



**Ports de Balears**



Autoritat Portuària de Balears

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y  
MANTENIMIENTO DE:**

" ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DE USUARIOS"

**CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, INNOVACIÓN  
Y RSC**

**AÑO 2020**

**P.O. 33.20.**







## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE:

### "ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS"

## ÍNDICE

1	ANTECEDENTES .....	1
2	OBJETO .....	2
3	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES .....	3
4	DURACIÓN DEL CONTRATO .....	4
5	ALCANCE Y PLAZO DE ENTREGA .....	4
6	REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES DE LOS EQUIPOS .....	5
6.1	PLATAFORMA DE GESTIÓN (PLATAFORMA DE ANÁLISIS EN LA NUBE EN TIEMPO REAL) .....	5
6.2	ELEMENTOS FÍSICOS .....	7
7	MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS .....	10
8	FORMACIÓN .....	10
9	PRESUPUESTO .....	10
10	PROPIEDAD DE LOS DATOS Y UTILIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN .....	11
11	PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....	12
11.1	CONDICIONES TÉCNICAS A TENER EN CUENTA .....	12
11.2	CUESTIONES TÉCNICAS NO CONTEMPLADAS .....	13
11.3	PROGRAMACIÓN DE LOS TRABAJOS .....	13
11.4	ESPACIO NECESARIO PARA LOS TRABAJOS .....	13



11.5	MEDIDAS DE SEGURIDAD .....	13
11.6	ORGANIZACIÓN Y POLICÍA .....	15
11.7	INTERFERENCIAS CON LA EXPLOTACIÓN PORTUARIA .....	15
11.8	INSPECCIONES RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA .....	16
12	CONDICIONES GENERALES .....	16
12.1	MEDIOS Y MÉTODOS A EMPLEAR .....	16
12.2	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....	17
12.3	RELACIONES LEGALES Y RESPONSABILIDADES CON EL PÚBLICO .....	18
12.4	DISPONIBILIDAD Y PENALIZACIONES .....	18
12.4.1	Penalizaciones.....	21
12.5	TRABAJOS NO AUTORIZADOS .....	22
12.6	OMISIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO.....	22
13	CONSIDERACIONES FINALES .....	23

## ANEXOS

### **ANEXO I: VALORACIÓN**



## 1 ANTECEDENTES

La Autoridad Portuaria de Baleares (en lo sucesivo APB) tiene implantado un sistema de gestión de calidad certificado según el referencial ISO 9001:2015. Dicho sistema está inspirado en los principios de la calidad entre los que se encuentra el enfoque al usuario y la mejora continua, por tanto, conocer la percepción de los usuarios después de la prestación de un servicio puede proporcionar una información relevante de cara a la toma de decisiones encaminada a la mejora continua.

Las tradicionales encuestas “in situ” para valorar la percepción del usuario, aunque valiosas, presentan ciertas limitaciones temporales y presupuestarias que pueden verse reducidas mediante aplicaciones interactivas de recogida de datos.

Las herramientas de recogida de datos interactivas permiten dotar al proceso de realización de encuestas de una mayor flexibilidad tanto temporal (cambios de preguntas y acciones derivadas en tiempo real) como espacial, además de resultar muy atractivas desde el punto de vista del usuario, por ser poco intrusivas e introducir un cierto componente lúdico.

Los datos recabados con esta herramienta buscan dos objetivos:

- Conocer la opinión directa del usuario sobre los servicios prestados
- Medir de manera inmediata los resultados de las medidas llevadas a cabo para mejorar estos servicios.

De esta manera, la utilización de estos elementos facilita el desarrollo de acciones que permitan establecer mejoras en la percepción de la calidad de los servicios prestados por la APB a los usuarios que transitan por sus instalaciones.

