



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL “SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA EN EL CENTRO DE VISITANTES DE SAN CAYETANO”.

1. OBJETO

- 1.1 Es objeto del presente Pliego la contratación por parte del Ayuntamiento de Murcia del **“SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA EN EL CENTRO DE VISITANTES DE SAN CAYETANO”**, que se realizará conforme al PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS que se adjunta, redactado por el Servicio Municipal de Deportes, Juventud y Turismo.
- 1.2 La codificación del objeto del contrato, según el Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV) aprobado por el Reglamento 213/2008-CE, de 28 de noviembre de 2007, es:
- 63513000-8-Servicios de información turística.
- 79992000-4-Servicios de recepción.
- 1.3 Los licitadores deberán aportar la documentación exigida en el presente Pliego de Condiciones, y en particular, la documentación acreditativa de los extremos que a efectos de valoración de ofertas se hace referencia en la cláusula 8 del presente Pliego.
- 1.4 Toda la información relativa a la contratación derivada de la presente convocatoria se publicará en el perfil del contratante en la página web www.murcia.es.

2. REGULACIÓN JURÍDICA

- 2.1 El objeto del presente Pliego está tipificado como contrato de **SERVICIOS**, dentro de la **categoría 27** se regirá por las prescripciones contenidas en el mismo; los preceptos del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público; el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público; el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, en lo que no se oponga al Texto Refundido antes citado; subsidiariamente, por los preceptos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y normas complementarias; y, supletoriamente, las restantes normas de Derecho Administrativo y, en su defecto, las normas de Derecho Privado que le sean de aplicación.



- 2.2 Su adjudicación se realizará mediante **PROCEDIMIENTO ABIERTO**, de conformidad con lo establecido en el art. 138 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, **utilizándose los criterios de adjudicación que se relacionan en la cláusula 8** del presente Pliego y anunciándose en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en el Perfil del Contratante, de acuerdo con lo establecido en su art. 142.

3. PRECIO

- 3.1 El tipo de licitación se fija en la cantidad de **51.760,80 € más el 21% de I.V.A.**, que asciende a la cantidad de **10.869,77 €**, lo que hace un **total de 62.630,57 €**, que es el presupuesto del contrato objeto del presente Pliego de Condiciones, según el siguiente desglose:

Año 2013:

Aplicación 045/432/227 06	34.745,45 €
IVA 21 %:	
Aplicación 045/432/227 06	7.296,55 €

Año 2014:

Aplicación 045/432/227 06	17.015,35 €
IVA 21 %:	
Aplicación 045/432/227 06	3.573,22 €

- 3.2 Los licitadores presentarán sus ofertas estableciendo los precios/hora del servicio que, como máximo se fijan en las cantidades siguientes, I.V.A. incluido:

- Servicio de información turística **17,50 €/hora.**
- Servicio de tareas de conserjería y recepción **13,30 €/hora.**

Los licitadores realizarán la baja que estimen pertinente sobre los precios/hora establecidos en el presente Pliego, y sobre el precio total ofertado.

En la proposición económica se especificará necesariamente por separado como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido, según el modelo que se inserta en la cláusula 9.4, **no admitiéndose las ofertas que no lo expresen así.**

En el presupuesto total se entenderán comprendidos todos los gastos y demás impuestos que graven la realización del contrato, no pudiendo en su consecuencia, repercutirlos la empresa adjudicataria contra la Administración como partida independiente del presupuesto contratado.



- 3.2 El **valor estimado del contrato**, incluidas las prórrogas y modificaciones previstas y excluido el I.V.A., asciende a la cantidad de **103.521,60 €**.
- 3.3. De conformidad con el informe del Servicio promotor del expediente, se considerará que las proposiciones incurren en **temeridad** cuando concurren las circunstancias previstas en la cláusula 8.2 del presente Pliego.
- 3.4 No se admitirán variantes o alternativas.

4. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

El **plazo de duración** del contrato será de **UN AÑO**, a contar desde la fecha de su formalización.

Dicho contrato podrá ser prorrogado por **UN AÑO** más, si se acuerda de forma expresa antes de su finalización, previo informe favorable del Servicio Municipal promotor del expediente.

Dado que el contrato tiene carácter plurianual, la autorización y el compromiso de gasto se subordinarán al crédito que para cada ejercicio se consigne en los respectivos presupuestos, de conformidad con lo establecido en el art. 174.1 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, operando dicha circunstancia como condición suspensiva e su vigencia.

5. REVISIÓN DE PRECIOS

En virtud de lo establecido en el art. 89 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y de conformidad con el informe emitido por el Servicio promotor del expediente; no procederá la revisión de precios del presente contrato, quedando excluida en consecuencia dicha revisión.

6. APTITUD PARA CONTRATAR

- 6.1 Podrán tomar parte en esta contratación las personas naturales o jurídicas que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en una prohibición de contratar y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, conforme a lo dispuesto en la cláusula siguiente.

Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional exigible para la realización de la actividad que constituye el objeto del contrato.

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, le sean propios.



- 6.2 La **capacidad de obrar** de los empresarios que fueren personas jurídicas se acreditará mediante la escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula la actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.

La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea se acreditará por su inscripción en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde estén establecidos, o mediante la prestación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

Estos últimos, además, 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, en forma sustancialmente análoga y deberán tener abierta sucursal en España, con designación de apoderados o representantes para sus operaciones y estar inscritas en el Registro Mercantil.

- 6.3 La prueba, por parte de los empresarios, de **no estar incurso en una prohibición de contratar** de las contenidas en el art. 60 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, se efectuará mediante testimonio judicial o certificación administrativa, según los casos, y cuando dicho documento no pueda ser expedido por la autoridad competente, podrá ser sustituido por una declaración responsable otorgada ante una autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado.

- 6.4 Podrán presentarse proposiciones escritas por diversos **empresarios agrupados temporalmente** para la realización del objeto de esta contratación. Dichos empresarios quedarán obligados solidariamente ante la Administración, y deberán nombrar en su proposición un representante o apoderado único de la unión, con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar las empresas para cobros y pagos de cuantía significativa.

En este caso cada una de las empresas deberá acreditar su capacidad de obrar y jurídica frente a la Administración de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

La duración de las Uniones Temporales de empresarios será coincidente con la del contrato hasta su extinción.



- 6.5 En cuanto a las proposiciones formuladas por distintas empresas pertenecientes a **un mismo grupo** se estará a lo dispuesto en el art. 86 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

7. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

- 7.1 Dado el presupuesto del contrato objeto del presente Pliego, las empresas licitadoras deberán acreditar su **solventia técnica o profesional** por los medios siguientes:

- a. Las titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato.

