesto de trabajo, y continua	2			
<u>2. Medios técnicos :</u>	<u>3</u>			
- Equipamiento y mobiliario	2			
- Puntos móviles	1	2		
Puntuación total (1 + 2):	<u>27</u>			

(*) Complimentar por el solicitante



Temporada alta:

			OFERTA (*)			
Oficina o punto de información turística	Horario temporada alta	Personal mínimo en temporada alta	Personal ofertado en Temporada Alta	Perfil profesional del trabajador1	Perfil profesional del trabajador2	Perfil profesional del trabajador3
OIT Parc de Ses Estacions	De 9:00 a 20:00	2				
OIT Playa de Palma	De 9:30 a 14:00	2				
	De 14:00 a 19:00	1				no se permite más personal
OIT Parc de la Mar	De 9:00 a 16:00	2				
	De 16:00 a 19:00	1				no se permite más personal
OIT Cuesta Sant Domingo	De 10:00 a 14:00	2				
	De 14:00 a 19:00	1				
2 Puntos Estación Marítima	Calendario cruceros	2				no se permite más personal
Punto Ayto de Palma (Pza. Cort)	De lunes a sábados de 10:00 a 13:00	1				no se permite más personal
Punto junto OIT Parc de la Mar	De 10:00 a 13:00	1				

(*) Complimentar por el solicitante

Temporada baja:

			OFERTA (*)			
Oficina o punto de información turística	Horario temporada baja	Personal mínimo en temporada baja	Personal ofertado en Temporada Baja	Perfil profesional del trabajador1	Perfil profesional del trabajador2	Perfil profesional del trabajador3
OIT Parc de Ses Estacions	De 9:00 a 18:00	2				
	De 18:00 a 20:00	1				no se permite más personal
OIT Playa de Palma	De 10:00 a 16:00	1			no se permite más personal	no se permite más personal
OIT Parc de la Mar	De 10:00 a 16:00	2				no se permite más personal
OIT Cuesta Sant Domingo	De 10:00 a 16:00	2				no se permite más personal

(*) Complimentar por el solicitante



ANEXO II

DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CRITERIOS DE EXCLUSIÓN Y AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES

El/la Sr./Sra. (representante legal) XXXX con NIF (o equivalente) XXXX, actuando en nombre de (entidad/persona) XXXX con NIF/CIF XXXX y domicilio en XXXX, del municipio de XXXX, CP XXXX

DECLARO RESPONSABLE Y EXPRESAMENTE / BAJO JURAMENTO

Que no me encuentro en ninguno de los casos de incapacidad o incompatibilidad que determina el artículo 60 del RDL 3/2011, que a continuación se transcribe:

1. No podrán contratar con el sector público las personas en quienes concurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) Haber sido condenadas mediante sentencia firme por delitos de asociación ilícita, corrupción en transacciones económicas internacionales, tráfico de influencias, cohecho, fraudes y exacciones ilegales, delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, delitos contra los derechos de los trabajadores, malversación y receptación y conductas afines, delitos relativos a la protección del medio ambiente, o a pena de inhabilitación especial para el ejercicio de profesión, oficio, industria o comercio. La prohibición de contratar alcanza a las personas jurídicas cuyos administradores o representantes, vigente su cargo o representación, se encuentren en la situación mencionada por actuaciones realizadas en nombre o a beneficio de dichas personas jurídicas, o en las que concurran las condiciones, cualidades o relaciones que requiera la correspondiente figura de delito para ser sujeto activo del mismo.

b) Haber solicitado la declaración de concurso voluntario, haber sido declaradas insolventes en cualquier procedimiento, hallarse declaradas en concurso, salvo que en éste haya adquirido la eficacia un convenio, estar sujetos a intervención judicial o haber sido inhabilitados conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, sin que haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.

c) Haber sido sancionadas con carácter firme por infracción grave en materia de disciplina de mercado, en materia profesional o en materia de integración laboral y de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad, o por infracción muy grave en materia social, incluidas las infracciones en materia de prevención de riesgos laborales, de acuerdo con lo dispuesto en el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, así como por la infracción grave prevista en el artículo 22.2 del mismo, o por infracción muy grave en materia medioambiental, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Evaluación de Impacto Ambiental de Proyectos; en la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas; en la Ley 4/1989, de 27 de marzo, de Conservación de los Espacios Naturales y de la Flora y Fauna Silvestres; en la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases; en la Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos; en el Texto Refundido de la Ley de Aguas, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, y en la Ley 16/2002, de 1 de julio, de Prevención y Control Integrados de la Contaminación

d) No hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, en los términos que reglamentariamente se determinen.

e) Haber incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable a que se refiere el artículo 146.1.c) o al facilitar cualesquiera otros datos relativos a su capacidad y solvencia, o haber incumplido, por causa que le sea imputable, la obligación de comunicar la información prevista en el artículo 70.4 y en el artículo 330.

f) Estar incurso la persona física o los administradores de la persona jurídica en alguno de los supuestos de la Ley 5/2006, de 10 de abril, de Regulación de los Conflictos de Intereses de los Miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado, de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones públicas o tratarse de cualquiera de los cargos electivos regulados en la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General, en los términos establecidos en la misma.



La prohibición alcanzará a las personas jurídicas en cuyo capital participen, en los términos y cuantías establecidas en la legislación citada, el personal y los altos cargos de cualquier Administración Pública, así como los cargos electos al servicio de las mismas. La prohibición se extiende igualmente, en ambos casos, a los cónyuges, personas vinculadas con análoga relación de convivencia afectiva y descendientes de las personas a que se refieren los párrafos anteriores, siempre que, respecto de los últimos, dichas personas ostenten su representación legal.

g) Haber contratado a personas respecto de las que se haya publicado en el «Boletín Oficial del Estado» el incumplimiento a que se refiere el artículo 18.6 de la Ley 5/2006, de 10 de abril, de Regulación de los Conflictos de Intereses de los Miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado, por haber pasado a prestar servicios en empresas o sociedades privadas directamente relacionadas con las competencias del cargo desempeñado durante los dos años siguientes a la fecha de cese en el mismo. La prohibición de contratar se mantendrá durante el tiempo que permanezca dentro de la organización de la empresa la persona contratada con el límite máximo de dos años a contar desde el cese como alto cargo.

2. Además de las previstas en el apartado anterior, son circunstancias que impedirán a los empresarios contratar con las Administraciones Públicas las siguientes:

a) Haber dado lugar, por causa de la que hubiesen sido declarados culpables, a la resolución firme de cualquier contrato celebrado con una Administración Pública.

b) Haber infringido una prohibición para contratar con cualquiera de las Administraciones públicas.

c) Estar afectado por una prohibición de contratar impuesta en virtud de sanción administrativa, con arreglo a lo previsto en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, o en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

d) Haber retirado indebidamente su proposición o candidatura en un procedimiento de adjudicación, o haber imposibilitado la adjudicación del contrato a su favor por no cumplimentar lo establecido en el artículo 151.2 dentro del plazo señalado mediando dolo, culpa o negligencia.

e) Haber incumplido las condiciones especiales de ejecución del contrato establecidas de acuerdo con lo señalado en el artículo 118, cuando dicho incumplimiento hubiese sido definido en los pliegos o en el contrato como infracción grave de conformidad con las disposiciones de desarrollo de esta Ley, y concurra dolo, culpa o negligencia en el empresario.

3. Las prohibiciones de contratar afectarán también a aquellas empresas de las que, por razón de las personas que las rigen o de otras circunstancias, pueda presumirse que son continuación o que derivan, por transformación, fusión o sucesión, de otras empresas en las que hubiesen concurrido aquéllas.

Asimismo me comprometo

- a) Que si resulto titular de la oferta dedicaré o adscribiré a la ejecución del contrato los medios personales y/o materiales suficientes para ello.
- b) Que si resulto titular de la oferta aportaré la documentación que acredite la cobertura de la responsabilidad civil por el importe señalado en el cuadro anexo.

Al firmar este Anexo, el abajo firmante acepta las sanciones administrativas y financieras descritas a continuación:

1. Sin perjuicio de la aplicación de sanciones contractuales, los licitadores y contratistas que hubieren hecho declaraciones falsas, hubieren cometido errores sustanciales, irregularidades o fraude, o hubieren infringido gravemente sus obligaciones contractuales, podrán ser excluidos de la concesión de contratos y subvenciones otorgadas por la Fundación Turismo PM365 por un período de tiempo máximo de cinco años a partir de la fecha del acta de constatación de la infracción.
2. A los licitadores y contratistas que hubieren hecho falsas declaraciones o hubieren cometido errores sustanciales, irregularidades o fraude se les podrán imponer, además, sanciones financieras de un importe entre un 2% y un 10% de la cuantía total estimada del contrato en curso de adjudicación.