La APB ejecutó mediante un contrato (E19-0037 “Servicio de medición de la satisfacción de los usuarios de la APB”), una prueba piloto en la que se alquilaron cinco (5) terminales físicos con interfaz de usuario de cuatro botones para medir la satisfacción de los usuarios a su salida de las sedes que la APB tiene en los diferentes puertos. En este contrato se contemplaron las siguientes actividades:

- Suministro e instalación de equipos.
- Alertas en tiempo real.
- Redacción de informes con posibilidad de exportar los datos.
- Realización de una app móvil.



Con motivo de los buenos resultados obtenidos con esta experiencia piloto, la APB se propone extender este sistema todos sus puertos mediante la modalidad de adquisición situando, en principio, los equipos a la salida de los aseos de las estaciones marítimas y salida de las oficinas de la APB en los diferentes puertos, pudiéndose emplear durante el plazo de contrato para evaluar la satisfacción en otros servicios como pudiera ser la prestación del servicio al pasaje.

## 2 OBJETO

El presente expediente tiene por objeto establecer las condiciones que regirán el contrato para el suministro, instalación y mantenimiento de una herramienta ágil, interactiva y autónoma que permita recabar información sobre la opinión de los usuarios acerca de los servicios recibidos en las instalaciones de los puertos de Palma, Alcudia, Maó, Eivissa y La Savina pertenecientes a la APB, tales como el servicio al pasaje, aseos, oficinas, etc..., así como cualquier otro servicio que pueda ser objeto de recogida de opinión de los usuarios mediante un sistema de medición y análisis de la satisfacción del pasajero en tiempo real basado en estos elementos concretos:

- Diseño y programación de encuestas digitales de múltiples niveles, personalizadas para las diferentes áreas de la APB para medición continua y en tiempo real de la experiencia de los pasajeros.
- Distribución de estas encuestas digitales y captación de respuestas mediante terminales de feedback táctiles digitales, para medición en caliente / in situ de la experiencia en ámbitos de alto tráfico como aseos, zonas comunes de paso y oficinas de atención al pasajero.
- Plataforma de análisis de resultados en la nube en tiempo real, con jerarquía de accesos segmentados por área, y envío de informes automáticos en PDF/Excel programables a los distintos usuarios.

Dicha evaluación permitirá conocer la percepción del usuario que servirá para identificar el estado de las instalaciones, los problemas que percibe el usuario en relación con los servicios que se le prestan y permitirá también estudiar propuestas que contribuyan a mejorar la calidad de las instalaciones para los usuarios del Puerto y de los propios ciudadanos.

Además, esta herramienta permitirá analizar el efecto de las acciones llevadas a cabo como parte de la estrategia de mejora de la percepción de la calidad en los puertos de la APB.

El expediente contempla los siguientes aspectos:



- Elementos físicos de recogida de opinión consistentes en terminales táctiles digitales.
- Mantenimiento de elementos físicos, incluido los desplazamientos del personal técnico.
- Cartelería y señalización.
- Repuestos necesarios durante la duración del contrato, incluido el cambio de terminales.
- Entrega y recogida de los elementos en los diferentes puertos de la APB.
- Plataforma de gestión de datos.
- Realización de cambios en las preguntas y ubicaciones de los aparatos cuando la APB lo requiera.
- Informe mensual con exportación de datos.
- Formación de usuarios.

Las omisiones o descripciones erróneas en este PPTP de detalles manifiestamente indispensables para llevar a cabo el servicio no eximen a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutarlos.

**Todo lo indicado en este pliego tiene consideración de condiciones mínimas a exigir.**

### 3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES

El adjudicatario debe suministrar e instalar en el plazo máximo de de UNA (1) SEMANA, contados desde la fecha del acta de inicio, treinta (30) terminales digitales con interfaz de usuario de varios niveles, e integrarlos en una plataforma software que permita a la APB acceder a los datos recogidos por los equipos y que permita crear informes mediante la exportación de datos e indicadores semafóricos.