El personal encargado de la ejecución del contrato será el siguiente:

- Un titulado en Turismo (Grado, diplomatura o equivalente) con dominio del idioma inglés, acreditando como mínimo nivel B1 según el Marco de Referencia Europeo del Consejo de Europa.
- Un auxiliar no especializado para realizar tareas de conserjería y recepción, información del centro y pequeño mantenimiento.

A estos efectos los licitadores deberán presentar la relación nominal de personal destinado a la prestación del servicio que se propone, adjuntando la correspondiente documentación justificativa de la solventia exigida a dicho personal.

- b. Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos **TRES AÑOS** que tengan relación directa con el objeto del contrato; incluyendo importes, fechas y destinatario, público o privado, de los mismos, y que se acreditará 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.

La suma de dichos importes en su conjunto deberá haber sido durante los tres últimos años igual o superior a la cantidad de **155.282,40 €** (cantidad resultante de multiplicar por 3 el importe anual, I.V.A. excluido, del presente contrato).

- c. Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene eventualmente el propósito de subcontratar.

- 7.2 Con independencia de lo establecido en el apartado anterior, los licitadores deberán acreditar necesariamente su **solventia económica y financiera**, por uno o varios de los medios siguientes:

- a. Informe de instituciones financieras, o en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.



b. Las cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que corresponda. Los empresarios no obligados a presentar las cuentas en Registros oficiales podrán aportar, como medio alternativo de acreditación, los libros de contabilidad debidamente diligenciados.

7.3 La no aportación por parte de los licitadores de toda la documentación exigida en la presente cláusula justificativa de la solvencia requerida y en la cláusula anterior relativa a la capacidad jurídica y de obrar, será causa de **exclusión** de la oferta, de conformidad con la normativa de aplicación.

8. CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Los criterios objetivos que se aplicarán en la valoración de las ofertas presentadas, de conformidad con lo establecido en el art. 150 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, serán los siguientes:

8.1 Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor:

- **Oferta técnica 0 a 6 puntos**
 - Proyecto de organización del Servicio objeto del contrato 0 a 3 puntos
 - Por acreditar el dominio de inglés con nivel superior al B1, ó acreditar el dominio de otro idioma con nivel mínimo B1 (deberá acreditar documentalmente en su oferta la posesión del título oficial que acredite el conocimiento del idioma) 0 a 1 punto
 - Propuesta de vestuario (deberá aportar muestras ó fotografías, describiendo sus características) 0 a 2 puntos
- **Mejoras 0 a 3 puntos**
 - Las mejoras que se oferten deberán mejorar la calidad en la prestación del servicio. Dichas mejoras se referirán exclusivamente a los siguientes elementos:
 - Aportación de una bolsa adicional de horas de trabajo para servicios extraordinarios (**este apartado no será objeto de valoración económica por los licitadores**) 0 a 2 puntos



Se asignará la puntuación máxima prevista en este apartado a la oferta que mayor número de horas adicionales ofrezca, puntuándose las restantes ofertas de forma proporcional según la siguiente fórmula:

$$\text{Valor Oferta X} = \frac{(\text{n}^\circ \text{ horas oferta X} * \text{puntuación máxima})}{\text{Mayor n}^\circ \text{ de horas ofertadas.}}$$

- Aportación de recursos materiales que redunden en un mejor funcionamiento del servicio tales como audiovisuales, realización de vídeos específicos para su difusión en el centro, material informático y material audiovisual, **(este apartado deberá ser valorado económicamente, a precios de mercado, por los licitadores)**..... 0 a 1 puntos

8.2 Criterios valorables mediante la mera aplicación de fórmulas:

▪ **Oferta económica 0 a 11 puntos**

Para calcular el presupuesto ofertado total, se tendrá en cuenta el precio/hora IVA excluido, multiplicado por el número máximo de horas anuales

- Al valor del presupuesto más bajo ofertado, de las ofertas admitidas, le corresponderá la puntuación máxima de 11 puntos.
- El presupuesto tipo de contrata contemplado en la licitación, que en ningún caso deberá ser rebasado, le corresponderá una puntuación de 0 puntos.

Las ofertas se puntuarán de forma proporcional según la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta X} = \frac{\text{Importe oferta más baja} * \text{Puntuación máxima}}{\text{Importe oferta X}}$$

Se considerará que las proposiciones incurren en **temeridad** cuando concurren las siguientes circunstancias, y conforme a lo previsto en la cláusula 3.3 del presente Pliego:

- Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más del 25%.
- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.



- Cuando concurren tres licitadores o más, las que sean inferiores en más de 5 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

Las ofertas cuyas proposiciones económicas estén incursas en valores anormales o desproporcionados, deberán justificar la valoración de la oferta económica realizada y precisar las condiciones técnicas y/o excepcionales de la misma que le permitan la ejecución del objeto del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 152 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

9. PROPOSICIONES

- 9.1 Las proposiciones para tomar parte en esta licitación se presentarán en **TRES SOBRES CERRADOS**, que podrán estar lacrados y precintados y en el que figurará, en cada uno de ellos, la siguiente **INSCRIPCIÓN**:

"Proposición presentada por D.....(en nombre propio o en representación de....., con C.I.F.:), para tomar parte en la licitación convocada por el Excmo. Ayuntamiento de Murcia para la contratación del "....."

En cada uno de los sobres, se añadirá además, respectivamente,

- "SOBRE 1" (DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA)
- "SOBRE 2" (PROPOSICIÓN TÉCNICA)
- "SOBRE 3" (PROPOSICIÓN ECONÓMICA)

Dentro de cada sobre, se incluirá un índice comprensivo de todos los documentos que se incluyan en el mismo.

- 9.2 Los licitadores presentarán en el "**SOBRE 1**" (**DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**), los siguientes **DOCUMENTOS**:

1. Identificación completa de la empresa, que incluya como mínimo dirección postal, número de teléfono, fax, dirección de correo electrónico y persona de contacto.
2. D.N.I. o C.I.F. del licitador y del representante.



3. Escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial.
Asimismo, aportarán Poder notarial en caso de actuar en representación de otra persona o entidad, **DEBIDAMENTE BASTANTEADO** por la Directora de los Servicios Jurídicos.
4. Último recibo del Impuesto de Actividades Económicas por la actividad correspondiente, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto. En caso de que el licitador haya iniciado la actividad en el presente ejercicio, presentará únicamente el documento acreditativo del alta en el referido Impuesto.
En su caso, las empresas licitadoras podrán acreditar la **exención** en el mencionado Impuesto, mediante declaración responsable expedida al efecto.
5. Declaración responsable otorgada ante una autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado de no estar incurso en una prohibición de contratar de las contenidas en el art. 60 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público; que incluya la manifestación de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social; o declaración sobre su vigencia cuando aquella ya hubiera sido aportada con anterioridad ante esta Administración.
6. Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional de la Empresa, conforme a lo establecido en la cláusula 7 del presente Pliego de Condiciones.
7. Propuesta de Póliza de seguro de responsabilidad civil, por un importe mínimo de **600.000,00 €** o copia de la Póliza que tenga suscrita la empresa.

En general, de la documentación jurídica y administrativa, podrán presentarse **originales o copias compulsadas** de los mismos, conforme a la legislación vigente.

- 9.3 Los licitadores presentarán en el **SOBRE 2 (PROPOSICIÓN TÉCNICA)**, **exclusivamente** la documentación relativa a los criterios objetivos para la adjudicación del contrato **establecidos en la cláusula 8.1.**

En **ningún caso se incluirá** en este sobre la documentación relativa a los criterios recogidos en la cláusula 8.2. La inclusión de dichos datos en ese sobre supondrá la exclusión automática de la correspondiente oferta.

En caso de que el licitador considere que en su proposición técnica existen **documentos de carácter confidencial**, deberá detallar qué documentación tiene ese carácter mediante la oportuna declaración firmada y debidamente justificada, todo ello a los efectos previstos en el art. 140 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

- 9.4 En el "**SOBRE 3**" los licitadores presentarán los siguientes documentos:

- *Proposición económica, que se redactará conforme al siguiente modelo:*



"D....., vecino de....., con domicilio en....., n°..., con D.N.I. N°....., expedido en....., el... de....., de 20....., en nombre propio (o en representación de....., con C.I.F.:) conforme acredito con poder notarial declarado bastante, otorgado ante notario del Ilustre Colegio de D., con fecha y n° de protocolo.....; enterado del anuncio publicado en el Boletín Oficial de la Región de Murcia N°... del día... de..... de 20....., y de los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas, con destino a la contratación, por PROCEDIMIENTO ABIERTO, del ".....", cuyo contenido conoce y acepta íntegramente, se compromete a la realización del mencionado contrato con arreglo a todas y cada una de las cláusulas de los mencionados Pliegos, en el precio de € más el ...% de I.V.A., que asciende a la cantidad de €, lo que hace un total de €, conforme al siguiente detalle de precios/hora:

- ✓ Servicio de información turística...€/hora más 21% I.V.A = ...€/hora
- ✓ Servicio de tareas de conserjería y recepción...€/hora más 21% I.V.A = ...€/hora

Se acompaña en el "**SOBRE 1**" la documentación exigida en la cláusula 9.2 del Pliego de Condiciones y en el "**SOBRE 2**" la proposición técnica, en la que no se hace alusión alguna a la presente oferta económica.

Se señala como **número de fax** a efectos de las notificaciones que procedan en cuantas actuaciones se sigan del presente procedimiento el siguiente:

Fecha y firma del proponente".

- Desglose de los distintos conceptos en base a los cuales se ha calculado el precio y, en particular, justificación del cumplimiento de la normativa laboral a los efectos previstos en la cláusula 3.3 del presente Pliego de Condiciones.
- Se indicará igualmente en este sobre, en su caso, la parte del contrato que el licitador tenga previsto **subcontratar**, señalando importe, nombre o perfil empresarial, por referencia a las condiciones de solvencia que reúnan los subcontratistas.
- En caso de que el licitador considere que a su proposición económica existen **documentos de carácter confidencial**, deberá detallar qué documentación tiene ese carácter mediante la oportuna declaración firmada y debidamente justificada, todo ello a efectos previstos en el art. 140 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- En los casos en que concurren empresas comprendidas en un mismo grupo, según lo dispuesto en la cláusula 6.5, se deberá adjuntar a la proposición económica declaración sobre los extremos que se concretan en dicha cláusula.

10. PRESENTACIÓN DE PLICAS

Las plicas para esta licitación se entregarán en el Servicio de Contratación, Suministros y



Responsabilidad Patrimonial, hasta las **DIEZ HORAS** del día en que finalice el plazo de **QUINCE DIAS naturales** a partir del siguiente al de la publicación del anuncio de licitación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia (en caso de finalizar dicho plazo en sábado o en día festivo será el siguiente día hábil), y se admitirán cuantos sobres se presenten, siempre que reúnan las condiciones externas reglamentarias.

11. **APERTURA DE PLICAS**

11.1 Tendrá lugar en la Casa Consistorial ante la **Mesa de Contratación**, que estará constituida por los siguientes miembros:

- **Presidente:**
 - Concejal Delegado de Contratación y Patrimonio.
- **Vocales:**
 - Directora de los Servicios Jurídicos.
 - Interventora General de la Corporación.
 - Jefe del Servicio de Deportes, Juventud y Turismo.
 - Jefe de Sección de Contratación, Suministros y Responsabilidad Patrimonial.
- **Secretario:**
 - Jefe de Servicio de Contratación, Suministros y Responsabilidad Patrimonial.

De conformidad con lo establecido en los arts. 160.1 del R.D.L. 3/2011 y 21 del R.D. 817/2009, la Mesa podrá solicitar cuantos informes técnicos considere precisos para la valoración de las proposiciones presentadas, pudiendo incorporar a sus reuniones los funcionarios o asesores especializados que resulten necesarios para ello.

11.2 Reunida la Mesa, procederá a la **calificación** de la documentación a la que se refiere el artículo 146 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (SOBRE 1). Si la Mesa observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, lo comunicará a los interesados mediante fax, a fin de que, en un plazo máximo de **DOS DÍAS HÁBILES** procedan a **subsana**r la referida documentación acreditando el cumplimiento de los requisitos exigidos a la fecha del vencimiento del plazo establecido para la presentación de ofertas, directamente en el Servicio de Contratación, Suministros y Responsabilidad Patrimonial del Ayuntamiento de Murcia, hasta las quince horas del día en que venza el plazo señalado. Seguidamente se extenderá **Acta de Calificación y Selección**.

