

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE ALCALÁ DE HENARES

1. OBJETO DE ESTE DOCUMENTO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas reúne las normas a seguir para la realización del servicio DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE ALCALÁ DE HENARES.

Código CPV: 63513000-8
Categoría del contrato: 27- Otros Servicios

Las condiciones técnicas serán de obligada observación por la empresa adjudicataria, la cual deberá hacer constar que las conoce y que se compromete a ejecutarlas con estricta sujeción a las mismas, en la propuesta de fórmula y que sirva de base para la adjudicación.

2. CONDICIONES ECONÓMICAS

El presupuesto de licitación global es de 74.380,16 Euros/año, sin incluir el Impuesto Sobre el Valor Añadido del 21%. El IVA asciende a la cantidad de 15.619,83 Euros/año, siendo el presupuesto total de licitación de 90.000,00 Euros/año.

En estas cantidades quedan incluidos los costes de personal del servicio, los gastos administrativos y el control que pueda tener la empresa adjudicataria. Las empresas candidatas deberán presentar un presupuesto, con el máximo del importe de licitación.

No se establece revisión de precios.

3. DURACIÓN DEL CONTRATO

La contratación tendrá una duración de dos años desde la fecha de la firma del contrato.

4. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS

La solvencia técnica o profesional de las empresas licitadoras se acreditará por el siguiente medio:

- Artículo 78 a) TRLCSP: Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y beneficiarios públicos o privados de los mismos. 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, o cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

Criterio de selección: la empresa deberá haber realizado durante los últimos cinco años al menos un trabajo de similar naturaleza turística o cultural, por importe igual o superior al que constituye el objeto de este contrato.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DESCRIPCIÓN GENERAL:

El servicio objeto del contrato queda especificado en las páginas siguientes, y en resumen consiste en el servicio de información turística al visitante y turista en la ciudad de Alcalá de Henares.

El servicio tiene como objetivo prioritario, informar y promocionar la Ciudad de Alcalá de Henares, con todo su patrimonio y atractivos turísticos, así como su oferta cultural, gastronómica y de ocio a todas aquellas personas que acudan a las Oficinas de Turismo.



DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

a) OFICINAS DE TURISMO

Las Oficinas de Turismo en las que se prestará el servicio de Información Turística son dos y se encuentran ubicadas en el callejón de Santa María s/n y en la Plaza de los Santos Niños. El servicio de información turística deberá cubrir, como mínimo:

OFICINA DE TURISMO PLAZA DE CERVANTES

- Calendario semanal: De lunes a domingo
- Calendario anual: Todos los días del año, excepto los días 1 y 6 de enero, y 25 de diciembre. Los días 24 y 31 de diciembre sólo se abrirá la Oficina en horario de mañana.
- Número de Informadores Turísticos
 - De lunes a viernes: 1 informador
 - Sábados, domingos y festivos: 2 informadores
- Horarios:

Del 15 de junio al 15 de septiembre, Semana Santa, Puentes y Festivos:

- De lunes a sábado: 10.00 a 14.00 y 17.00 a 20.00
- Domingo: 10.00 a 15.00

Del 16 de septiembre al 14 de junio:

- De lunes a sábado: 10.00 a 14.00 y 16.00 a 19.00
- Domingo: 10.00 a 15.00

OFICINA DE TURISMO PLAZA DE LOS SANTOS NIÑOS

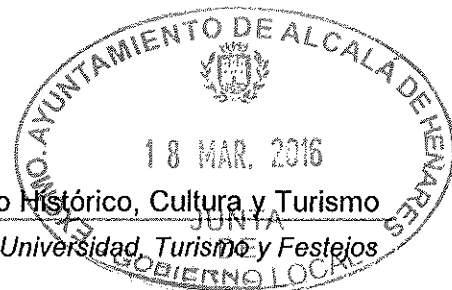
- Calendario semanal: De martes a domingo
- Calendario anual: Todos los días del año, excepto los lunes, los días 1 y 6 de enero, y 25 de diciembre. Los días 24 y 31 de diciembre sólo se abrirá la Oficina en horario de mañana. Los lunes que sean festivos deberá estar abierta.
- Número de Informadores Turísticos
 - De Martes a domingo y festivos: 1 informador
- Horarios:

