



Ajuntament de Calvià
Mallorca

DOCUMENT ELECTRÒNIC

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>
 Identificador: 13370
 Òrgans: Ajuntament de Calvià
 Data Captura: 2017-03-24 11:50:55
 Origen: Administració
 Estat elaboració: EE01
 Tipus documental: Còpia autèntica en paper de document electrònic
 Tipus firmes: Xades Internally Detached

Firmant	Perfil	Data	Estat firma
TIPPER JONES LYNN - 42972181Q		14/03/2017	Vàlida
MESQUIDA FERRANDO JUAN - 43002736G		17/03/2017	Vàlida





PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO PARA LLEVAR A CABO EL PROGRAMA SATE (SERVICIO DE ATENCIÓN AL TURISTA EXTRANJERO)

PRIMERA.- Objeto del contrato.

El objeto de la contratación es la prestación de un servicio de traducción y atención a los turistas y ciudadanos extranjeros que acudan a los siguientes cuarteles de la Guardia Civil:

- 1.- Oficina de Sa Porrassa (Camí Sa Porrassa, 6 -junto a la Escuela de Adultos-)
- 2.- Oficina del Casal de Peguera (C/ Pins, 17 - Peguera)

SEGUNDA.- Definición del servicio.

Los usuarios de este servicio serán los ciudadanos extranjeros (residentes y no residentes) que acudan a los cuarteles de la Guardia Civil enumerados, para realizar consultas y/o gestiones relativas a dicho cuerpo de seguridad, y que no sean concedores de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

Esta prestación se realizará en base a los siguientes objetivos:

- a) Facilitar a los visitantes turísticos y a ciudadanos extranjeros, residentes, y no residentes, el acceso a los diferentes servicios que se prestan por la Guardia Civil.
- b) Atender e informar personalmente a los visitantes turísticos que desconocen las lenguas oficiales de la comunidad autónoma, facilitándoles la tramitación de las gestiones que hayan de realizar en el cuartel comentado.
- c) Colaborar en la traducción de documentos de la Guardia Civil (cartas, impresos, informes, etc.)
- d) Colaborar con los servicios relacionados entre la Guardia Civil y el Ayuntamiento de Calviá, cuando sea preciso.

TERCERA.- Período, horario y lugar de ejecución

El período de vigencia del contrato será desde el día 1 de junio hasta el día 30 de septiembre de 2017, ambos incluidos. El horario de prestación del servicio será el que se indica a continuación:

- 1.- Oficina de Magaluf. El servicio se prestará durante 12 horas diarias (de lunes a domingo), en la franja comprendida entre las 9 y las 21 horas.
- 2.- Oficina de Peguera. El servicio se prestará durante 4 horas diarias (de lunes a domingo), en la franja comprendida entre las 10 y las 14 horas.

CUARTA.- Forma de ejecución del contrato

La ejecución del contrato se realizará en el lugar, horario y período previsto en el apartado anterior.

El adjudicatario deberá indicar la persona de la empresa que actuará como interlocutor con el Ayuntamiento de Calviá.





El licitador presentará, al finalizar el contrato, una memoria del funcionamiento, con un resumen de las actuaciones que haya llevado a cabo su personal. También incluirá las incidencias que se hayan podido presentar, cómo se han solucionado, y una valoración global del servicio prestado.

El contratista habrá de ajustarse, en todo momento, a las directrices del Ayuntamiento de Calvià y las que marque el cuerpo de la Guardia Civil, con la finalidad de obtener la máxima eficacia y coordinación. Toda la información y material recogido por el contratista durante el ejercicio de sus funciones se considera propiedad de la Guardia Civil.

El Director del contrato será la persona que designe el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Calvià, que es el departamento ante el que deben hacerse las gestiones que correspondan.

QUINTA.- Requisitos del personal que ejecute el contrato

Habrà, en todo caso, mínimo una persona presente en el horario de prestación del servicio en cada cuartel. El adjudicatario deberá garantizar la suplencia de las personas que deban prestar el servicio en caso de vacaciones, permisos o bajas. Con respecto al conocimiento de idiomas, debe cumplirse lo siguiente:

- Las personas encargadas de prestar el servicio en Magaluf deberán contar con, como mínimo, excelentes conocimientos de inglés (dichos conocimientos deberán equivaler al nivel C1 del Marco Europeo de Referencia). Se valorará también el conocimiento de otros idiomas extranjeros, principalmente alemán.
- Las personas encargadas de prestar el servicio en Peguera deberán contar con, como mínimo, excelentes conocimientos de alemán (dichos conocimientos deberán equivaler al nivel C1 del Marco Europeo de Referencia). Se valorará también el conocimiento de otros idiomas extranjeros, principalmente inglés.

La dirección del contrato podrá participar en la selección de la persona o personas que formen el equipo. En los criterios de selección se han de valorar, entre otros, el conocimiento de idiomas, las habilidades sociales, la capacidad de trabajar en equipo, los conocimientos del municipio, su motivación e iniciativa y su capacidad resolutive.

La Administración podrá obligar al contratista a la sustitución de las personas del equipo cuando no alcancen los niveles de exigencia requeridos, tanto a nivel de conocimientos mínimos, como en la atención a los ciudadanos o en la prestación del servicio en general.

Antes de iniciar el contrato, el adjudicatario deberá indicar el nombre y número de DNI de las personas que deban efectuar los trabajos, a los efectos de que sean trasladados a la Guardia Civil para conocer al personal que acudirá a realizar los trabajos. Cualquier modificación de personal deberá respetar todos los requisitos contemplados en este PPT, los conocimientos de idiomas que se hayan contemplado en la oferta y comunicada con carácter previo al ayuntamiento con igual objeto.