11.3 Por la Mesa se realizará el acto público de **apertura de proposiciones técnicas** que contienen los criterios cuya valoración dependa de un juicio de valor (SOBRE 2), que tendrá lugar el **primer martes siguiente a la fecha de vencimiento de la licitación**, siempre que hayan transcurrido los dos días hábiles mencionados en la cláusula anterior. Si no hubiera transcurrido el plazo citado, se retrasará la apertura de las proposiciones hasta el primer martes siguiente al vencimiento del plazo de subsanación señalado. En todo caso, dicha apertura tendrá lugar antes de que hayan transcurrido siete días desde la apertura del SOBRE 1 (DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA).



La referida documentación se entregará al Servicio de Deportes, Juventud y Turismo, para su **valoración**, la cual deberá ser emitida en un plazo máximo de diez días naturales.

- 11.4 El Ayuntamiento podrá pedir aclaraciones a las ofertas presentadas para una mejor comprensión de las mismas. En ningún caso dichas aclaraciones podrán suponer modificación de los términos de la proposición efectuada.
- 11.5 Una vez valorada la proposición técnica, por la Mesa se realizará el acto público de **apertura de las proposiciones económicas** (SOBRE 3). En dicho acto se dará a conocer el resultado de la valoración de los criterios contenidos en el SOBRE 2. El referido acto deberá tener lugar antes de que haya transcurrido el plazo de un mes contado desde el día siguiente a la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

12. **CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS, ADJUDICACIÓN Y NOTIFICACIÓN**

- 12.1 Las proposiciones presentadas y que no hayan sido declaradas desproporcionadas o anormales conforme al apartado 2 de la presente cláusula, se clasificarán por orden decreciente, atendiendo a los criterios establecidos en la cláusula 8 del presente Pliego de Condiciones.
- 12.2 El órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa, entendiéndose como tal la que mayor puntuación haya obtenido en la valoración de los criterios establecidos, para que dentro del plazo de **DIEZ DÍAS hábiles** a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación:
- Justificante de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus **obligaciones tributarias y con la Seguridad Social** o autorización al órgano de contratación para obtener de forma directa dicha acreditación.
 - Justificante de disponer de los medios materiales y personales que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato.
 - Justificante de haber constituido la **garantía definitiva** a que se refiere la cláusula siguiente.
 - **Póliza del seguro de responsabilidad civil** por importe de **600.000,00 €**, en caso de haber presentado la propuesta, y justificante de pago del último recibo de recibo.
 - Escritura de constitución de la Unión Temporal de Empresas, en su caso.
 - Justificante acreditativo del **pago de los anuncios de licitación**.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en este caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

Cuando se identifiquen proposiciones que puedan ser considerada **desproporcionadas o**



anormales, en aplicación de los criterios establecidos en la cláusula 3.3 del presente Pliego, se dará audiencia al licitador que la haya presentado para que justifique la valoración de la oferta y precise las condiciones de la misma, en particular en lo que se refiere al ahorro que permita el procedimiento de ejecución del contrato, las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga para ejecutar la prestación, la originalidad de las prestaciones propuestas, el respeto a la disposiciones relativas a la protección del empleo y las condiciones de trabajo vigentes en el lugar en que se vaya a realizar la prestación, o la posible obtención de un ayuda del Estado.

Si el órgano de contratación, considerando la justificación efectuada por los licitadores y los informes mencionados en el apartado anterior, estimase que la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados, la excluirá de la clasificación y acordará la adjudicación a favor de la siguiente proposición económicamente más ventajosa, de acuerdo con el orden en que hayan sido clasificadas.

- 12.4 La adjudicación se acordará por el órgano de contratación en **resolución motivada** dentro de los **CINCO DIAS hábiles** siguientes a la recepción de la documentación a que se refiere el apartado 2 de la presente cláusula, y será **publicada en el Perfil del Contratante y notificada al adjudicatario mediante fax**. A tal efecto deberá consignar el número de fax en la proposición económica.

La **notificación al resto de participantes en la licitación se realizará mediante publicación en el Tablón de Anuncios del Servicio de Contratación**, Suministros y Responsabilidad Patrimonial, de conformidad con lo establecido en el art. 59.6.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Modificada por la Ley 4/1999, de 14 de enero.

13. GARANTÍA DEFINITIVA

- 13.1 La **garantía definitiva** habrá de constituirse dentro del plazo indicado en la cláusula 12.2 y se fija en la cantidad equivalente al **5% del importe de adjudicación, excluido el I.V.A.**

La garantía definitiva podrá presentarse en cualquiera de las formas previstas en el art. 96 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

- 13.2 Para el caso de que se utilice la modalidad de **ingreso en efectivo**, se procederá del siguiente modo:
- Se ingresará directamente o mediante transferencia bancaria a favor del Ayuntamiento de Murcia, en la cuenta siguiente: CAJAMAR: Cuenta de abono **3058-0437-29-2732010010**.
 - En los abonos deberá figurar el N.I.F. o C.I.F., nombre y apellidos o razón social de la empresa ordenante, así como la indicación de que se trata de «fianza definitiva», sucinta descripción del contrato para el que se deposita y número de expediente.



- 13.3 Para el caso de que se presente **en valores, mediante aval o seguro de caución**, deberá depositarse necesariamente en la Caja de la Corporación y se realizará conforme a los modelos contenidos en los anexos del R.D. 1098/2001, de 12 de octubre, Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, con la salvedad de que el término "Caja General de Depósitos" ha de sustituirse por "**Caja del Excmo. Ayuntamiento de Murcia**".
- 13.4 Asimismo, la garantía definitiva podrá constituirse **mediante retención en el precio**, de conformidad con lo establecido en el art. 96.2 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, previa petición formulada al efecto por el interesado en el plazo señalado en la cláusula 12.2.

14. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

- 14.1 El contrato derivado de la adjudicación del servicio objeto del presente Pliego de Condiciones se perfeccionará con su formalización, que se efectuará en documento administrativo, sin perjuicio de lo establecido en al art. 156 del Real Decreto Legislativo 3/2011, Ley de Contratos del Sector Público, **dentro del plazo de QUINCE DÍAS hábiles**, a contar desde el siguiente a aquél en que se reciba la notificación de la adjudicación.
- 14.2 No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización.

15. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- 15.1 La relación de personal adscrito a la ejecución del contrato propuesto por la empresa adjudicataria vinculará a la misma, siendo dicho personal el único autorizado para prestar el servicio.

A los efectos indicados en el párrafo anterior, la empresa adjudicataria deberá comunicar al responsable del contrato, con la debida antelación, a fin de que en su caso se autorice mediante decreto del Teniente de Alcalde o Concejal Delegado del área promotora del expediente, cualquier variación o sustitución que en relación a dicho personal pudiera producirse.