El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento de los terminales mencionados asegurando los requisitos de calidad/resolución de datos, así como el perfecto estado de funcionamiento de los terminales durante periodo de vigencia del contrato de tres (3) años, haciéndose cargo de cualquier avería que pudiera acontecer durante ese plazo, incluyendo todos los desplazamientos del personal técnico y la reposición de las baterías fuera el caso.

Así mismo deberán entregarse informes mensuales por cada uno de los puertos sobre el estado de los terminales instalados, así como del análisis técnico de los resultados obtenidos señalando las mejoras que desde el punto de vista operativo pudieran llevarse a cabo por la



APB para mejorar los parámetros de calidad en las zonas de servicio de cada uno de los puertos.

Dentro de las actuaciones del contrato que debe realizar el contratista, además, está tanto la instalación de los terminales donde indique el responsable del contrato de la APB o en quien delegue, y el diseño o cambio de las preguntas. El diseño o cambio de preguntas del panel deberá ser aprobado previamente por el Responsable del Contrato.

#### 4 DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de este expediente será de tres (3) años, contando a partir de la fecha del acta de inicio.

#### 5 ALCANCE Y PLAZO DE ENTREGA

El alcance del presente expediente se circunscribe a los 5 puertos pertenecientes a la APB.

La entrega e instalación de los terminales solicitados se realizará en los lugares que determine el Responsable del contrato de la APB, o en quien delegue, dentro del ámbito del servicio portuario en cada uno de los puertos indicados, No obstante, el adjudicatario deberá hacer una propuesta de ubicación de los terminales dentro de cada uno de los puertos, así como supervisar la instalación presencialmente de los terminales.

Los 30 terminales digitales suministrados por parte del adjudicatario mostrarán una portada con cinco estados anímicos (caras que representan “muy insatisfecho”, “insatisfecho”, “neutro”, “satisfecho” y “muy satisfecho”) para evaluar el uso de los servicios portuarios: limpieza, control de seguridad, equipajes, etc.

Orientativamente, la distribución de unidades en los distintos puertos corresponderá con el siguiente reparto, pudiendo modificarse el número total al alza en función de las necesidades:

PUERTO	UBICACIÓN	Nº DISPOSITIVOS TERMINAL DIGITAL
Palma	aseos	12
	pasaje	3
	oficinas	1
	<b>Total Palma</b>	<b>16</b>
Alcudia	aseos	2
	pasaje	
	oficinas	1



	<b>Total Alcudia</b>	<b>3</b>
Maó	aseos	3
	pasaje	1
	oficinas	1
	<b>Total Maó</b>	<b>5</b>
Eivissa	aseos	2
	pasaje	1
	oficinas	1
	<b>Total Eivissa</b>	<b>4</b>
La Savina	aseos	1
	pasaje	
	oficinas	1
	<b>Total La Savina</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

El plazo máximo del suministro e instalación de los treinta (30) terminales digitales, es de UNA (1) SEMANA a partir de la fecha del acta de inicio de los trabajos.

## 6 REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES DE LOS EQUIPOS

La herramienta debe estar compuesta por elementos físicos autónomos a instalar en los puertos, que recojan la opinión de manera directa, y una plataforma de gestión, que permita visualizar y controlar los resultados obtenidos en tiempo real. Las especificaciones de los mismos se detallan a continuación:

### 6.1 PLATAFORMA DE GESTIÓN (PLATAFORMA DE ANÁLISIS EN LA NUBE EN TIEMPO REAL)

La plataforma de gestión de recogida de información deberá ofrecerse en un entorno web, con acceso controlado por usuario y contraseña desde cualquier dispositivo con acceso a internet, garantizándose específicamente la disponibilidad desde de los equipos de la APB.