Del 15 de junio al 15 de septiembre, Semana Santa, Puentes y Festivos:

- De martes a sábado: 10.00 a 14.00 y 17.00 a 20.00
- Domingo: 10.00 a 15.00

Del 16 de septiembre al 14 de junio:

- De martes a sábado: 10.00 a 14.00 y 16.00 a 19.00
- Domingo: 10.00 a 15.00



Los días 1 y 6 de enero, así como el 25 de diciembre no se prestará el servicio de información turística. Los días 24 y 31 de diciembre sólo abrirán las dos Oficinas de Turismo, en horario de mañana. Se consideran como días Festivos, las festividades nacionales, las de la Comunidad de Madrid y las locales.

Se deberá contemplar un horario especial de apertura en los periodos de mayor afluencia de visitantes- Semana Santa, Don Juan, Mercado Cervantino y Ferias y Fiestas de Alcalá-. Estos horarios especiales deberán ser propuestos en la memoria que las empresas participantes presenten al efecto.

Se deberá prestar el Servicio de Información Turística en la Feria Internacional de Turismo FITUR, contando con tres informadores turísticos durante los días y el horario de duración de la Feria. En caso de que el Ayuntamiento de Alcalá de Henares no asistiera a la misma, las correspondientes horas serán utilizadas según las necesidades de la Concejalía en otras acciones promocionales donde se requiera el Servicio de Información Turística.

El personal de la empresa adjudicataria que preste su servicio en las dos Oficinas de Turismo de la ciudad desarrollará las siguientes funciones:

- Prestarán información al visitante sobre servicios e infraestructura turística de la ciudad, por cualquiera de las vías y formas de comunicación que se establezcan (presencial, telefónica, postal, on-line, nuevas tecnologías) como:
 - Oferta de Alojamiento y de restauración
 - Aparcamiento para autocares y vehículos particulares
 - Itinerarios o rutas por la ciudad con la información precisa sobre lugares y monumentos a visitar.
 - Centros culturales y calendario puntual sobre eventos turísticos, expositivos, etc.
 - Información sobre la contratación de los servicios de visitas guiadas y acceso a monumentos.
 - Toda aquella información que ocasionalmente fuera demandada y pudiera redundar en una estancia más satisfactoria del visitante.
- Recopilación y actualización de toda la información que se ofrezca en el Servicio de Información Turística. Redacción, actualización y traducción del listado de horarios de monumentos, museos y exposiciones, así como del listado de hoteles y restaurantes.
- Reparto de folletos turísticos editados o autorizados al efecto por el Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares.
- Control del número de visitantes que accedan a las Oficinas de Turismo, con especificación de su lugar de origen, siguiendo la aplicación informática establecida por la Red Mad About Info de la Comunidad de Madrid o en la forma que se establezca en cada momento.
- Apertura al público de determinados recursos turísticos municipales.
- Venta de libros, merchandising o entradas para determinados actos, así como las entradas de las Visitas Municipales que se realicen en la Ciudad, que le fueran encomendados por el Ayuntamiento, realizando la oportuna liquidación, siguiendo las instrucciones del Ayuntamiento.
- Funciones de apoyo, según necesidades del servicio, como por ejemplo asistencia a determinadas ferias y eventos promocionales de la Ciudad en colaboración con la Concejalía de Turismo.
- Elaboración de bolsas de material promocional.
- Tareas administrativas de apoyo a la Concejalía de Turismo, tales como: actualización de bases de datos turísticas, recopilación de noticias turísticas de interés o entrega de material promocional por el centro histórico de la Ciudad en campañas puntuales.
- Apertura y cierre de las Oficinas de Turismo.
- Encendido y apagado de alarmas, sistemas de seguridad y otras instalaciones eléctricas.