- 15.2 De conformidad con lo establecido en el art. 7.b) de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, modificada por Ley 42/2010, de 30 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, se prohíbe terminantemente fumar, además de en aquellos lugares o espacios definidos en la normativa de las Comunidades Autónomas, en los Centros y Dependencias de las Administraciones Públicas y Entidades de Derecho Público. Asimismo, según lo establecido en el art. 5.a) de la mencionada Ley, queda prohibida la venta y suministro de productos del tabaco en los centros anteriormente mencionados.



- 15.3 El adjudicatario está obligado al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a lo dispuesto en el presente Pliego de Condiciones, oferta por el mismo presentada y a las órdenes que esta Administración le dé para la mejor realización del servicio adjudicado, el cual será fiscalizado en todo momento por el Jefe del Servicio Municipal promotor del expediente.
- 15.4 De conformidad con lo establecido en el art. 52 del Real Decreto Legislativo 3/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por el Órgano de contratación se designará un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución, así como adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias para asegurar su correcta realización.
- 15.5 El contratista tendrá derecho al abono de la prestación realizada en los términos establecidos en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Dichos pagos se justificarán con facturas expedidas por la empresa adjudicataria, las cuales serán conformadas por el Jefe del Servicio Municipal correspondiente, y se tramitarán en forma reglamentaria, conforme a lo dispuesto en las Bases de Ejecución del Presupuesto. Dichas facturas se presentarán mensualmente, de conformidad con el número de horas de servicio realizadas.
- El adjudicatario tiene la obligación de presentar la factura que haya expedido por los servicios prestados o bienes entregados ante el correspondiente registro administrativo, para su oportuna tramitación. A tal efecto, el órgano de gestión económico financiera denominado Tesorería General Municipal ejercerá la función de contabilidad.
- Asimismo, en la factura correspondiente se identificará el órgano de contratación, siendo éste la Junta de Gobierno Local, y el Servicio u Oficina Municipal destinatario del objeto del contrato, siendo de aplicación lo establecido el Reglamento Regulador del Registro General de Facturas del Ayuntamiento de Murcia, publicado en el Boletín Oficial de la Región de Murcia nº 282 de fecha 5 de diciembre de 2012.
- 15.6 El contrato derivado de la adjudicación de esta convocatoria, por su naturaleza, no tendrá plazo de garantía, de conformidad con lo dispuesto en el art. 222 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por lo que al finalizar la prestación del servicio, el Jefe del Servicio Municipal formalizará Acta de Recepción en el plazo de un mes, desde la finalización de la prestación del servicio, en el que justifique la buena prestación de éste y con la finalidad de comprobar el buen estado del Centro. Dicha Acta se remitirá al Servicio de Contratación, Suministros y Responsabilidad Patrimonial para la devolución de la garantía definitiva, en su caso, previa tramitación del reglamentario expediente.
- 15.7 De conformidad con lo establecido en el art. 301.4 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del



Sector Público; en ningún caso podrá producirse, a la extinción del contrato, la consolidación del personal que haya realizado los trabajos objeto de contratación como personal de la entidad contratante.

16. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- 16.1 De conformidad con lo dispuesto en el art. 219 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, los contratos administrativos podrán ser modificados por razones de interés público en la forma prevista en el Título V del Libro I de la mencionada Ley, y de acuerdo con el procedimiento regulado en su art. 211; siendo dichas modificaciones obligatorias para el contratista.
- 16.2 De acuerdo con lo establecido en el art. 106 del Real Decreto Legislativo 3/2011, el contrato podrá ser modificado siempre y cuando se produzcan circunstancias nuevas derivadas de nuevos usos, como consecuencia del incremento de usuarios o nuevos servicios que se presten en el Centro, y que demanden una modificación en la frecuencia de los trabajos necesarios para el buen funcionamiento, siempre y cuando exista consignación presupuestaria suficiente para ello, sin que dicha modificación exceda, en más o en menos, el 10% del precio de adjudicación del contrato.
- 16.3 Asimismo, y de conformidad con lo dispuesto en el art. 107 del Real Decreto Legislativo 3/2011, el órgano de contratación podrá introducir modificaciones no previstas en el contrato para atender a causas imprevistas, solamente cuando concurra alguna de las circunstancias señaladas en dicho artículo.

17. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

- 17.1 El adjudicatario se obliga al cumplimiento de las leyes protectoras del trabajo, relativas a seguridad e higiene, incluso de la de Previsión y Seguridad Social, en todos sus aspectos y regulaciones, quedando exenta la Entidad Municipal contratante de cualquier responsabilidad por incumplimiento de dichas disposiciones y demás de carácter laboral que se produzcan por el adjudicatario.

Igualmente, éste se obliga a cumplir lo dispuesto en las leyes protectoras de la industria nacional, en todos sus aspectos y normas vigentes, así como las de seguridad e higiene en el trabajo.

Asimismo, las empresas que empleen un número de trabajadores fijos que exceda de 50 vendrán obligadas a cumplir lo establecido en la Ley 13/1982, de 7 de abril, sobre integración social de los minusválidos, así como en el R.D. 1451/1983, de 11 de mayo y demás normativa complementaria.



- 17.2 Serán de cuenta de la contrata todos los tributos, contribuciones y arbitrios de cualquier esfera fiscal, los que, por considerarse incluidos en los precios ofertados, no podrá repercutirse como partida independiente.
- 17.3 La empresa contratista responderá objetivamente y, en su consecuencia, deberá indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia del contrato adjudicado, conforme a lo establecido en el artículo 214 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- 17.4 La contrata será responsable de toda reclamación relativa a la propiedad industrial y comercial, y deberá indemnizar a la Administración de todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de reclamaciones, incluidos los gastos derivados de las que, eventualmente, puedan dirigirse contra la Administración Municipal.
- 17.5 De conformidad con lo establecido en el art. 43.1 de la Ley General Tributaria 58/2003, de 17 de diciembre, así como en el art. 60.d) del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y en los arts. 13 a 16 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas; la empresa contratista tendrá la obligación de aportar, con anterioridad al vencimiento de la validez de los certificados inicialmente aportados y hasta la finalización del contrato, y sin que medie reclamación alguna por parte de esta Administración, nuevas certificaciones acreditativas de encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social. Dicha obligación tendrá el carácter de obligación contractual esencial.