Esta plataforma, deberá cumplir, al menos, las siguientes funcionalidades como herramienta multicanal de interacción con usuarios en tiempo real:

1. Plataforma de Business Intelligence en la nube con análisis numérico y gráfico de los resultados en tiempo real. El Business Intelligence incluirá al menos estas funcionalidades:



- 1.1. Cuadros de mandos personalizable con las principales métricas de satisfacción.
  - 1.2. Filtro de segmentación de fechas para analizar un período concreto, incluyendo posibilidad de seleccionar por día, por semana, por mes, por trimestre, por año, los últimos 30 días, los últimos 7 días y un período personalizable.
  - 1.3. Posibilidad de comparar los datos del período seleccionado por un período anterior seleccionado también de forma personalizada.
  - 1.4. La plataforma de análisis deberá ser capaz de mostrar las áreas agregadas, comparadas e individualmente.
  - 1.5. Filtrado, segmentación y comparativa de la información según las de diferentes opciones de segmentación.
  - 1.6. Análisis individual de las preguntas de texto libre, pudiendo atender a todos los filtros especificados en el punto anterior o al valor NPS que se indicó en la respuesta que generó el comentario indicando tanto la fecha como el área al que corresponde el comentario.
  - 1.7. Apartado de Ranking por áreas, puertos que muestra gráficos comparativos Top2boxes y NPS para cada pregunta de valoración de la encuesta.
  - 1.8. Resultados en bruto (con la hora, fecha, segmentación, idioma, canal) descargable en Excel desde la propia plataforma.
  - 1.9. Almacenaje de los datos recibidos, al menos, 36 meses en la plataforma.
  - 1.10. Posibilidad de acceso a todos los datos de forma automatizada vía API.
2. La plataforma de Business Intelligence incluirá un gráfico de benchmarking comparativo de Net Promoter Score de puertos españoles que mostrará una media anonimizada y servirá de referencia a la APB para evaluar su propio NPS.
  3. Debe incluir un mínimo de 10 licencias completas y 20 licencias con permisos restringidos para áreas (por ejemplo, acceso con permiso restringido a área de aseos).
  4. Todos los accesos al sistema (incluidos los accesos a la plataforma de análisis del Business Intelligence) están protegidos bajo sistema de autenticación Oauth 2.0 y con factor doble de acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
  5. Posibilidad de descargar informes/presentaciones en PDF en vertical y en horizontal de todos los gráficos mostrados en la plataforma. Posibilidad de descargar los gráficos en PDF de forma individual.
  6. Herramienta de envío de informes periódicos a distintos responsables de la organización y servicios con jerarquía de permisos y parámetros configurables, sin necesidad de que se conecten al Business Intelligence. Por ejemplo: que el



responsable del área de limpieza reciba semanalmente un informe PDF y Excel con los datos segmentados de su área, directamente en su buzón de correo, sin tener que entrar en la plataforma de Business Intelligence.

7. Acceso web con sistema de caches locales actualizadas dinámicamente si se reciben respuestas de fechas anteriores (dispositivos temporalmente sin cobertura). La descarga de datos de forma incremental proporciona un acceso casi inmediato a la nueva información disponible y permite la consulta y el análisis de los descargados incluso si se pierde el acceso a internet.
8. Estrictos sistemas de control de acceso a la información que permiten gestionar el acceso a cada dato de forma individual permitiendo o no la consulta individual o agregada a cada KPI, de cada criterio de segmentación o grupo de información e incluso pudiendo conceder acceso a los datos según la ubicación del terminal que capto la información

Será parte de este expediente, el desarrollo de funcionalidades para adaptar la plataforma a las necesidades de la APB, tales como generación de informes, modificación de encuestas, toma de datos, elaboración de acciones de respuesta específicas, etc...

## 6.2 ELEMENTOS FÍSICOS

**Montaje no requerido:** debe asegurarse que los dispositivos no requieren ningún tipo de montaje, y solo sea cuestión de enchufarlos a la corriente para que empiecen a ser operativos.