A los contratistas que infringieren gravemente sus obligaciones contractuales se les podrán imponer, además, sanciones financieras de un importe entre un 2% y un 10% de la cuantía del contrato en cuestión.

(Lugar, fecha y firma del licitador)



ANEXO III

DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CRITERIOS DE EXCLUSIÓN Y AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES

El/la Sr./Sra. (representante legal) XXXX con NIF (o equivalente) XXXX, actuando en nombre de (entidad/persona) XXXX con NIF/CIF XXXX y domicilio en XXXX, del municipio de XXXX CP XXXX DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD que la entidad/persona XXXX

- a) no está incurso en un procedimiento de concurso de acreedores, liquidación o intervención judicial o han negociado un convenio con sus acreedores ni se hallan en cese de actividad o en cualquier otra situación similar resultante de un procedimiento de la misma naturaleza vigente en las legislaciones y normativas nacionales;
- b) no ha sido condenada mediante sentencia firme, con fuerza de cosa juzgada, por cualquier delito que afecte a su ética profesional;
- c) no ha cometido ninguna falta profesional grave probada por cualquier medio que puedan alegar las autoridades contratantes;
- d) ha respetado todas sus obligaciones relativas al pago de las cotizaciones a la seguridad social y de tributación con arreglo a las disposiciones legales del país en que se hallan establecidos, del país del órgano de contratación y del país donde debe ejecutarse el contrato;
- e) no ha sido condenada mediante sentencia firme, con fuerza de cosa juzgada, por fraude, corrupción, participación en una organización delictiva o cualquier otra actividad ilegal que suponga un perjuicio para los intereses financieros de la Unión;
- f) no ha sido objeto de sanción administrativa por haber incurrido en falsas declaraciones al facilitar la información exigida por el órgano de contratación para poder participar en un procedimiento de contratación o por no haber facilitado dicha información, o por haber sido declarada culpable de incumplimiento grave de sus obligaciones contraídas en virtud de un contrato con una Administración Pública.

Además de todo lo expresado anteriormente, el firmante declara bajo su responsabilidad:

- g) que la entidad/persona no está afectado por ningún conflicto de intereses en relación con el contrato, entendiéndose que el conflicto de intereses podría plantearse en particular como consecuencia de intereses económicos, afinidades políticas o nacionales, vínculos familiares o afectivos, o cualesquiera otros vínculos relevantes o intereses compartidos;
- h) que informará al órgano de contratación, sin demora, de cualquier situación que constituya conflicto de intereses o pudiera dar lugar a tal conflicto;
- i) que no ha hecho ni hará ningún tipo de oferta de la que pueda derivarse alguna ventaja en virtud del contrato;
- j) que no ha concedido ni concederá, no ha buscado ni buscará, no ha intentado ni intentará obtener, y no ha aceptado ni aceptará ningún tipo de ventaja, financiera o en especie, a favor de nadie ni por parte de nadie, cuando tal ventaja constituya una práctica ileal o implique corrupción, directa o indirectamente, por ser un incentivo o una recompensa relacionados con la adjudicación del contrato;



- k) que la información facilitada a la Fundación Turismo PM365 en el marco de la presente convocatoria es exacta, veraz y completa;

Al firmar este Anexo, el abajo firmante acepta las sanciones administrativas y financieras descritas a continuación:

1. Sin perjuicio de la aplicación de sanciones contractuales, los licitadores y contratistas que hubieren hecho declaraciones falsas, hubieren cometido errores sustanciales, irregularidades o fraude, o hubieren infringido gravemente sus obligaciones contractuales, podrán ser excluidos de la concesión de contratos y subvenciones otorgadas por la Fundación Turismo PM365 por un período de tiempo máximo de cinco años a partir de la fecha del acta de constatación de la infracción.
2. A los licitadores y contratistas que hubieren hecho falsas declaraciones o hubieren cometido errores sustanciales, irregularidades o fraude se les podrán imponer, además, sanciones financieras de un importe entre un 2% y un 10% de la cuantía total estimada del contrato en curso de adjudicación.

A los contratistas que infringieren gravemente sus obligaciones contractuales se les podrán imponer, además, sanciones financieras de un importe entre un 2% y un 10% de la cuantía del contrato en cuestión.

(Localidad, fecha, nombre y apellidos y firma)



ANEXO IV

DESARROLLO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los licitadores deberán acreditar la suficiente infraestructura que garantice los servicios que se soliciten con detalle del equipo humano con el que cuenta y cualificación del mismo, así como de los medios técnicos e informáticos.

La empresa adjudicataria designará a un coordinador de servicios, persona que será la responsable máxima de todos los servicios objeto de la licitación, la cual se relacionará con la persona responsable designada por la Fundación Turismo PM365, que resolverán cualquier incidencia puntual e inmediata que pueda surgir en el desarrollo de los servicios objeto del contrato.

Por otra parte, señalar que la prestación de los servicios se realizará bajo las normas de identidad corporativa de la Fundación Turismo PM365 y, consiguientemente, del Ayuntamiento de Palma, por lo que en todo el equipamiento o material requerido o necesario para la consecución de los servicios no figurará el logotipo de la empresa adjudicataria ni cualquier otra figura o texto que haga mención a ésta.

INFORMACIÓN TURÍSTICA

- Funciones del Coordinador de Servicios:

Facilitar a la Fundación Turismo PM365 de forma anticipada y dentro de los plazos acordados la planificación mensual, así como sus actualizaciones, del personal que desarrollará el servicio, detallando nombre y apellidos de los trabajadores, oficina o punto de información turística, incluyendo los puntos móviles en los que llevarán a cabo sus tareas, y horarios de trabajo.

También deberá indicarse el personal de reserva con el que se cuenta durante el mes en cuestión, ya sea para cubrir picos de demanda, como para realizar sustituciones o cubrir posibles servicios extraordinarios.

Solicitar periódicamente a la Fundación Turismo PM365 el material de información turística que prevea necesario para abastecer las oficinas y puntos de información turística, así como también los puntos móviles, el cual se recogerá en las dependencias municipales indicadas por la Fundación Turismo PM365 y se distribuirá a turistas y visitantes, evitando en la mayor medida, las posibles rupturas de stock.

La distribución y almacenaje de este material de información turística entre las diferentes oficinas y puntos de información turística deberá realizarlas el adjudicatario. Por lo que, los posibles costes derivados de esta distribución y/o almacenaje de material irán exclusivamente a su cargo. Diferentes oficinas cuentan con espacio de almacenaje, el cual solo podrá ser utilizado para guardar los folletos y artículos propios del uso cotidiano de la OIT. En ningún caso se permite el uso para el almacenamiento de bultos, mostradores, cajas u otros artículos no relacionados con el servicio.

Planificar y gestionar la impartición de los cursos de formación necesarios para el personal del servicio de información turística a fin de realizar un correcto desempeño de sus funciones, su mantenimiento y mejora de los niveles de calidad. En este sentido, el Coordinador de Servicios deberá informar a la Fundación Turismo PM365 de cuándo y dónde se realizarán dichos cursos, los trabajadores que los cursarán y los contenidos de los mismos. La Fundación Turismo PM365 se reserva el derecho de supervisar la realización de dichos cursos, por lo que podrá asistir o participar en ellos, si así lo considera conveniente.

Supervisar o controlar la prestación del servicio de los informadores turísticos (puntualidad, atención a los usuarios, uniformidad, correcto uso de la identificación personal, etc.) e informar de las incidencias ocurridas durante el



desarrollo del servicio, así como las soluciones aplicadas. Todo ello sin perjuicio de la supervisión, control, dirección e inspección del servicio que corresponda a la Fundación Turismo PM365.

Se considerará falta muy grave que un informador turístico abandone su puesto de trabajo en la OIT o punto móvil para atender tareas propias del Coordinador, salvo caso puntual de urgencia justificada. Por ello, el Coordinador no deberá formar parte de la plantilla de informadores turísticos ni ejercer de forma habitual sus funciones.

Es responsabilidad directa del Coordinador de Servicios el velar por que no acceda a las dependencias municipales (almacenes y mostradores) personal ajeno a la empresa adjudicataria.

CONTROL ESTADÍSTICO

La entidad adjudicataria deberá colaborar en la gestión y desarrollo de algunos de los estudios llevados a cabo en el Observatorio Turístico de Palma Mallorca, especialmente en aquellos sobre la 'Afluencia de visitas al servicio de información turística de Palma Mallorca' y 'Análisis de la demanda del mercado turístico de Palma Mallorca'.

Estas encuestas se distribuyen entre los usuarios (turistas) de las oficinas de información turística y puntos de información móviles. La Fundación Turismo PM365 informará sobre el contenido necesario de las citadas encuestas.

RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA SU POSTERIOR DIFUSIÓN

El adjudicatario deberá colaborar, ampliar o actualizar los datos e información necesarios para la elaboración de listados y documentos de información útil para los visitantes, y la edición de los boletines y newsletters mensuales.

En este sentido, el responsable de la Oficina Virtual de Información Turística de la Fundación Turismo PM365 facilitará al Coordinador de Servicios todos los documentos que requieran de su actualización antes del inicio de la temporada alta y la temporada baja. Por ejemplo, en el caso de los listados de hoteles, hostales, apartamentos y viviendas vacacionales, la empresa adjudicataria deberá verificar la existencia de los establecimientos contenidos en estos documentos y actualizar, si procede, sus datos (teléfono, fax, correo electrónico, página Web, precio medio por habitación doble, período de apertura del establecimiento, accesibilidad, aceptación de mascotas, etc.), así como introducir nuevos establecimientos y eliminar aquellos que hayan cesado su actividad.

En el caso del newsletter mensual, el adjudicatario deberá recabar toda la información acerca de las actividades culturales, artísticas, deportivas, populares, etc., de carácter público y privado, gratuitas y de pago, que tengan lugar en el municipio de Palma Mallorca durante el mes objeto de edición. Para ello el adjudicatario deberá contactar con las empresas o entidades productoras y organizadoras de eventos solicitándoles la información anteriormente citada, y complementarla con información que pueda recabar de anuncios de prensa u otra que pueda obtener a través de Internet. Una vez recabada toda la información, ésta deberá volcarse en un formato standard de newsletter.

Tras la correspondiente actualización de los listados de información turística y edición del newsletter mensual, el Coordinador de Servicios remitirá dichos documentos al/la responsable de la Oficina Virtual de Información Turística de la Fundación Turismo PM365 para proceder a su revisión y posterior difusión a las oficinas de información turística, locales y extranjeras (OET), establecimientos hoteleros y cualquier persona o entidad que así lo solicite.

INCIDENCIAS

Partes diarios

Todo el personal que preste alguno de los servicios objeto de este contrato, cada día al terminar su turno de trabajo, deberá elaborar un parte por escrito, detallando su nombre, apellidos, puesto de trabajo y turno, en el que reflejará las incidencias habidas durante la jornada, así como las observaciones que estimen pertinentes y las sugerencias, si las hubiera, para una mejora de la calidad del servicio.



El Coordinador de Servicios entregará, de forma semanal, todos los partes elaborados diariamente según los procedimientos establecidos por la Fundación Turismo PM365.

Reclamaciones y sugerencias del público

El personal afecto a cualquiera de los servicios objeto de este contrato deberá atender las reclamaciones y sugerencias del público, facilitando las hojas existentes para tal uso y entregándolas posteriormente a la Fundación Turismo PM365.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los usuarios (turistas) hojas de reclamación y sugerencias, así como buzones en cada una de las OIT. El personal de la Fundación Turismo PM365 recogerá las hojas de reclamación de los buzones, encargándose de su posterior tramitación. El Coordinador deberá velar por que los buzones no sean manipulables ni manipulados, y se entreguen a la Fundación Turismo PM365 todas las hojas de reclamaciones recogidas. Se considerará falta muy grave la manipulación de las mismas y la omisión de entrega de todas las reclamaciones.



ANEXO V

MANIFESTACIÓN DE COMPROMISO DE SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

El/la Sr./Sra. (representante legal) XXXX con NIF (o equivalente) XXXX, actuando en nombre de (entidad/persona) XXXX con NIF/CIF XXXX y domicilio en XXXX, del municipio de XXXX, CP XXXX MANIFIESTA SU COMPROMISO de que la entidad/persona XXXX, al objeto de contribuir a garantizar el principio de estabilidad en el empleo, y en base a lo regulado en el artículo 120 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (RDL 3/2011) por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y el artículo 44 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, en caso de resultar adjudicataria en el procedimiento de contratación objeto de esta convocatoria, procederá a la SUBROGACIÓN de (trabajador/a) XXXX, con NIF (o equivalente) XXXX, y (trabajador/a) XXXX con NIF (o equivalente) XXXX, empleada de la Fundación Turismo Palma de Mallorca 365, la cual viene prestando sus servicios en las oficinas de información turística de Palma, como AUXILIAR INFORMADORA TURÍSTICA, con una antigüedad de fecha 8 de abril de 2008, conforme a los requisitos y condiciones que se detallan a continuación:

- a) Los derechos y obligaciones adquiridos por los trabajadores subrogados estarán vinculados por cualquier contrato, particularmente a efectos de: años de servicio; retribuciones e indemnizaciones por razón del servicio; indemnizaciones por despido; vacaciones, descansos, permisos y licencias; calendario laboral; jornada; medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral; y cualesquiera otros conceptos que tomen en consideración el tiempo de prestación del servicio, reconocidos a los trabajadores con anterioridad a producirse la subrogación y le hubieran sido comunicados a la empresa adjudicataria; así como todo aquello a lo que hace referencia el Estatuto Básico del Empleado Público (Ley 2/2007, de 12 de abril).
- b) En todos los supuestos de finalización, pérdida, rescisión o cesión de la contrata, así como respecto de cualquier otra figura o modalidad que suponga la sustitución entre entidades, personas físicas o jurídicas, que lleven a cabo la actividad de que se trata, los trabajadores objeto de subrogación pasarán a adscribirse a la nueva empresa o entidad que vaya a realizar la actividad objeto de la contrata, respetando ésta los derechos y obligaciones que disfruten en la empresa sustituida.

Será también de aplicación la sucesión o sustitución de empresas, en los supuestos de:

- Fusión o aparición de nueva personalidad jurídica derivada de la unión de dos o más empresas anteriormente existentes, que desaparecen para dar paso a una nueva sociedad.
 - Absorción empresarial en la que permanece la personalidad jurídica de la empresa absorbente, aunque desaparezca la de la absorbida.
- c) Las deudas salariales o extrasalariales que pudieran existir generadas por la Fundación Turismo PM365 con los trabajadores objeto de subrogación serán satisfechas por el mismo.
 - d) Tanto la Fundación Turismo PM365, como la entidad adjudicataria, deberán de informar, a los representantes legales de los trabajadores afectados por el traspaso, con anterioridad a la sucesión o sustitución empresarial, de las siguientes cuestiones:
 - La fecha cierta o prevista del traspaso.
 - Los motivos del mismo.
 - Las consecuencias jurídicas, económicas y sociales para los trabajadores.
 - Las medidas previstas respecto de los trabajadores.



En los casos en los que no existan representantes legales de los trabajadores, los afectados por el traspaso serán informados, individualmente y con carácter previo a la sucesión o sustitución empresarial.

- c) Al realizarse la notificación de la adjudicación, el órgano de contratación requerirá la obligación de subrogación a la entidad adjudicataria que asuma la contrata, la cual deberá hacerse efectiva en el término improrrogable de quince días naturales a partir de dicha comunicación. Para ello la Fundación Turismo PM365 facilitará al adjudicador los siguientes documentos:
- Certificado de estar al corriente de pago de la Seguridad Social y primas de accidentes de trabajo de los trabajadores cuya subrogación corresponda.
 - Fotocopia de las cuatro últimas nóminas o recibos de salarios mensuales de los trabajadores afectados por la subrogación.
 - Fotocopia de los TC1 y TC2 de cotización de la Seguridad social de los últimos cuatro meses, en los que figuren los trabajadores afectados.
 - Fotocopia del parte de alta en la Seguridad Social de los trabajadores afectados.
 - Relación de todos los datos personales de los trabajadores objeto de la subrogación: nombre y apellidos, documentos nacional de identidad, número de afiliación a la Seguridad Social, antigüedad, jornada y horario, modalidad de contratación, fecha de disfrute de vacaciones y retribuciones que vinieran percibiendo, especificando los mismos y sus importes.
 - Fotocopia de los contratos de trabajo que tengan suscritos los trabajadores afectados.

Además de todo lo expresado anteriormente, el firmante, manifiesta su compromiso de:

- a) que la subrogación surtirá efecto desde el inicio de la prestación del servicio.
- b) que reconoce a los trabajadores su categoría profesional, así como sus retribuciones.
- c) que su horario de trabajo, con jornada y calendario laboral, vacaciones, descansos, permisos y licencias será el que venían disfrutando hasta el momento de la subrogación.
- d) que las disposiciones aquí contempladas son imperativas para las partes implicadas, sin que sea válida ninguna renuncia de derechos.