- Comunicación de incidencias, desperfectos, etc., (si procede) que se comunicarán a la Concejalía de Turismo para su resolución.
- Control y mantenimiento básico de las infraestructuras existentes: orden de almacén y área de recepción etc.
- Mantener las Oficinas de Turismo en orden y con material a disposición del Usuario.
- Cualquier otra actividad no recogida en este documento, siempre relacionada con el correcto desarrollo de las actividades propias de una oficina de turismo o con las funciones anteriormente citadas.

Queda totalmente prohibida la utilización de las Oficinas de Turismo para fines distintos a los estipulados en el presente pliego o fines particulares de la empresa adjudicataria.

Las características del servicio prestado estarían sujetas a modificaciones y/o ampliaciones, previo acuerdo de ambas partes, en previsión de nuevas necesidades del servicio.

6. MEDIOS HUMANOS DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario, en suficiente número y con la necesaria cualificación, para desarrollar a satisfacción del Ayuntamiento de Alcalá de Henares y la Concejalía de Turismo las tareas objeto del contrato, dada la responsabilidad y repercusión que los puestos a cubrir tienen de cara a la imagen y promoción de Alcalá como el único destino Patrimonio de la Humanidad de la Comunidad de Madrid.

El personal asignado al Servicio de Información Turística deberá contar con alguna de las siguientes titulaciones: Certificado de Profesionalidad HOT10108 de Promoción Turística Local e Información al Visitante, Técnico Superior en guía, información y asistencias Turísticas o titulaciones superiores.

Dicho personal además, deberá poseer los siguientes requisitos mínimos:

- Idioma obligatorio: Nivel B2 o superior de inglés oral y escrito
- Además un segundo idioma obligatorio: Nivel B1 o superior oral y escrito
- Experiencia profesional: al menos 1 año como informador turístico, guía turístico o trabajos relacionados con la atención al público en el sector turístico.

Las empresas candidatas aportarán un plan de organización del Servicio y de los informadores turísticos que trabajarán en el Servicio de Información Turística que incluirán en la memoria, donde determinarán el perfil profesional, titulaciones, conocimientos e idiomas en los que se comprometen a prestar el Servicio de Información.

La empresa licitadora deberá presentar al Ayuntamiento de Alcalá de Henares, relación del personal en principio designadas para la prestación del servicio, haciendo constar en el mismo su titulación académica, nivel de conocimiento de idiomas extranjeros y experiencia profesional, siendo todo debidamente acreditado.

Será obligatoria la impartición de un curso formativo en historia, patrimonio de la ciudad y atención al visitante, que será realizado como máximo en el plazo de una semana a contar desde el inicio del contrato. Previo al inicio, la empresa adjudicataria facilitará el programa de la formación, su lugar de realización y fecha, permitiendo la asistencia de personal municipal, quién podrá supervisar la realización del mismo.

Para supervisar la normal asistencia al trabajo del personal, así como la eficacia en el desempeño de su labor, el adjudicatario designará un Coordinador que será responsable del servicio que, con los debidos conocimientos y facultades, pueda adoptar las decisiones que, en cada momento, sean precisas en orden a la efectividad del contrato. Será el interlocutor con la Concejalía de Turismo y deberá estar localizable durante el horario de apertura del Servicio de Información Turística.

La persona responsable del Servicio, además, se encargará de enviar mensualmente los cuadrantes de trabajo de los informadores turísticos asignados al Servicio, informando puntualmente de cualquier cambio que se produzca. El perfil profesional del responsable del Servicio también deberá ser aportado en la memoria que aporten los licitadores

Mensualmente se deberá presentar un informe de los servicios realizados, las actuaciones llevadas a cabo y una estadística de las consultas al servicio de información turística que sirva a la Concejalía de Turismo para tener conocimiento del tipo de Usuario del Servicio de Información Turística. La fecha límite para la entrega de este documento será el día 5 de cada mes.

Las personas que desarrollen el servicio, además de cumplir los requisitos mínimos exigidos en el presente pliego, no podrá tratarse de personal sujeto a contratos de formación o similares.