**Autonomía:** los elementos deben ser autónomos, conectándolos únicamente a la red eléctrica, y no requiriendo ninguna intervención adicional para su funcionamiento durante los 3 años de contrato. La aplicación permitirá monitorizar el estado los terminales y podrán configurarse avisos para los cambios de las mismas en caso de funcionamiento anómalo.

**Conexión de datos:** Los elementos enviarán la información al servidor establecido vía tarjeta de datos 4G y no deberán conectarse ni la red de APB ni a ningún WIFI. La empresa adjudicataria asumirá los costes derivados de la conexión de datos de todos los elementos de campo objeto de este expediente.

**Seguridad:** El elemento, y también todos sus posibles accesorios, presentarán unas características adecuadas de robustez, estabilidad y seguridad.

**Imagen:** El elemento y/o sus accesorios serán personalizados con la imagen corporativa de la APB. Los usuarios podrán leer fácilmente la pregunta cuando se acercan al dispositivo en una pantalla de 10 pulgadas. El terminal digital debe por lo menos incluir 4 idiomas en la portada, y el usuario podrá responder en el idioma deseado.



Entrega y recogida: La empresa adjudicataria se hará responsable de los costes de entrega y recogida de los elementos en cada uno de los puertos objeto de este pliego. No se admite el envío de repuestos en caso de avería del algún terminal, y se requiere el cambio del terminal en su conjunto.

## DATOS TÉCNICOS ADICIONALES DE LOS TERMINALES

- El adjudicatario deberá suministrar e instalar en el plazo máximo de una (1) semana, a partir de la fecha del acta de inicio de los trabajos, los 30 terminales.
- Los terminales deberán tener un peso mínimo de 8 kilos para garantizar su estabilidad y evitar el hurto de los mismos.
- Visibilidad de opciones dentro de preguntas de una misma encuesta en función de la ubicación de los terminales.
- Sistema de gestión remota vía TEAMVIEWER HOST en todos los terminales para intervenir remotamente ante cualquier incidencia de software, cambio de la configuración de horario y actualización de versión de software.
- Horario configurable por terminal para que se encienda y se apague automáticamente de acuerdo con el horario de cada servicio. Capacidad para configurar un horario distinto dependiendo del día (por ejemplo, posibilidad que permanezcan apagados sábados y domingos algún terminal).
- Cobertura de cualquier incidencia en relación al terminal, incluidas reparaciones y sustitución del terminal en 48 horas sin coste adicional. Los terminales son de propiedad del adjudicatario y el mantenimiento corresponde adjudicatario.
- Seguimiento en tiempo real del status de todos los dispositivos (intensidad de señal 4G, estado de la batería, funcionamiento del dispositivo, versión de encuesta, respuestas guardadas no enviadas, brillo de la pantalla, ubicación).



- Se conectarán con tarjeta 4G, incluida en el servicio. No se conectarán a la red Wifi de la APB.
- Funcionamiento offline de la encuesta y el terminal ante posibles pérdidas de conexión. El terminal guarda las respuestas y las envía cuando vuelve a encontrar conexión.
- Los terminales deberán estar bloqueados en modo kiosco de forma que solo se pueda ejecutar el software de encuesta.
- Terminales plug & play: deben entregarse ensamblados y configurados, listos para utilizarse sin necesidad de montaje.
- Los terminales que captan datos deben asegurar la fiabilidad de los mismos y por ello deben autenticarse ante el servidor que reciba la información mediante el estándar OAuth 2.0 y encriptación de claves mediante estándar bcrypt o equivalente. Son los estándares de seguridad mínimos requeridos.
- Los terminales deberán incorporar un sistema de protección antivírica con estándar certificado ISO 22196 e ISO 21702.
- Filtros anti-spam en el sistema para evitar sesgos en la muestra mediante algoritmos de tiempo de respuesta, detección de comentarios incoherentes, emails inválidos y palabras ininteligibles.

**Botón de reinicio:** El dispositivo debe disponer de un botón de reinicio. Este botón de reinicio podrá ser pulsado sólo en caso necesario. El servicio técnico proporcionará instrucciones detalladas acerca del accionamiento del botón de reinicio.