18. EJECUCIÓN DEFECTUOSA Y DEMORA

El Órgano de Contratación, en caso de incumplimiento, a propuesta del responsable del contrato, previa tramitación de las actuaciones oportunas y con audiencia del contratista, podrá imponer a éste multas con arreglo a lo previsto en el art. 212 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en base a las penalidades que a continuación se especifican:

18.1 INFRACCIONES:

Faltas Leves:

- Descuido de la imagen o falta de uniformidad y debida acreditación del personal.
- No informar puntualmente al Servicio de Turismo de cualquier incidente que se pudiera producir en el Centro.
- El retraso injustificado en el cumplimiento de cualquier tarea u obligación encargada en virtud del contrato para la prestación del servicio.



- Incumplimiento del resto de obligaciones reconocidas por contrato que no constituyan faltas graves o muy graves.

Faltas Graves:

- Incumplir las instrucciones emanadas del responsable del contrato, en cumplimiento de los Pliegos de Condiciones.
- El incumplimiento de las obligaciones del adjudicatario establecidas en el contrato, que como consecuencia dificulten o limiten la prestación del objeto del contrato.
- Falta de puntualidad.

Faltas Muy Graves:

- Incumplimiento de las funciones que comprende el servicio, descritas en el punto 1 B del presente Pliego.
- Abandono del puesto de trabajo en horario que no sea de descanso.
- Incumplimiento reiterado de las instrucciones emanadas del responsable del contrato, en cumplimiento de los Pliegos de Condiciones.
- Incumplimiento de las condiciones incluidas en su oferta, y que hayan sido objeto de valoración para su adjudicación.
- La prestación del servicio por personal que no disponga de los requisitos exigidos de nivel y titulación.
- El incumplimiento de los horarios, la disminución en el número de personas concertado para la prestación del servicio, así como otros similares que supongan un perjuicio grave al servicio.
- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contractuales esenciales del contrato.

18.2 SANCIONES:

Las faltas cometidas por el adjudicatario se sancionarán en la siguiente forma:

- Las faltas leves se penalizarán con una sanción económica de hasta el **2%** del importe de adjudicación del contrato.
- Las faltas graves se penalizarán con una sanción económica comprendida desde el **2%** hasta el **5%** del importe de adjudicación del contrato.



- Las faltas muy graves se penalizarán con una sanción económica comprendida desde el **5%** hasta el **10%** del importe total del contrato, o con su resolución.

Los importes de las sanciones se harán efectivos mediante deducción en las certificaciones o facturas correspondientes. En caso de que no puedan deducirse de las mismas, la garantía definitiva prestada responderá de la efectividad de dichas sanciones; debiendo el adjudicatario reponer o ampliar aquélla en la cuantía que corresponda, en el plazo de quince días desde la ejecución, incurriendo en caso contrario en causa de resolución, de conformidad con lo establecido en el art. 99.2 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

19. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Con independencia de las faltas que puedan causar la resolución del contrato de conformidad con lo establecido en la cláusula anterior, motivarán la resolución del mismo las enumeradas en los arts. 223 y 308 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, con los efectos previstos en el art. 309.

20. CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN

- 20.1 Los derechos y obligaciones dimanantes 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 y que se cumplan los requisitos establecidos en el art. 226 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- 20.2 Salvo que por su naturaleza y condiciones se deduzca que ha de ser ejecutado directamente por el adjudicatario, éste podrá **concertar con terceros la realización parcial** de la prestación, en las condiciones establecidas en los arts. 227 y 228 del mencionado Real Decreto Legislativo.

21. CONFIDENCIALIDAD

De conformidad con lo establecido en el art. 140 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el contratista y todos sus empleados deberán respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se hubiese dado el referido carácter, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante el plazo mínimo de cinco años desde el conocimiento de la información.

Dicho extremo se considera obligación contractual esencial a los efectos establecidos en el art. 223, apartado f) del mencionado Real Decreto Legislativo.



22. GASTOS

El adjudicatario queda obligado a pagar el importe de los anuncios y de cuantos otros gastos se ocasionen con motivo de los trámites preparatorios y de formalización del contrato.

El importe máximo de los gastos de publicidad asciende a la cantidad de **1.000,00 €**.

23. INTERPRETACIÓN E INCIDENCIAS

De conformidad con lo dispuesto en el art. 210 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos y resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento con el procedimiento establecido en el art. 211 del mencionado Real Decreto Legislativo, el cual será resuelto por la Junta de Gobierno Local previa audiencia al contratista. A este efecto, el responsable del contrato y el contratista pondrán en conocimiento de la Administración Municipal, por escrito, cualquier cuestión que pueda originar tales incidencias.

Los acuerdos en su caso adoptados serán inmediatamente ejecutivos, sin perjuicio del derecho que asiste al contratista de proceder por la vía jurisdiccional correspondiente.

24. TRIBUNALES COMPETENTES

La Jurisdicción contencioso-administrativa será la competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas al contrato, conforme a lo previsto en el art. 2.b) de la Ley 29/1998 reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y 21 del Real Decreto Legislativo 3/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Murcia, 25 de marzo de 2013.

LA JEFE DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN, SUMINISTROS Y
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

Fdo.: Cristina Martínez-Iglesias Martínez.

Vº Bº
EL CONCEJAL DELEGADO DE
CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO,



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA EN EL CENTRO DE VISITANTES DE SAN CAYETANO".

1. OBJETO

Es objeto de este Pliego la contratación por parte del Ayuntamiento de Murcia del "SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA EN EL CENTRO DE VISITANTES DE SAN CAYETANO", que se realizará en la forma que a continuación se detalla:

Los códigos correspondientes a la nomenclatura de la Clasificación de Productos por Actividades según Reglamento (CE) nº 213/2008 de la Comisión, de 28 de noviembre de 2007, que modifica el Reglamento (CE) nº 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se aprueba el Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV), y las Directivas 2004/17/CE y 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los contratos públicos, en lo referente a la revisión del CPV, son:

63513000-8 Servicios de información turística

79992000-4 Servicios de recepción

A. HORARIOS Y PERSONAL:

El horario establecido por horas, días y semanas para la prestación del servicio, con la distribución horaria que aparece en el Anexo del presente Pliego de Condiciones, podrá ser modificado en cualquier momento por el Servicio de Turismo, comunicándolo con la suficiente antelación al adjudicatario del servicio, que vendrá obligado a acatar dichas modificaciones, teniendo siempre en cuenta el número máximo anual de horas establecido en el mismo.