7. UNIFORMIDAD

El personal estará equipado con la ropa que la empresa adjudicataria le haya proporcionado, y que responderá a la imagen apropiada que una Ciudad Patrimonio debe transmitir a sus visitantes, estando acorde con la imagen que desea mantener el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Los trabajadores que tomen parte de la actividad del Servicio de Información Turística deberán utilizar un vestuario uniforme, siendo obligación de la empresa adjudicataria tanto la entrega del uniforme como su conservación o reparación en los casos pertinentes. Se entiende por uniforme un conjunto de dos piezas, tipo trajes de chaqueta o similares y zapatos. Además, de una placa identificativa con el nombre del informador, la imagen turística y los idiomas hablados. Este uniforme deberá ser propuesto en las memorias que las licitadoras presenten al efecto. Previo a la implantación del mismo, se deberá obtener la conformidad del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Además, en atención a la dignidad y seriedad del Ayuntamiento, la adjudicataria exigirá condiciones excepcionales de presencia, modales y compostura del personal a su servicio. En todo momento será garantizado un trato cortés y respetuoso con el visitante y el personal del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, sin excepción.

8. OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO

Todas las acciones implicadas en este servicio se ejecutarán esmeradamente, con arreglo a las buenas prácticas y cumpliendo estrictamente las instrucciones recibidas por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, no pudiendo por tanto, servir de pretexto al adjudicatario la baja de subasta, para variar esa esmerada ejecución.

Si a juicio de Ayuntamiento de Alcalá de Henares hubiese alguna parte del servicio mal ejecutado, el adjudicatario tendrá la obligación de volverla a realizar cuantas veces fuese necesario, hasta que quede a satisfacción del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, no otorgando estos aumentos de trabajo, derecho a percibir indemnización de ningún género.

Las empresas que opten al presente procedimiento deberán estar legalmente constituidas y cumplir con la normativa autonómica que exista en materia de informadores turísticos (Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid).

La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para la óptima prestación de los servicios objeto del contrato, disponiendo de todos los recursos humanos y materiales adecuados, no existiendo relación laboral entre el Ayuntamiento de Alcalá de Henares y el personal contratado por la entidad adjudicataria.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo establecido en las leyes de Relaciones Laborales y de Seguridad Social y disposiciones complementarias vigentes o que en lo sucesivo se dicten en esta materia y muy especialmente en cuanto a prevención de riesgos laborales se refiere.

Los trabajadores estarán protegidos por cuantos derechos y deberes se contemplen en el Convenio Colectivo que resulte de aplicación, con vigencia actualizada. Dicho Acuerdo Colectivo será referencia, de mínimo obligado cumplimiento, en materia de retribuciones, jornada laboral, etc.

La empresa adjudicataria procurará mantener durante el contrato la asignación del personal en las mismas funciones y actividades, excepto las bajas o cambios debidamente justificados ante el Ayuntamiento de Alcalá de Henares. A tal efecto, al inicio del contrato, o ante cualquier modificación que afecte a los recursos humanos, o cuando se le requiera, harán llegar a los responsables designados por el Ayuntamiento, una relación del personal adscrito al Servicio con su categoría, lugar de trabajo, horario, funciones encomendadas y salarios.

Se obliga a comunicar al Ayuntamiento de Alcalá de Henares, la relación inicial y todas las variaciones que se produzcan en el personal que por su cuenta destine al Servicio que se contrata, al objeto de proveerle de la oportuna autorización.

El adjudicatario será responsable de la comprobación y depósito de los documentos acreditativos de las titulaciones del personal que preste el Servicio. Antes del comienzo efectivo del Servicio, el adjudicatario deberá acreditar documentalmente la titulación de todo el personal que vaya a prestar el Servicio objeto del contrato a los responsables designados por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares. En cualquier momento, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares puede proceder a la comprobación de la titulación de cualquier persona de la empresa adjudicataria que preste el Servicio objeto del contrato.