(Localidad, fecha, nombre y apellidos y firma)



ANEXO VI

VENTAS EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE PALMA

Volumen de ventas (PVP) informado por el último adjudicatario:

Meses	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Enero	8.024,23 €	5.118,24 €	6.439,55 €
Febrero	10.952,99 €	8.556,20 €	5.556,90 €
Marzo	25.688,45 €	18.593,88 €	9.713,75 €
Abril	50.783,28 €	48.671,67 €	27.489,30 €
Mayo	64.509,47 €	67.510,32 €	51.691,60 €
Junio	68.362,38 €	52.315,82 €	80.879,78 €
Julio	71.478,09 €	99.769,10 €	122.082,57 €
Agosto	74.482,58 €	130.648,06 €	147.230,51 €
Septiembre	65.655,34 €	119.901,61 €	125.795,83 €
Octubre	47.811,14 €	86.571,95 €	101.141,21 €
Noviembre	8.775,65 €	135.377,85 €	27.959,15 €
Diciembre	4.676,81 €	24.253,49 €	13.878,84 €
Total:	501.200,41 €	797.288,19 €	719.858,99 €



ANEXO VII

GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA VÍA EMAIL, TELEFÓNICA Y CORREO POSTAL

1. Actuaciones a desempeñar:

1. Responder las solicitudes de información turística que residentes y turistas realicen a través del teléfono: 902102365, del correo electrónico: palmainfo@palma.es o por correo postal.
2. Cumplimentar las fichas de estadísticas que la Fundación de Turismo Palma de Mallorca 365 tiene para el control de las solicitudes de información.
3. La comunicación y envío de las tareas antes mencionadas a la Fundación de Turismo Palma de Mallorca 365.

ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN	Periodicidad
DE INFORMACIÓN TURÍSTICA		
1. 1. RESPONDER A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA VIA TELEFONICA	Responder diariamente las solicitudes de información turística por vía telefónica. Si la llamada requiere el envío de un correo electrónico este debe realizarse en el momento. En el caso que requiera correo postal, se deberá proceder a realizar el envío dentro de los 6 siguientes días.	Diaria (de lunes a domingo), de 9 a 20 h.
1.2. RESPONDER A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR E-MAIL	Responder a diario las solicitudes de información turística que lleguen por e-mail. Cada día serán respondidos los correos que comprendan la siguiente franja horaria: 20h del día anterior a 20h del día en curso. Si el e-mail requiere el envío de un correo postal, se deberá proceder a realizar el envío dentro de los 6 siguientes días.	Diaria (de lunes a domingo), de 9 a 20 h.
1.3. RESPONDER A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORREO POSTAL	Las peticiones de envío de información turística por correo postal pueden llegar tanto por e-mail (la mayoría de las veces), como por carta (papel). Las peticiones de información recibidas por correo postal (carta) deben ser respondidas dentro de los 6 siguientes días. La Fundación Turismo PM365 facilitará a la empresa adjudicataria los sobres con franqueo pagado para el envío por correo postal, así como una plantilla tipo de agradecimiento. Los correos postales que soliciten información general incluirán aquellos folletos y guías relacionados con la petición, que la Fundación Turismo PM365 haya facilitado a la empresa adjudicataria, así como los de recursos turísticos gestionados por el sector privado (folletos previamente autorizados por la Fundación Turismo PM365).	Diaria (de lunes a domingo), de 9 a 20 h



ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN	Periodicidad
2. CUMPLIMENTAR LAS HOJAS DE ESTADÍSTICAS DE LA Fundación Turismo PM365 PARA EL CONTROL DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.	<p>La Fundación Turismo PM365 facilitará en formato electrónico una plantilla de recogida de estadísticas, que la empresa adjudicataria deberá imprimir y fotocopiar.</p> <p>Diariamente, la empresa adjudicataria deberá cumplimentar dicha hoja y al final de cada mes, todas las hojas de estadísticas serán entregadas a la Fundación Turismo PM365. (Nota: las estadísticas se refieren al historial de informaciones respondidas)</p>	Diaria (de lunes a domingo), de 9 a 20 h
DE CONTROL Y SEGUIMIENTO		
3. COMUNICAR Y ENVIAR LAS TAREAS ANTES MENCIONADAS A LA Fundación Turismo PM365.	Todas las actuaciones recogidas en este manual deben ser reportadas a la Fundación Turismo PM365	



Anexo VIII

Calendario cruceros previsión 2017.

Fuente: Página web de la Autoridad Portuaria de Baleares

Barco	Llegada		Salida		Alineación
COSTA DIADEMA	02/01/2017	08:00	02/01/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA MEDITERRANEA	02/01/2017	08:00	02/01/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
SAGA SAPPHIRE	03/01/2017	08:00	03/01/2017	22:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	10/01/2017	08:00	10/01/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN SPIRIT	14/01/2017	10:00	14/01/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	17/01/2017	08:00	17/01/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	24/01/2017	08:00	24/01/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	31/01/2017	08:00	31/01/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN SPIRIT	04/02/2017	08:00	04/02/2017	18:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	07/02/2017	08:00	07/02/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	14/02/2017	08:00	14/02/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	21/02/2017	08:00	21/02/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
FTI BERLIN	28/02/2017	07:00	28/02/2017	16:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	28/02/2017	08:00	28/02/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
VIKING STAR	02/03/2017	12:00	02/03/2017	22:00	MUELLE PARAIREAS
VIKING STAR	05/03/2017	07:00	05/03/2017	18:00	MUELLE PARAIREAS
COSTA DIADEMA	07/03/2017	08:00	07/03/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN SPIRIT	11/03/2017	08:00	11/03/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	14/03/2017	08:00	14/03/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	21/03/2017	08:00	21/03/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
VENTURA	25/03/2017	09:00	25/03/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	28/03/2017	08:00	28/03/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN SPIRIT	30/03/2017	10:00	30/03/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	04/04/2017	08:00	04/04/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC MUSICA	05/04/2017	08:00	05/04/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
THOMSON CELEBRATION	06/04/2017	09:00	06/04/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
AIDA AURA	08/04/2017	05:00	08/04/2017	22:00	ALIN. NORTE DE LA PLATAFORMA
RIVIERA	08/04/2017	08:00	08/04/2017	21:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	11/04/2017	08:00	11/04/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
AMSTERDAM	11/04/2017	08:00	11/04/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA MAGICA	11/04/2017	08:00	11/04/2017	14:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
FTI BERLIN	13/04/2017	07:00	13/04/2017	17:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
SILVER SPIRIT	13/04/2017	07:00	13/04/2017	22:00	MUELLE PARAIREAS
SILVER MUSE	13/04/2017	08:00	13/04/2017	22:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
VENTURA	13/04/2017	08:00	13/04/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	13/04/2017	13:00	13/04/2017	23:50	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDA AURA	14/04/2017	05:00	14/04/2017	22:00	ALIN. NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA MAGICA	15/04/2017	08:00	15/04/2017	14:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
BALMORAL	16/04/2017	08:00	16/04/2017	17:00	1ER. TRAMO EXT MLLES CIALES.



Barco	Llegada		Salida		Alineación
MSC FANTASIA	16/04/2017	09:00	17/04/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA FAVOLOSA	17/04/2017	08:00	17/04/2017	14:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA MEDITERRANEA	17/04/2017	09:30	17/04/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	18/04/2017	08:00	18/04/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 3	19/04/2017	04:00	19/04/2017	21:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MEIN SCHIFF 4	19/04/2017	04:00	19/04/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AZAMARA QUEST	19/04/2017	08:00	19/04/2017	22:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
ZENITH	19/04/2017	09:00	19/04/2017	19:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 2	20/04/2017	04:00	20/04/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC ORCHESTRA	20/04/2017	09:00	21/04/2017	02:50	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDA AURA	21/04/2017	05:00	21/04/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SILVER SPIRIT	23/04/2017	07:00	23/04/2017	22:00	MUELLE PARAIRE
SILVER MUSE	23/04/2017	08:00	23/04/2017	17:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
NORWEGIAN EPIC	23/04/2017	13:00	23/04/2017	20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 5	24/04/2017	04:00	24/04/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MEIN SCHIFF 3	24/04/2017	04:00	24/04/2017	21:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
FTI BERLIN	24/04/2017	08:00	24/04/2017	19:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA FAVOLOSA	24/04/2017	08:00	24/04/2017	14:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
WIND STAR	24/04/2017	09:00	24/04/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 2	25/04/2017	04:00	25/04/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA DIADEMA	25/04/2017	08:00	25/04/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	25/04/2017	14:00	26/04/2017	00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
ZENITH	26/04/2017	09:00	26/04/2017	19:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	26/04/2017	09:00	27/04/2017	00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDASTELLA	27/04/2017	06:00	27/04/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SEA CLOUD	27/04/2017	08:00	27/04/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
SEA CLOUD	27/04/2017	08:30	27/04/2017	20:00	MUELLE PARAIRE
AIDA AURA	28/04/2017	05:00	28/04/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
STAR PRIDE	28/04/2017	08:00	28/04/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE NORTE
VISION OF THE SEAS	28/04/2017	08:00	28/04/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 2	29/04/2017	04:00	29/04/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	29/04/2017	06:00	29/04/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	29/04/2017	13:00	29/04/2017	20:00	MUELLE DE LA 1 ALIN DEL DIQUE DEL OESTE
SEA CLOUD II	29/04/2017	19:00	30/04/2017	12:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 4	30/04/2017	04:00	30/04/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
OCEAN MAJESTY	30/04/2017	07:30	01/05/2017	01:00	1ER. TRAMO EXT MLLES CIALES.
STAR LEGEND	30/04/2017	08:00	30/04/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 3	01/05/2017	04:00	01/05/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FAVOLOSA	01/05/2017	08:00	01/05/2017	14:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
ROYAL PRINCESS	01/05/2017	08:00	01/05/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
THOMSON MAJESTY	02/05/2017	06:00	02/05/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	02/05/2017	08:00	02/05/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
ROYAL CLIPPER	02/05/2017	09:00	02/05/2017	17:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC ORCHESTRA	02/05/2017	14:00	03/05/2017	00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
ZENITH	03/05/2017	09:00	03/05/2017	19:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE



Barco	Llegada	Salida	Alineación
MSC SPLENDIDA	03/05/2017 15:00	03/05/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
SEADREAM I	04/05/2017 09:00	04/05/2017 22:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDA AURA	05/05/2017 05:00	05/05/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MARINA	05/05/2017 08:00	05/05/2017 20:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
AIDABLU	06/05/2017 05:00	06/05/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	06/05/2017 06:00	06/05/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	06/05/2017 06:00	06/05/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
LE PONANT	06/05/2017 07:30	06/05/2017 15:30	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
FREEDOM OF THE SEAS	06/05/2017 08:00	06/05/2017 18:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA FAVOLOSA	06/05/2017 08:00	06/05/2017 14:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN EPIC	06/05/2017 13:00	06/05/2017 20:00	MUELLE DE LA 1 ALIN DEL DIQUE DEL OESTE
AIDASTELLA	07/05/2017 05:00	07/05/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
CELEBRITY CONSTELLATION	07/05/2017 09:00	07/05/2017 18:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	09/05/2017 06:00	09/05/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	09/05/2017 08:00	09/05/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	09/05/2017 14:00	10/05/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	10/05/2017 15:00	10/05/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 4	11/05/2017 04:00	11/05/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
ALBATROS	11/05/2017 08:00	11/05/2017 23:00	1ER. TRAMO EXT MLLES CIALES.
AIDA AURA	12/05/2017 05:00	12/05/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	12/05/2017 07:00	12/05/2017 16:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
STAR PRIDE	12/05/2017 08:00	12/05/2017 16:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE NORTE
TUI DISCOVERY	13/05/2017 06:00	13/05/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	13/05/2017 06:00	13/05/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SEVEN SEAS EXPLORER	13/05/2017 08:00	13/05/2017 18:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA FAVOLOSA	13/05/2017 08:00	13/05/2017 14:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN EPIC	13/05/2017 13:00	13/05/2017 20:00	MUELLE PARAIRE
STAR BREEZE	15/05/2017 08:00	15/05/2017 17:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	16/05/2017 06:00	16/05/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
SEABOURN ODYSSEY	16/05/2017 08:00	16/05/2017 18:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	16/05/2017 08:00	16/05/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	16/05/2017 14:00	17/05/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 1	17/05/2017 04:00	17/05/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC SPLENDIDA	17/05/2017 15:00	17/05/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDASTELLA	18/05/2017 05:00	18/05/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDA AURA	19/05/2017 05:00	19/05/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MARINA	19/05/2017 12:00	19/05/2017 22:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
TUI DISCOVERY	20/05/2017 06:00	20/05/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDABELLA	20/05/2017 06:00	20/05/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	20/05/2017 13:00	20/05/2017 20:00	MUELLE PARAIRE
THOMSON MAJESTY	23/05/2017 06:00	23/05/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
NORWEGIAN SPIRIT	23/05/2017 08:00	23/05/2017 15:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	23/05/2017 08:00	23/05/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	23/05/2017 14:00	24/05/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	24/05/2017 15:00	24/05/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE



Barco	Llegada		Salida		Alineación
AIDA AURA	26/05/2017	05:00	26/05/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
STAR PRIDE	26/05/2017	08:00	26/05/2017	16:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE NORTE
COSTA FASCINOSA	26/05/2017	09:00	26/05/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
AIDABELLA	27/05/2017	06:00	27/05/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	27/05/2017	06:00	27/05/2017	23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	27/05/2017	13:00	27/05/2017	20:00	MUELLE PARAIRE
AIDASTELLA	28/05/2017	05:00	28/05/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
THOMSON MAJESTY	30/05/2017	06:00	30/05/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	30/05/2017	08:00	31/05/2017	01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
TUI DISCOVERY	30/05/2017	08:00	30/05/2017	21:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	30/05/2017	14:00	31/05/2017	00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	31/05/2017	15:00	31/05/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
COSTA NEORIVIERA	01/06/2017	10:00	01/06/2017	21:00	MUELLE PARAIRE
AIDA AURA	02/06/2017	05:00	02/06/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	02/06/2017	09:00	02/06/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
AIDABELLA	03/06/2017	06:00	03/06/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	03/06/2017	06:00	03/06/2017	22:30	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	03/06/2017	13:00	03/06/2017	20:00	MUELLE PARAIRE
STAR LEGEND	05/06/2017	09:00	05/06/2017	23:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC ARMONIA	05/06/2017	15:00	06/06/2017	00:01	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	06/06/2017	06:00	06/06/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	06/06/2017	08:00	07/06/2017	01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	06/06/2017	14:00	07/06/2017	00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 5	07/06/2017	04:00	07/06/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC SPLENDIDA	07/06/2017	15:00	07/06/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDASTELLA	08/06/2017	05:00	08/06/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA NEORIVIERA	08/06/2017	10:00	08/06/2017	21:00	MUELLE PARAIRE
AIDA AURA	09/06/2017	05:00	09/06/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	09/06/2017	09:00	09/06/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
TUI DISCOVERY	10/06/2017	06:00	10/06/2017	23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDABELLA	10/06/2017	06:00	10/06/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	10/06/2017	13:00	10/06/2017	20:00	MUELLE PARAIRE
RHAPSODY OF THE SEAS	11/06/2017	07:00	11/06/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
SILVER SPIRIT	11/06/2017	07:00	11/06/2017	23:00	MUELLE PARAIRE
SILVER MUSE	11/06/2017	08:00	11/06/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
BRILLIANCE OF THE SEAS	12/06/2017	08:00	13/06/2017	17:00	1ER. TRAMO EXT MLLES CIALES.
MSC ARMONIA	12/06/2017	15:00	13/06/2017	01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	13/06/2017	06:00	13/06/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
NORWEGIAN SPIRIT	13/06/2017	08:00	13/06/2017	15:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	13/06/2017	08:00	14/06/2017	01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	13/06/2017	14:00	14/06/2017	00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	14/06/2017	15:00	14/06/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
JEWEL OF THE SEAS	15/06/2017	07:00	15/06/2017	16:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA NEORIVIERA	15/06/2017	10:00	15/06/2017	21:00	MUELLE PARAIRE
AIDA AURA	16/06/2017	05:00	16/06/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA



Barco	Llegada	Salida	Alineación
COSTA FASCINOSA	16/06/2017 09:00	16/06/2017 19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 5	17/06/2017 04:00	17/06/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	17/06/2017 06:00	17/06/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDABELLA	17/06/2017 06:00	17/06/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
RIVIERA	17/06/2017 12:00	17/06/2017 23:59	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
NORWEGIAN EPIC	17/06/2017 13:00	17/06/2017 20:00	MUELLE DE LA 1 ALIN DEL DIQUE DEL OESTE
AIDASTELLA	18/06/2017 05:00	18/06/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC ARMONIA	19/06/2017 15:00	20/06/2017 01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	20/06/2017 06:00	20/06/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
SEVEN SEAS VOYAGER	20/06/2017 08:00	20/06/2017 18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	20/06/2017 08:00	21/06/2017 01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	20/06/2017 14:00	21/06/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	21/06/2017 15:00	21/06/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
WESTERDAM	22/06/2017 08:00	22/06/2017 23:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA NEORIVIERA	22/06/2017 10:00	22/06/2017 21:00	MUELLE PARAIRE
AIDA AURA	23/06/2017 05:00	23/06/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	23/06/2017 09:00	23/06/2017 19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
TUI DISCOVERY	24/06/2017 06:00	24/06/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDABELLA	24/06/2017 06:00	24/06/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	24/06/2017 13:00	24/06/2017 20:00	MUELLE PARAIRE
RIVIERA	25/06/2017 12:00	25/06/2017 23:59	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
MSC ARMONIA	26/06/2017 15:00	27/06/2017 01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 5	27/06/2017 04:00	27/06/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
THOMSON MAJESTY	27/06/2017 06:00	27/06/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	27/06/2017 08:00	28/06/2017 01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
VENTURA	27/06/2017 08:00	27/06/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
QUEEN VICTORIA	27/06/2017 08:00	27/06/2017 22:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	27/06/2017 14:00	28/06/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
TUI DISCOVERY	28/06/2017 08:00	28/06/2017 21:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC SPLENDIDA	28/06/2017 15:00	28/06/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDASTELLA	29/06/2017 05:00	29/06/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
JEWEL OF THE SEAS	29/06/2017 07:00	29/06/2017 16:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA NEORIVIERA	29/06/2017 10:00	29/06/2017 21:00	MUELLE PARAIRE
AIDA AURA	30/06/2017 05:00	30/06/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	30/06/2017 09:00	30/06/2017 19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
AIDABELLA	01/07/2017 06:00	01/07/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	01/07/2017 06:00	01/07/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	01/07/2017 13:00	01/07/2017 20:00	MUELLE PARAIRE
RHAPSODY OF THE SEAS	02/07/2017 07:00	02/07/2017 18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
CELEBRITY CONSTELLATION	02/07/2017 09:00	02/07/2017 17:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
STAR BREEZE	03/07/2017 09:00	03/07/2017 19:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
MSC ARMONIA	03/07/2017 15:00	04/07/2017 01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	04/07/2017 06:00	04/07/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	04/07/2017 08:00	05/07/2017 01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN SPIRIT	04/07/2017 08:00	04/07/2017 15:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR



Barco	Llegada	Salida			Alineación
MSC ORCHESTRA	04/07/2017	14:00	05/07/2017	00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
CELEBRITY CONSTELLATION	05/07/2017	09:00	05/07/2017	16:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	05/07/2017	15:00	05/07/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
COSTA NEORIVIERA	06/07/2017	10:00	06/07/2017	21:00	MUELLE PARAIRES
MEIN SCHIFF 5	07/07/2017	04:00	07/07/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDA AURA	07/07/2017	05:00	07/07/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	07/07/2017	09:00	07/07/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
TUI DISCOVERY	08/07/2017	06:00	08/07/2017	23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDABELLA	08/07/2017	06:00	08/07/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	08/07/2017	13:00	08/07/2017	20:00	MUELLE PARAIRES
AIDASTELLA	09/07/2017	05:00	09/07/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC ARMONIA	10/07/2017	15:00	11/07/2017	01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	11/07/2017	06:00	11/07/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	11/07/2017	08:00	12/07/2017	01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	11/07/2017	14:00	12/07/2017	00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	12/07/2017	15:00	12/07/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
JEWEL OF THE SEAS	13/07/2017	07:00	13/07/2017	16:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
EUROPA 2	13/07/2017	08:00	13/07/2017	23:59	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA NEORIVIERA	13/07/2017	10:00	13/07/2017	21:00	MUELLE PARAIRES
AIDA AURA	14/07/2017	05:00	14/07/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	14/07/2017	09:00	14/07/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
TUI DISCOVERY	15/07/2017	06:00	15/07/2017	23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDABELLA	15/07/2017	06:00	15/07/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	15/07/2017	13:00	15/07/2017	20:00	MUELLE PARAIRES
NAVIGATOR OF THE SEAS	16/07/2017	11:00	17/07/2017	14:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MEIN SCHIFF 5	17/07/2017	04:00	17/07/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SEABOURN ODYSSEY	17/07/2017	08:00	17/07/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
STAR BREEZE	17/07/2017	08:00	17/07/2017	17:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
MSC ARMONIA	17/07/2017	15:00	18/07/2017	01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	18/07/2017	06:00	18/07/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	18/07/2017	08:00	19/07/2017	01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	18/07/2017	14:00	19/07/2017	00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
STAR BREEZE	19/07/2017	08:00	19/07/2017	18:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	19/07/2017	15:00	19/07/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDASTELLA	20/07/2017	05:00	20/07/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA NEORIVIERA	20/07/2017	10:00	20/07/2017	21:00	MUELLE PARAIRES
AIDA AURA	21/07/2017	05:00	21/07/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	21/07/2017	09:00	21/07/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
AIDABELLA	22/07/2017	06:00	22/07/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	22/07/2017	06:00	22/07/2017	23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	22/07/2017	13:00	22/07/2017	20:00	MUELLE PARAIRES
RHAPSODY OF THE SEAS	23/07/2017	07:00	23/07/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
INDEPENDENCE OF THE SEAS	23/07/2017	11:00	24/07/2017	14:00	1ER. TRAMO EXT MLLES CIALES.
MSC ARMONIA	24/07/2017	15:00	25/07/2017	01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	25/07/2017	06:00	25/07/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE



Barco	Llegada	Salida	Alineación
COSTA DIADEMA	25/07/2017 08:00	26/07/2017 01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN SPIRIT	25/07/2017 08:00	25/07/2017 15:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	25/07/2017 14:00	26/07/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	26/07/2017 15:00	26/07/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 5	27/07/2017 04:00	27/07/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
JEWEL OF THE SEAS	27/07/2017 07:00	27/07/2017 16:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA NEORIVIERA	27/07/2017 13:00	27/07/2017 21:00	MUELLE PARAIRE
AIDA AURA	28/07/2017 05:00	28/07/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	28/07/2017 09:00	28/07/2017 19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
TUI DISCOVERY	29/07/2017 06:00	29/07/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDABELLA	29/07/2017 06:00	29/07/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	29/07/2017 13:00	29/07/2017 20:00	MUELLE PARAIRE
AIDASTELLA	30/07/2017 05:00	30/07/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
CELEBRITY CONSTELLATION	30/07/2017 09:00	30/07/2017 17:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
AZAMARA QUEST	31/07/2017 13:00	31/07/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
MSC ARMONIA	31/07/2017 15:00	01/08/2017 01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	01/08/2017 06:00	01/08/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	01/08/2017 08:00	02/08/2017 01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	01/08/2017 14:00	02/08/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
TUI DISCOVERY	02/08/2017 08:00	02/08/2017 21:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC SPLENDIDA	02/08/2017 15:00	02/08/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
COSTA NEORIVIERA	03/08/2017 10:00	03/08/2017 21:00	MUELLE PARAIRE
AIDA AURA	04/08/2017 05:00	04/08/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	04/08/2017 09:00	04/08/2017 19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
AIDABELLA	05/08/2017 06:00	05/08/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	05/08/2017 06:00	05/08/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	05/08/2017 13:00	05/08/2017 20:00	MUELLE PARAIRE
MEIN SCHIFF 5	06/08/2017 04:00	06/08/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
DISNEY MAGIC	06/08/2017 07:00	06/08/2017 17:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ARMONIA	07/08/2017 15:00	08/08/2017 01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	08/08/2017 06:00	08/08/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	08/08/2017 08:00	09/08/2017 01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	08/08/2017 14:00	09/08/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
SEVEN SEAS VOYAGER	09/08/2017 08:00	09/08/2017 21:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
WESTERDAM	09/08/2017 08:00	09/08/2017 23:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC SPLENDIDA	09/08/2017 15:00	09/08/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDASTELLA	10/08/2017 05:00	10/08/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
JEWEL OF THE SEAS	10/08/2017 07:00	10/08/2017 16:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SILVER SPIRIT	10/08/2017 07:00	10/08/2017 23:00	MUELLE PARAIRE
SILVER SPIRIT	10/08/2017 08:00	10/08/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA NEORIVIERA	10/08/2017 13:00	10/08/2017 21:00	MUELLE PARAIRE
AIDA AURA	11/08/2017 05:00	11/08/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	11/08/2017 09:00	11/08/2017 19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
AIDABELLA	12/08/2017 06:00	12/08/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	12/08/2017 06:00	12/08/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA



Barco	Llegada		Salida		Alineación
NAVIGATOR OF THE SEAS	12/08/2017	07:00	12/08/2017	17:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	12/08/2017	13:00	12/08/2017	20:00	MUELLE PARAIRES
RHAPSODY OF THE SEAS	13/08/2017	07:00	13/08/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
SEVEN SEAS VOYAGER	13/08/2017	13:00	13/08/2017	22:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ARMONIA	14/08/2017	15:00	15/08/2017	01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	15/08/2017	06:00	15/08/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
NORWEGIAN SPIRIT	15/08/2017	08:00	15/08/2017	15:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	15/08/2017	08:00	16/08/2017	01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	15/08/2017	14:00	16/08/2017	00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 5	16/08/2017	04:00	16/08/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SEABOURN ODYSSEY	16/08/2017	08:00	16/08/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	16/08/2017	15:00	16/08/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
STAR BREEZE	17/08/2017	08:00	17/08/2017	19:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA NEORIVIERA	17/08/2017	10:00	17/08/2017	21:00	MUELLE PARAIRES
AIDA AURA	18/08/2017	05:00	18/08/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	18/08/2017	09:00	18/08/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
TUI DISCOVERY	19/08/2017	06:00	19/08/2017	23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDABELLA	19/08/2017	06:00	19/08/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
VENTURA	19/08/2017	08:00	19/08/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN EPIC	19/08/2017	13:00	19/08/2017	20:00	MUELLE PARAIRES
AIDASTELLA	20/08/2017	05:00	20/08/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
RIVIERA	20/08/2017	12:00	20/08/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
SIRENA	21/08/2017	07:00	21/08/2017	15:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
MSC ARMONIA	21/08/2017	15:00	22/08/2017	01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	22/08/2017	06:00	22/08/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	22/08/2017	08:00	23/08/2017	01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	22/08/2017	14:00	23/08/2017	00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	23/08/2017	15:00	23/08/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
JEWEL OF THE SEAS	24/08/2017	07:00	24/08/2017	16:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
STAR BREEZE	24/08/2017	08:00	24/08/2017	17:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
SEVEN SEAS VOYAGER	24/08/2017	09:00	24/08/2017	20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA NEORIVIERA	24/08/2017	13:00	24/08/2017	21:00	MUELLE PARAIRES
AIDA AURA	25/08/2017	05:00	25/08/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	25/08/2017	09:00	25/08/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 5	26/08/2017	04:00	26/08/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	26/08/2017	06:00	26/08/2017	23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDABELLA	26/08/2017	06:00	26/08/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SAGA PEARL II	26/08/2017	08:00	26/08/2017	18:00	1ER. TRAMO EXT MLLES CIALES.
NORWEGIAN EPIC	26/08/2017	13:00	26/08/2017	20:00	MUELLE DE LA 1 ALIN DEL DIQUE DEL OESTE
INDEPENDENCE OF THE SEAS	27/08/2017	08:00	27/08/2017	17:00	1ER. TRAMO EXT MLLES CIALES.
NORWEGIAN EPIC	27/08/2017	13:00	27/08/2017	20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ARMONIA	28/08/2017	15:00	29/08/2017	01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 1	29/08/2017	04:00	29/08/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
THOMSON MAJESTY	29/08/2017	06:00	29/08/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
FREEDOM OF THE SEAS	29/08/2017	07:00	29/08/2017	17:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE



Barco	Llegada	Salida	Alineación
COSTA DIADEMA	29/08/2017 08:00	30/08/2017 01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	29/08/2017 14:00	30/08/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
TUI DISCOVERY	30/08/2017 08:00	30/08/2017 21:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC SPLENDIDA	30/08/2017 15:00	30/08/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDASTELLA	31/08/2017 05:00	31/08/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA NEORIVIERA	31/08/2017 10:00	31/08/2017 21:00	MUELLE PARAIRES
AIDA AURA	01/09/2017 05:00	01/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
STAR LEGEND	01/09/2017 08:00	01/09/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE NORTE
COSTA FASCINOSA	01/09/2017 09:00	01/09/2017 19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
TUI DISCOVERY	02/09/2017 06:00	02/09/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	02/09/2017 06:00	02/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	02/09/2017 13:00	02/09/2017 20:00	MUELLE PARAIRES
AIDABELLA	03/09/2017 05:00	03/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
RHAPSODY OF THE SEAS	03/09/2017 07:00	03/09/2017 18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN EPIC	03/09/2017 13:00	03/09/2017 20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ARMONIA	04/09/2017 15:00	05/09/2017 01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 5	05/09/2017 04:00	05/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
THOMSON MAJESTY	05/09/2017 06:00	05/09/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
NORWEGIAN SPIRIT	05/09/2017 08:00	05/09/2017 15:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	05/09/2017 08:00	06/09/2017 01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	05/09/2017 14:00	06/09/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
SEVEN SEAS VOYAGER	06/09/2017 08:00	06/09/2017 21:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC SPLENDIDA	06/09/2017 15:00	06/09/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
JEWEL OF THE SEAS	07/09/2017 07:00	07/09/2017 16:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA NEORIVIERA	07/09/2017 10:00	07/09/2017 21:00	MUELLE PARAIRES
AIDA AURA	08/09/2017 05:00	08/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	08/09/2017 09:00	08/09/2017 19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
TUI DISCOVERY	09/09/2017 06:00	09/09/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	09/09/2017 06:00	09/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SEVEN SEAS VOYAGER	09/09/2017 08:00	09/09/2017 19:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN EPIC	09/09/2017 13:00	09/09/2017 20:00	MUELLE PARAIRES
AIDASTELLA	10/09/2017 05:00	10/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
RIVIERA	10/09/2017 08:00	10/09/2017 18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN EPIC	10/09/2017 13:00	10/09/2017 20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ARMONIA	11/09/2017 15:00	12/09/2017 01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	12/09/2017 06:00	12/09/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	12/09/2017 08:00	13/09/2017 01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	12/09/2017 14:00	13/09/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	13/09/2017 15:00	13/09/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
COSTA NEORIVIERA	14/09/2017 10:00	14/09/2017 21:00	MUELLE PARAIRES
MEIN SCHIFF 5	15/09/2017 04:00	15/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDA AURA	15/09/2017 05:00	15/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SEABOURN ODYSSEY	15/09/2017 08:00	15/09/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA FASCINOSA	15/09/2017 09:00	15/09/2017 19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
CELEBRITY CONSTELLATION	15/09/2017 10:00	15/09/2017 18:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE



Barco	Llegada	Salida	Alineación
TUI DISCOVERY	16/09/2017 06:00	16/09/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	16/09/2017 06:00	16/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	16/09/2017 13:00	16/09/2017 20:00	MUELLE PARRAIRES
BOUDICCA	16/09/2017 14:00	16/09/2017 22:00	MUELLE PARRAIRES
STAR PRIDE	17/09/2017 08:00	17/09/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE NORTE
NORWEGIAN EPIC	17/09/2017 13:00	17/09/2017 20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ARMONIA	18/09/2017 15:00	19/09/2017 01:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
THOMSON MAJESTY	19/09/2017 06:00	19/09/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	19/09/2017 08:00	20/09/2017 01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	19/09/2017 14:00	20/09/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	20/09/2017 15:00	20/09/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDASTELLA	21/09/2017 05:00	21/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA NEORIVIERA	21/09/2017 10:00	21/09/2017 21:00	MUELLE PARRAIRES
AIDA AURA	22/09/2017 05:00	22/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA FASCINOSA	22/09/2017 09:00	22/09/2017 19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
TUI DISCOVERY	23/09/2017 06:00	23/09/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	23/09/2017 06:00	23/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	23/09/2017 13:00	23/09/2017 20:00	MUELLE PARRAIRES
AIDABELLA	24/09/2017 05:00	24/09/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
RHAPSODY OF THE SEAS	24/09/2017 07:00	24/09/2017 18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN EPIC	24/09/2017 13:00	24/09/2017 20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 5	25/09/2017 04:00	25/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
THOMSON MAJESTY	26/09/2017 06:00	26/09/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	26/09/2017 08:00	27/09/2017 01:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN SPIRIT	26/09/2017 08:00	26/09/2017 15:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
WESTERDAM	26/09/2017 08:00	26/09/2017 23:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	26/09/2017 14:00	27/09/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC FANTASIA	26/09/2017 16:00	27/09/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	27/09/2017 15:00	27/09/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
COSTA NEORIVIERA	28/09/2017 10:00	28/09/2017 21:00	MUELLE PARRAIRES
MEIN SCHIFF 3	29/09/2017 04:00	29/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDA AURA	29/09/2017 05:00	29/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	30/09/2017 06:00	30/09/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	30/09/2017 06:00	30/09/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
ISLAND SKY	30/09/2017 06:00	30/09/2017 13:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
NORWEGIAN EPIC	30/09/2017 13:00	30/09/2017 20:00	MUELLE PARRAIRES
AIDASTELLA	01/10/2017 05:00	01/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SILVER WIND	01/10/2017 08:00	01/10/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
SILVER WIND	01/10/2017 08:00	01/10/2017 23:00	MUELLE PARRAIRES
SOVEREIGN	01/10/2017 09:00	01/10/2017 17:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	01/10/2017 13:00	01/10/2017 20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
THOMSON MAJESTY	03/10/2017 06:00	03/10/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	03/10/2017 08:00	03/10/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	03/10/2017 14:00	04/10/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	04/10/2017 15:00	04/10/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE



Barco	Llegada	Salida	Alineación
MEIN SCHIFF 5	05/10/2017 04:00	05/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDA AURA	06/10/2017 05:00	06/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
CELEBRITY CONSTELLATION	06/10/2017 10:00	06/10/2017 18:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
TUI DISCOVERY	07/10/2017 06:00	07/10/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	07/10/2017 06:00	07/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	07/10/2017 13:00	07/10/2017 20:00	MUELLE PARAIRES
FREEDOM OF THE SEAS	08/10/2017 07:00	08/10/2017 16:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
SOVEREIGN	08/10/2017 09:00	08/10/2017 17:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	08/10/2017 13:00	08/10/2017 20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN EPIC	09/10/2017 08:00	09/10/2017 18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 3	10/10/2017 04:00	10/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
THOMSON MAJESTY	10/10/2017 06:00	10/10/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	10/10/2017 08:00	10/10/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	10/10/2017 14:00	11/10/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
LE LYRIAL	11/10/2017 07:00	11/10/2017 19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC SPLENDIDA	11/10/2017 15:00	11/10/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDASTELLA	12/10/2017 05:00	12/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SEADREAM II	12/10/2017 08:00	12/10/2017 18:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
MARINA	12/10/2017 08:00	12/10/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
QUEEN ELIZABETH	12/10/2017 09:00	12/10/2017 17:00	1ER. TRAMO EXT MLLES CIALES.
AIDA AURA	13/10/2017 05:00	13/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
CELEBRITY SILHOUETTE	13/10/2017 07:00	13/10/2017 17:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	14/10/2017 06:00	14/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	14/10/2017 06:00	14/10/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
ISLAND SKY	14/10/2017 07:00	14/10/2017 18:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
SAGA PEARL II	14/10/2017 08:00	14/10/2017 16:00	1ER. TRAMO EXT MLLES CIALES.
MEIN SCHIFF 5	15/10/2017 04:00	15/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDABELLA	15/10/2017 05:00	15/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SEABOURN ODYSSEY	15/10/2017 08:00	15/10/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
SEADREAM II	15/10/2017 08:00	15/10/2017 21:30	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
SOVEREIGN	15/10/2017 09:00	15/10/2017 17:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	15/10/2017 13:00	15/10/2017 20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
RHAPSODY OF THE SEAS	16/10/2017 07:00	16/10/2017 17:00	1ER. TRAMO EXT MLLES CIALES.
THOMSON MAJESTY	17/10/2017 06:00	17/10/2017 23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
NORWEGIAN SPIRIT	17/10/2017 08:00	17/10/2017 15:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	17/10/2017 08:00	17/10/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC ORCHESTRA	17/10/2017 14:00	18/10/2017 00:30	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	18/10/2017 15:00	18/10/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
WIND STAR	19/10/2017 08:00	19/10/2017 16:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC PREZIOSA	20/10/2017 09:00	21/10/2017 19:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 3	21/10/2017 04:00	21/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
TUI DISCOVERY	21/10/2017 06:00	21/10/2017 23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	21/10/2017 06:00	21/10/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SOVEREIGN	22/10/2017 09:00	22/10/2017 17:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	22/10/2017 13:00	22/10/2017 20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR



Barco	Llegada		Salida		Alineación
AZAMARA QUEST	23/10/2017	07:00	23/10/2017	22:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
NORWEGIAN EPIC	23/10/2017	08:00	23/10/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
THOMSON MAJESTY	24/10/2017	06:00	24/10/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
SILVER SPIRIT	24/10/2017	08:00	24/10/2017	14:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	24/10/2017	08:00	24/10/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
RIVIERA	24/10/2017	09:00	24/10/2017	18:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 5	25/10/2017	04:00	25/10/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
LE LYRIAL	25/10/2017	07:00	25/10/2017	19:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SEVEN SEAS EXPLORER	25/10/2017	08:00	25/10/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC PREZIOSA	25/10/2017	08:00	25/10/2017	17:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
SILVER SPIRIT	25/10/2017	08:00	25/10/2017	23:00	MUELLE PARAIRE
MSC SPLENDIDA	25/10/2017	15:00	25/10/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDABLU	26/10/2017	05:00	26/10/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
CRYSTAL SYMPHONY	26/10/2017	08:00	26/10/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
CRYSTAL SYMPHONY	26/10/2017	08:00	26/10/2017	17:00	MUELLE PARAIRE
STAR FLYER	27/10/2017	09:00	27/10/2017	18:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
TUI DISCOVERY	28/10/2017	06:00	04/11/2017	23:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	28/10/2017	06:00	28/10/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDABLU	29/10/2017	00:00	29/10/2017	14:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SOVEREIGN	29/10/2017	09:00	29/10/2017	17:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC PREZIOSA	29/10/2017	09:00	30/10/2017	19:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
NORWEGIAN EPIC	29/10/2017	13:00	29/10/2017	20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
THOMSON MAJESTY	31/10/2017	06:00	31/10/2017	23:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
COSTA DIADEMA	31/10/2017	08:00	31/10/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
SEA CLOUD	31/10/2017	13:30	31/10/2017	23:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 3	01/11/2017	04:00	01/11/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
JEWEL OF THE SEAS	01/11/2017	07:00	01/11/2017	17:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
STAR LEGEND	01/11/2017	08:00	01/11/2017	16:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE NORTE
MSC SPLENDIDA	01/11/2017	15:00	01/11/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
MEIN SCHIFF 2	02/11/2017	04:00	02/11/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SAGA SAPPHIRE	03/11/2017	08:00	03/11/2017	18:00	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
STAR LEGEND	03/11/2017	09:00	03/11/2017	19:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDAPRIMA	04/11/2017	06:00	04/11/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SEA CLOUD II	04/11/2017	08:00	04/11/2017	23:59	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
SILVER SPIRIT	04/11/2017	11:00	04/11/2017	22:00	AMPLIACION MUELLE PONIENTE NORTE
SOVEREIGN	05/11/2017	09:00	05/11/2017	17:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	05/11/2017	13:00	05/11/2017	20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
QUEEN VICTORIA	06/11/2017	08:00	06/11/2017	22:00	1ER. TRAMO EXT MLLES CIALES.
SEVEN SEAS EXPLORER	06/11/2017	08:00	06/11/2017	15:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN SPIRIT	07/11/2017	08:00	07/11/2017	15:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	07/11/2017	08:00	07/11/2017	17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
VEENDAM	07/11/2017	17:00	07/11/2017	23:59	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
CELEBRITY SILHOUETTE	08/11/2017	10:00	08/11/2017	20:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC SPLENDIDA	08/11/2017	15:00	08/11/2017	23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDABLU	10/11/2017	08:00	10/11/2017	22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA



Barco	Llegada	Salida	Alineación
EUROPA	10/11/2017 08:00	11/11/2017 18:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	11/11/2017 06:00	11/11/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SOVEREIGN	12/11/2017 09:00	12/11/2017 17:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC ORCHESTRA	12/11/2017 10:00	12/11/2017 20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN EPIC	12/11/2017 13:00	12/11/2017 20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 2	13/11/2017 04:00	13/11/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA DIADEMA	14/11/2017 08:00	14/11/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC SPLENDIDA	15/11/2017 15:00	15/11/2017 23:59	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDAPRIMA	18/11/2017 06:00	18/11/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
SEVEN SEAS EXPLORER	18/11/2017 08:00	18/11/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
SOVEREIGN	19/11/2017 09:00	19/11/2017 17:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
NORWEGIAN EPIC	19/11/2017 13:00	19/11/2017 20:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MARINA	20/11/2017 08:00	20/11/2017 18:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA DIADEMA	21/11/2017 08:00	21/11/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
NORWEGIAN SPIRIT	22/11/2017 08:00	22/11/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 2	24/11/2017 04:00	24/11/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	25/11/2017 06:00	25/11/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA DIADEMA	28/11/2017 08:00	28/11/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
AIDAPRIMA	02/12/2017 06:00	02/12/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MEIN SCHIFF 2	05/12/2017 04:00	05/12/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
COSTA DIADEMA	05/12/2017 08:00	05/12/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MSC SEASIDE	05/12/2017 09:00	05/12/2017 23:55	M. 2ª ALIN. PONIENTE NORTE
AIDAPRIMA	09/12/2017 06:00	09/12/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MSC ORCHESTRA	11/12/2017 09:00	11/12/2017 21:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
COSTA DIADEMA	12/12/2017 08:00	12/12/2017 17:00	M. 1ª ALIN. PONIENTE SUR
MEIN SCHIFF 2	16/12/2017 04:00	16/12/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	16/12/2017 06:00	16/12/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	23/12/2017 06:00	23/12/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
MEIN SCHIFF 2	27/12/2017 04:00	27/12/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA
AIDAPRIMA	30/12/2017 06:00	30/12/2017 22:00	ALIN.NORTE DE LA PLATAFORMA