El personal con el que se deberá contar para la realización del objeto del contrato será el siguiente:

- Un titulado en Turismo (Grado, diplomatura o equivalente) con dominio del idioma inglés, acreditando como mínimo nivel B1 según el Marco de Referencia Europeo del Consejo de Europa.
- Un auxiliar no especializado para realizar tareas de conserjería y recepción, información del centro y pequeño mantenimiento.

B. FUNCIONES QUE COMPRENDE EL SERVICIO:



El adjudicatario viene obligado a la prestación de las funciones objeto del servicio contratado sin menoscabo de otras complementarias que se estimen necesarias por el Servicio Municipal de Turismo:

1. **Información turística y colaboración en actividades y programación del centro.**

- a) Informar al visitante sobre el Centro y su entorno, sus servicios y demás aspectos turísticos, así como sus exposiciones y actividades.
- b) Informar al visitante sobre aspectos turísticos generales y básicos de la oferta turística del municipio de Murcia.
- c) Informar puntualmente al visitante sobre campañas, programas y servicios relacionados con la actividad turística del municipio, cuando la Concejalía de Turismo lo considere oportuno.
- d) Recabar datos de asistencia al Centro procesando informativamente los datos y llevando una base de datos de visitantes con arreglo a las instrucciones del Servicio de Turismo.
- e) Realizar encuestas de calidad y proponer acciones de mejora en la prestación del servicio.
- f) Conocimientos básicos de informática a nivel usuario para manejo de ordenador.
- g) Facilitar la presentación de reclamaciones y sugerencias por parte de los visitantes y remitirlas al Servicio de Turismo para su resolución.

2. **Tareas de conserjería y recepción**

- a) Apertura y cierre del Centro y control del acceso del público.
- b) Atención y recepción de llamadas.
- c) Conocimientos básicos de informática a nivel usuario para manejo de ordenador.
- d) Colaborar con el informador turístico en el desarrollo de sus funciones de atención al público cuando sea necesario.
- e) Velar por la buena conservación y seguridad del Centro.
- f) Tareas de mantenimiento puntual y preventivo en el Centro.
- g) Montaje y desmontaje del material de Centro.



- h) En caso de ser necesario, cobrar los precios públicos conforme a las instrucciones que reciba del Servicio de Turismo.

El incumplimiento de lo expuesto en los párrafos anteriores será considerado falta muy grave.

Todo el personal que utilice la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios objeto de este concurso tendrá dependencia laboral de la misma, sin que el Ayuntamiento tenga relación jurídica, laboral, ni de otra índole, con el personal de la empresa.

En ningún caso podrá alegarse por el personal de la empresa adjudicataria derecho frente al Excmo. Ayuntamiento de Murcia que no esté prefijado legalmente ni durante la vigencia del contrato ni a su término, ya se haya cumplido el plazo de contrato o resuelto el mismo por cualquiera de las causas previstas en la normativa aplicable en materia de Contratación Administrativa.

C. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO:

- El adjudicatario se obliga al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a las obligaciones señaladas en este Pliego, y/o en su oferta (una vez aceptada la misma por la Administración Municipal mediante el acuerdo de adjudicación), así como las contenidas en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. , y en especial deberá dar cumplimiento a las siguientes.
- El adjudicatario así como las personas que presten el servicio objeto de este contrato quedan obligadas a guardar el secreto profesional por tiempo indefinido sobre los datos, hechos y observaciones de los que tenga conocimiento o pueda llegar a conocer como consecuencia del desempeño de sus funciones.

Queda prohibido utilizar fuera del estricto ámbito profesional o para fines distintos de los que motivaron su entrega, cualquier tipo de documento, al que haya tenido acceso como consecuencia de su vinculación con el objeto del contrato.

- Dotar a todo el personal afecto al servicio de uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Murcia (Concejalía de Turismo).
- Al inicio y finalización del contrato, el adjudicatario deberá realizar un inventario de los bienes muebles existentes en el Centro, comunicándolo al Servicio Municipal de Turismo. Dicho inventario deberá mantenerse actualizado durante todo el período de vigencia del contrato, comunicando cualquier variación producida a lo largo del mismo en el momento en que se produzca.



- El adjudicatario aportará todo el personal necesario para la realización del objeto del contrato, de acuerdo con lo establecido en este pliego de condiciones. Previamente al inicio de la ejecución del contrato, el adjudicatario estará obligado a especificar las personas concretas que ejecutarán las prestaciones y acreditar su afiliación y situación de alta en la Seguridad Social. Durante la vigencia del contrato, cualquier sustitución o modificación de aquellas personas deberá de comunicarse al Servicio Municipal de Turismo, acreditado que su situación laboral está ajustada a derecho.
- A obtener, a su cargo y con anterioridad al comienzo de las actividades objeto de este contrato, las licencias, permisos y autorizaciones que fuesen necesarios para el desarrollo del servicio y a cumplir los Reglamentos y demás disposiciones legales vigentes en relación con dicha actividad.
- Cuidar que el servicio se realice, en relación con los visitantes del Centro con **eficacia, cortesía y corrección.**
- El adjudicatario del presente contrato pondrá, en su caso, a disposición del Ayuntamiento el personal adscrito a la empresa adjudicataria siempre que sea necesario para cubrir las necesidades motivadas por el interés público.
- El adjudicatario está obligado a acatar las instrucciones que para la mejor realización del servicio dicte el Servicio Municipal de Turismo debidamente razonadas y comunicadas por escrito al adjudicatario.
- Cumplir los reglamentos, ordenanzas y edictos que apruebe el Ayuntamiento de Murcia en cuanto a seguridad e higiene de los edificios de uso público y en cualquier materia que le sea de aplicación, según los criterios de calidad establecidos por el Ayuntamiento.
- Elaborar y llevar a cabo un Plan de Formación para el personal adscrito al Centro.
- En la Recepción del Centro habrá hojas diarias de control de horarios en las que cada trabajador hará constar su nombre, número de afiliación a la Seguridad Social, hora de entrada y salida y su firma. Dichas hojas quedarán en posesión del Centro.



2. PRECIO

Los licitadores presentarán sus ofertas estableciendo los precios/hora del servicio que como máximo se fijan en las cantidades siguientes, IVA incluido:

- Servicio de Información Turística **17,50 €/hora.**
- Servicio de tareas de conserjería y recepción **13,30 €/hora.**

El precio máximo de dicho contrato para UN AÑO se fija en **51.760,80 € más 10.869,77 € correspondientes al 21 % de IVA**, según el siguiente desglose (IVA incluido):

Ejercicio 2013:

Aplicación 045/432/227 06 34.745,45 €

IVA 21 %:

Aplicación 045/432/227 06 7.296,55 €

Ejercicio 2014:

Aplicación 045/432/227 06 17.015,35 €

IVA 21 %:

Aplicación 045/432/227 06 3.573,22 €

Los licitadores realizarán la baja que estimen pertinente sobre el precio/hora establecido en el presente Pliego.