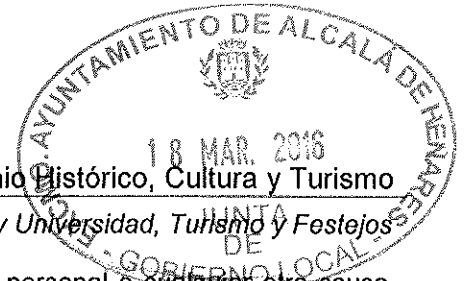
Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario, sin que exista relación laboral entre dicho personal y el Ayuntamiento de Alcalá de Henares y quedará el adjudicatario obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y social y de las demás que sean aplicables y que se puedan promulgar durante la prestación del servicio objeto de este contrato.

A este respecto, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares exigirá al adjudicatario, durante la ejecución del contrato, la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social, mediante presentación mensual del TC2 y recibo acreditativo del pago, a efectos de control del personal a su cargo. Asimismo, el adjudicatario se obliga a presentar, al Ayuntamiento de Alcalá de Henares, actualizadas las certificaciones de estar al corriente de sus obligaciones tributarias y de la Seguridad Social, cuando haya vencido su período de validez.

Todo el personal del adjudicatario que preste los servicios objeto del contrato deberá cumplir y respetar la normativa y los procesos de actuación que establezca el Ayuntamiento, tanto para el desarrollo del Servicio como para la utilización de las instalaciones.

Por otra parte, si el comportamiento de cualquier trabajador del adjudicatario no fuera correcto, o se observará poco cuidado en el desempeño de su cometido, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares podrá exigir el cambio de la persona en cuestión.

Igualmente, serán de cuenta del adjudicatario todas las obligaciones de orden económico, mercantil, financiero y social que puedan derivarse del servicio contratado, especialmente en lo referente a sus proveedores.



La prestación del servicio no realizada debido a huelgas del personal o cualquier otra causa imputable al adjudicatario, dará lugar a indemnización a favor del Ayuntamiento de Alcalá de Henares en función del número de horas que el adjudicatario haya dejado de prestar el servicio. Ello sin perjuicio de exigir la reparación de los daños que hubieran podido producirse.

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares tendrá la potestad de asumir temporalmente la realización del Servicio objeto del contrato, de forma directa a través del procedimiento adecuado al Servicio, en los casos que no la preste el adjudicatario por circunstancias que le sean o no imputables.

El adjudicatario deberá estar en posesión de cuantas licencias, permisos, certificados, etc., precise para cumplir con la prestación objeto del contrato, sin que pueda repercutir al Ayuntamiento de Alcalá de Henares coste alguno por este motivo, siendo de su cuenta todos los gastos y gestiones que deriven de su obtención. El adjudicatario no podrá exhibir ninguna clase de publicidad.

El incumplimiento por parte del contratista del contenido de los puntos anteriores, podrá dar lugar a la resolución del contrato con incautación de la fianza, sin perjuicio del resarcimiento de los daños que se hayan ocasionado

9. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO.

Estará obligada a la prestación del servicio en los términos que se recogen en el presente pliego y aquellos que en este sentido, pudiera determinar el Ayuntamiento de Alcalá de Henares a lo largo del contrato.

MARCHA DEL SERVICIO- Para la ejecución del servicio, el adjudicatario deberá tener siempre a su disposición un número de trabajadores proporcionado a la extensión de las acciones que estén realizándose.

PERSONAL- Todas las acciones han de ejecutarse por personas especialmente preparadas. Cada uno ordenará su trabajo armónicamente con los demás procurando siempre facilitar la marcha de los mismos para favorecer la buena ejecución y rapidez del servicio.

Todo el personal afecto a este servicio, dependerá única y exclusivamente y a todos los efectos del adjudicatario quien se obliga a mantener al mismo debidamente contratado y asegurado, conforme a las disposiciones vigentes en materia laboral y social.

El adjudicatario se compromete a sustituir, a sus expensas y por tanto sin coste alguno para el Ayuntamiento, el personal que, siendo baja por cualquier concepto, haya de prestar el servicio, debiendo, en todo caso, mantener el nivel del servicio objeto del contrato.