**Mantenimiento básico**

**Limpieza del dispositivo:** Limpieza del dispositivo una vez a la semana con detergente suave (menos del 30% de contenido en alcohol).

*Pliego de Prescripciones Técnicas PO.33.20 “Adquisición de equipos para la evaluación de la satisfacción de usuarios”*



## 7 MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS

El adjudicatario será el responsable del suministro, instalación y mantenimiento de los elementos contratados desde el inicio del contrato y hasta su finalización.

El mantenimiento debe incluir, como mínimo, una revisión diaria (en remoto o por auto test) del estado de los equipos. Además, se requiere la entrega de informes mensuales del estado de los equipos y de trabajos de mantenimiento preventivo, correctivo y de software realizados, o de cualquier otra actividad realizada relacionada con los mismos, al Responsable del contrato.

En caso de realizarse modificaciones o actualizaciones de alguno de los componentes, hardware o software, el número de equipos en funcionamiento no debe verse afectado, ya sea por actualizaciones en remoto o por sustitución de los equipos. Realizando para dichos cambios las solicitudes pertinentes.

Cualquier incidencia en los terminales debe implicar una sustitución del equipo por completo, sin cargo adicional por parte del adjudicatario.

Todo el gasto en logística del envío a los distintos puertos de la APB correrá a cargo del adjudicatario.

## 8 FORMACIÓN

La formación del personal usuario de los equipos será también por cuenta del adjudicatario. Dicha formación podrá impartirse de forma presencial o a través de seminarios web, o formato similar. En este último caso, la empresa adjudicataria garantizará la compatibilidad con los equipos y sistema de la APB.

## 9 PRESUPUESTO.

Tal y como aparece en el ANEXO I.- VALORACIÓN, asciende el presupuesto de licitación a la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS VEINTICUATRO euros CON OCHENTA Y SEIS céntimos (157.524,86 €), el presupuesto de ejecución por contrata a la cantidad de CIENTO NOVENTA MIL SEISCIENTOS CINCO euros CON OCHO céntimos (190.605,08 €), de los que TREINTA Y TRES MIL OCHENTA euros CON VEINTIDOS céntimos (33.080,22 €) corresponden al 21% de I.V.A.



Para el abono de los trabajos, sólo se admitirán los precios unitarios del presente Pliego, a los que se les aplicará el coeficiente de adjudicación resultante (cociente entre el importe ofertado y el de licitación).

Estos precios, con el coeficiente de adjudicación resultante, comprenden la totalidad de gastos que tenga que hacer frente el adjudicatario para la realización de los trabajos hasta su recepción por la APB, así como todos los impuestos y tasas que sean consecuencia del mismo, incluso el IVA, sin que pueda imputarse a la APB ningún pago por estos conceptos.

El número máximo de elementos que la APB inicialmente requerirá al adjudicatario asciende a 30 (ver desglose por puertos en el apartado 5).

Así pues, sólo se abonarán los trabajos realmente ejecutados según los precios recogidos en el ANEXO I: VALORACIÓN una vez aplicada la baja correspondiente.

El plazo de ejecución de los trabajos será el que figura en el cuadro de características del Pliego de Condiciones y el inicio de los mismos será a partir de la fecha del acta de inicio. Esto es, se establece un **plazo máximo** de ejecución de los trabajos de **TRES (3) AÑOS**.

## 10 PROPIEDAD DE LOS DATOS Y UTILIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Las bases de datos generados por la aplicación son propiedad de la APB. El adjudicatario no podrá realizar acción alguna con los datos recogidos si no ha sido previamente autorizado por escrito por la APB.

A la finalización del contrato, el adjudicatario estará obligado a la entrega de la base de datos generada, y borrar de sus sistemas todos los datos recabados durante la duración del contrato por medio de las encuestas realizadas por la APB.