En el precio en que se contrate la actividad objeto de este Pliego, se entenderán comprendidos todos los gastos y, por tanto, el beneficio industrial, los impuestos de toda índole que graven la realización del mismo y en especial el Impuesto sobre el Valor Añadido, etc. no pudiendo, en su consecuencia, repercutirlos la empresa adjudicataria en la Administración como partida independiente del presupuesto contratado.

No se admitirán variantes o alternativas.

3. PLAZO DEL CONTRATO

El plazo de duración del contrato será de UN AÑO, a contar desde la fecha de su formalización.

Dicho contrato **podrá ser prorrogado por UN AÑO más**, si se acuerda de forma expresa antes de su finalización, previo informe favorable del Servicio Municipal promotor del expediente.



4. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

El contrato podrá ser modificado siempre y cuando se produzcan circunstancias nuevas derivadas de nuevos usos, como consecuencia del incremento de usuarios o nuevos servicios que se presten en el Centro y que demanden una modificación en la frecuencia de los trabajos necesarios para el buen funcionamiento, siempre y cuando exista consignación presupuestaria suficiente para ello, sin que dicha modificación exceda, en más o en menos, el 10 % del precio de adjudicación del contrato.

5. RÉGIMEN DE FALTAS Y SANCIONES:

Faltas muy graves

- Incumplimiento de las funciones que comprende el servicio, descritas en el punto 1 B del presente Pliego.
- Abandono del puesto de trabajo en horario que no sea de descanso.
- Incumplimiento reiterado de las instrucciones emanadas del responsable del contrato, en cumplimiento de los pliegos de condiciones.
- Incumplimiento de las condiciones incluidas en su oferta, y que hayan sido objeto de valoración para su adjudicación.
- La prestación del servicio por personal que no disponga de los requisitos exigidos de nivel y titulación.
- El incumplimiento de los horarios, la disminución en el número de personas concertado para la prestación del servicio, así como otros similares que supongan un perjuicio grave al servicio.

Faltas graves

- Incumplir las instrucciones emanadas del responsable del contrato en cumplimiento de los pliegos de condiciones.
- El incumplimiento de las obligaciones del adjudicatario establecidas en el contrato, que como consecuencia dificulten o limiten la prestación del objeto del contrato.
- Falta de puntualidad.

Faltas leves

- Descuido de la imagen o falta de uniformidad y debida acreditación del personal.



- No informar puntualmente al Servicio de Turismo de cualquier incidente que se pudiera producir en el Centro.
- El retraso injustificado en el cumplimiento de cualquier tarea u obligación encargada en virtud del contrato para la prestación del servicio.
- Incumplimiento del resto de obligaciones reconocidas por contrato que no constituyan faltas graves o muy graves.

El importe de la sanción está relacionado de forma directa con la cuantía total del contrato y por razón de las faltas el Ayuntamiento podrá imponer las sanciones siguientes:

- Faltas Leves: Se podrán sancionar con una sanción económica de hasta el 2% del importe total del contrato.
- Faltas Graves: Desde el 2% hasta el 5% del importe total del contrato.
- Faltas muy Graves: Desde el 5% hasta el 10% del importe total del contrato, si bien se podrá optar por la resolución del mismo con independencia de la sanción económica.

Murcia, 20 de marzo de 2013

Conforme:

JEFE DE SERVICIO DE DEPORTES,
JUVENTUD Y TURISMO

JEFE DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

Olga Melgar Requena

Esperanza Abad Candel



ANEXO

CENTRO DE VISITANTES DE SAN CAYETANO

10 INFORMACIÓN TURÍSTICA					
DIAS	HORARIO	TRABAJADOR/ A	Nº HORAS	DIAS	Nº HORAS MÁXIMAS SEMANA
MARTES A SABADOS	10.30 A 14.30 Y 16.30 A 19.30	1 INFORMADOR	7	5	35
DOMINGOS	10.30 A 14.30	"	4	1	4
TOTAL HORAS					39

TOTAL COSTE MÁXIMO:

HORAS/SEMANA	SEMANAS MÁXIMAS	HORAS MÁX. /AÑO	PRECIO/HORA	COSTE MÁXIMO/AÑO
39	52,14	2.033,46	17.50 €	35.585,55€

Este horario se adaptará a lo requerido según las necesidades y circunstancias del Centro.

CATEGORÍA PROFESIONAL: TITULADO EN TURISMO

11 ATENCIÓN E INFORMACIÓN					
DIAS	HORARIO	TRABAJADOR/ A	Nº HORAS	DIAS	Nº HORAS MÁXIMAS SEMANA
MARTES A SABADOS	10.30 A 14.30 Y 16.30 A 19.30	1 INFORMADOR	7	5	35
DOMINGOS	10.30 A 14.30	"	4	1	4
TOTAL HORAS					39

TOTAL COSTE MÁXIMO:

HORAS/SEMANA	SEMANAS MÁXIMAS	HORAS MÁX. /AÑO	PRECIO/HORA	COSTE MÁXIMO/AÑO
39	52,14	2.033,46	13.30 €	27.045,02 €

Este horario se adaptará a lo requerido según las necesidades y circunstancias del Centro.

CATEGORÍA PROFESIONAL: AUXILIAR NO ESPECIALIZADO



CENTRO DE VISITANTES SAN CAYETANO, IVA 21 % INCLUIDO	
SERVICIO	PRESUPUESTO
INFORMACIÓN TURÍSTICA	35.585,55 €
ATENCIÓN E INFORMACIÓN	27.045,02 €
PRESUPUESTO MÁXIMO TOTAL ANUAL	62.630,57 €

Asciende la presente valoración a la cantidad máxima de **62.630,57€ (SETENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS TREINTA EUROS CON CINCUENTA Y SIETE CÉNTIMOS)**, incluidos todos los gastos e IVA 21 %.

Murcia, 20 de marzo de 2013

Conforme:
JEFE DE SERVICIO DE DEPORTES,
JUVENTUD Y TURISMO

JEFE DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

OLGA MELGAR REQUENA

ESPERANZA ABAD CANDEL