Deberá tener un control continuo del personal a su servicio y de las faltas que estos pudieran cometer, debiendo dar cuenta inmediatamente al Ayuntamiento de cualquier incidente que ocurriera. Se pondrá en conocimiento del mismo cualquier cambio que surja en la plantilla del personal adscrito.

UNIFORMIDAD- Los trabajadores que tomen parte de la actividad del Servicio de Información Turística deberán utilizar un vestuario uniforme, siendo obligación de la empresa adjudicataria tanto la entrega del uniforme como su conservación o reparación en los casos pertinentes. Se entiende por uniforme un conjunto de dos piezas, tipo trajes de chaqueta o similares y zapatos. Además, de una placa identificativa con el nombre del informador, la imagen turística y los idiomas hablados. Este uniforme deberá ser propuesto en las memorias que las licitadoras presenten al efecto. Previo a la implantación del mismo, se deberá obtener la conformidad del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

FORMACIÓN- De la formación de los informadores turísticos se encargará la empresa adjudicataria, bajo la supervisión de la Concejalía de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares.



VENTA - En el caso que se recauden ingresos procedentes de la venta de material turístico o de cualquier otro ingreso derivado de la prestación del servicio, dichas cantidades deberán ser ingresadas siguiendo el procedimiento establecido por el Ayuntamiento. En el caso de los ingresos recaudados en concepto de las Visitas Municipales deberá liquidarse todos los lunes en la cuenta que determine la empresa adjudicataria del contrato de Visitas Municipales, detallando de manera clara y concisa a qué Visita Municipal corresponde.

10. RÉGIMEN SANCIONADOR

El correspondiente a la normativa vigente, y específicamente se señala:

FALTAS

- Faltas Leves. - Serán faltas leves del Adjudicatario en el desarrollo de los trabajos:
 - El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
 - La ligera incorrección con los usuarios del Servicio de Información.
 - La falta de uniformidad.
 - El deficiente nivel de idiomas y/o nivel de conocimientos para el desarrollo del trabajo
 - Las sustituciones excesivas e injustificadas del personal que realiza el Servicio.
 - En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.

- Faltas Graves. - Serán faltas graves del Adjudicatario en el desarrollo de los trabajos:
 - El abandono del Servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
 - El trato vejatorio a los usuarios del Servicio, salvo que revistiese características tales que le calificasen como de muy grave. El abuso de confianza.
 - La falsedad o falsificación de los trabajos.
 - La comisión de tres faltas leves en el transcurso del año.

- Faltas Muy Graves. - Serán faltas muy graves del Adjudicatario en el desarrollo de los trabajos:
 - La notoria falta de rendimiento, la realización incorrecta y defectuosa del Servicio, tanto en su calidad como en su cantidad.
 - La negativa infundada a realizar los trabajos o tareas ordenados por escrito por los Técnicos Municipales, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable al Adjudicatario.
 - El cobro a los usuarios del Servicio de Información de cantidades superiores a las establecidas por el Ayuntamiento.
 - Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones y robo a los usuarios del Servicio de Información y el abuso de confianza con los mismos.
 - Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al usuario.
 - En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del objeto del contrato y las características del mismo que se opongan manifiesta o notoriamente a este pliego.



SANCIONES

Por la comisión de las faltas a las que se refieren los apartados anteriores, y mediante el procedimiento legalmente establecido, el Ayuntamiento podrá imponer previa tramitación del oportuno expediente las sanciones siguientes:

- Por infracción leve: amonestación
- Por infracción grave: multa del 0,51 % hasta el 1% del precio de adjudicación contrato
- Por infracción muy grave:
 - o Multa del 1,1% hasta el 1,5% del precio de adjudicación del contrato
 - o Resolución del contrato

11. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Serán causas de resolución del presente Contrato, además de lo establecido en el punto 8, las siguientes:

- El incumplimiento de forma reiterada de las obligaciones estipuladas en los Pliegos técnicos y administrativos en el desarrollo de los trabajos objeto de este contrato.
- La no dispensación de los trabajos, la falta de calidad y continuidad en los trabajos objeto del contrato así como las modificaciones en los trabajos que no se correspondan con los mínimos establecidos, o en su caso a los ofertados en el contrato.
- Cualquier grado de obstaculización para la comprobación o inspección por parte del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.
- Falta muy grave.
- Finalización del tiempo de contrato y sus prórrogas, y cualquier otra de las contenidas en la legislación vigente aplicable a este caso.

12. FACULTAD INSPECTORA

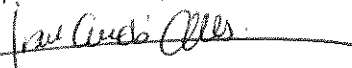
El Ayuntamiento de Alcalá de Henares podrá inspeccionar y valorar en cualquier momento el trabajo que realicen los informadores turísticos durante el desarrollo de sus tareas en el Servicio de Información Turística de Alcalá de Henares.

La empresa adjudicataria deberá cumplir en todo momento con las obligaciones derivadas de este pliego y seguir las instrucciones que se den desde el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

13. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.

Alcalá de Henares, 7 de marzo de 2016


Juan Andrés Alba
Jefe del Servicio de Cultura y Eventos



ANEXO 1: VALORACIÓN DE PROPUESTAS

La adjudicación se realizará atendiendo a los siguientes criterios:

Criterios objetivos (70 puntos)

- **Menor Precio ofertado hasta 55 puntos sobre 100**

Precio tipo de licitación :	P
Ofertas presentadas en la licitación:	O ₁ ...O _s ...O _n
Cálculo del porcentaje de baja:	$[(P - O_s) / P] \times 100$

<p>1.- El porcentaje de baja se redondeará con dos decimales, efectuándose dicho redondeo en atención al importe del tercer decimal, si es inferior a 0,005 se redondeará a la baja, mientras que si es superior o igual a 0,005 se redondeará al alza.</p>
<p>2.- El porcentaje de baja se transformará en la puntuación mediante su equivalente exacto en puntos hasta un máximo de 55 puntos.</p>
<p>3.- Las ofertas que se hagan al precio tipo de licitación recibirán 0 puntos, y las ofertas que realicen una baja igual o superior a 55 %, recibirán un total de 55 puntos.</p>
<p>4.- Se considerarán bajas temerarias o desproporcionadas a los efectos de lo establecido en el artículo 152 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales • Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta. • Cuando concurren tres o más licitadores, las que sean inferiores en más de 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

- **Existencia de una Bolsa de horas a disposición del Ayuntamiento de Alcalá de Henares para cubrir acciones promocionales donde se requiera el Servicio de Información hasta 15 puntos sobre 100**

Por cada 10 horas se otorgará 1 punto hasta un máximo de 15 puntos.



Criterios subjetivos (30 puntos)

- **Compromisos especiales o posibles mejoras directamente relacionados con la prestación del servicio 30 puntos sobre 100**

Se aportará un proyecto- memoria donde se desarrollen las características de la prestación del servicio de Información Turística, detallando los procedimientos de trabajo, organización y cuadrantes de trabajo, características del personal, recursos, tecnologías de la información, prestaciones complementarias, sistemas de coordinación, formación continua del personal, calidad de la prestación del servicio,...

Se considerarán exclusivamente como mejoras aquellas actuaciones que teniendo una relación directa con el objeto del contrato, representan una mejora sobre la prestación del servicio sin salir de su ámbito de actuación ni corresponderse con actuaciones de buena ejecución o propias de un correcto desarrollo y organización del servicio. Especialmente:

- Mejoras relativas a la prestación del Servicio de Información Turística en las Oficinas de Turismo (ampliación de horarios, días de apertura, horarios especiales, cobertura de idiomas, conocimientos, número de informadores turísticos, propuestas concretas y detalladas sobre condiciones laborales y salariales que mejore lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores/as o en su caso, en el Convenio Colectivo que resulte aplicable, uniformidad, formación continua, aportación de material propio, etc.)