La recogida de datos personales que en alguna de las encuestas pudiera solicitarse deberá hacerse en base a la LOPD, o normativa en vigor en el momento de la realización de la encuesta.

Será responsabilidad del adjudicatario cumplir los requisitos necesarios establecidos por la LOPD para la toma y custodia de datos de carácter personal.

Los resultados obtenidos de la recogida de opinión tienen carácter confidencial, no pudiendo el adjudicatario, usarlos o compartirlos con un tercero sin la autorización expresa de la APB.



## 11 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### 11.1 CONDICIONES TÉCNICAS A TENER EN CUENTA

Por su carácter general, se considerarán vigentes y de aplicación las siguientes disposiciones, normas e instrucciones, que complementan el presente documento en lo referente a aquellos aspectos no mencionados expresamente en él, quedando a juicio del Responsable del Contrato dirimir las posibles contradicciones habidas entre ellas:

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. (BOE nº 272, de 9 de noviembre, Secc.I.).
- Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante
- Convenio sectorial de aplicación.
- Resolución de 21 de marzo de 2013 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas por el que se aprueba la Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado.

#### SEGURIDAD Y SALUD

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y Salud en los lugares de trabajo.

#### OTRAS

- Normas DIN e ISO.
- Todas cuantas normas básicas sean de aplicación a cada uno de los materiales utilizados en obra; así como a las disposiciones oficiales complementarias de uso habitual.

Así como cuanta normativa desarrolle, amplíe o sustituya a la antes citada. No obstante, deberá consultarse, las posibles actualizaciones de la mencionada normativa.



## 11.2 CUESTIONES TÉCNICAS NO CONTEMPLADAS

Para la resolución de las cuestiones técnicas no expresamente contempladas en el presente documento, servirán de pauta las normas técnicas promulgadas por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

Cualquier discrepancia que, ello, no obstante, pueda surgir entre la APB y el adjudicatario, será resuelta por el órgano de contratación.

## 11.3 PROGRAMACIÓN DE LOS TRABAJOS

El plazo máximo para el suministro e instalación de los equipos será de UNA (1) SEMANA. No obstante, el adjudicatario someterá a la aprobación del Responsable del Contrato, antes del comienzo de sus actuaciones, un programa de trabajo, con su plan de etapas, con especificaciones de los plazos parciales y fecha de terminación de las distintas fases, compatible con el plazo total de ejecución.

El adjudicatario presentará, asimismo, una relación completa de los trabajos y medios que se compromete a utilizar en cada una de las etapas del plan. Los medios propuestos quedarán adscritos a la ejecución de los trabajos sin que, en ningún caso, el contratista pueda retirarlos sin autorización de la Dirección de la APB en los periodos de trabajo contemplados en la planificación. De igual modo, el adjudicatario deberá aumentar los medios auxiliares y el personal técnico siempre que la APB compruebe que ello es necesario para el desarrollo de los trabajos en los plazos previstos, y así lo exija por escrito.

La aceptación del plan y del programa de trabajos, así como de la relación de medios auxiliares propuestos, no implicará exención alguna de responsabilidad para el contratista en caso de incumplimiento de los plazos parciales o totales convenidos.

## 11.4 ESPACIO NECESARIO PARA LOS TRABAJOS

El contratista deberá contar previamente y por escrito con la autorización preceptiva para ocupar temporalmente las superficies de Zona Portuaria que necesite, a su juicio, para la ejecución de los trabajos.

## 11.5 MEDIDAS DE SEGURIDAD

Es condición indispensable, para que el empresario adjudicatario pueda prestar sus servicios para la Autoridad Portuaria de Balears, que la empresa y, si procede, subcontratas empleadas, estén homologadas por dicha entidad. Para ello se les solicitará presenten, si no se encuentran en posesión de dicha homologación, antes del comienzo de los trabajos, la siguiente documentación:

*Pliego de Prescripciones Técnicas PO.33.20 "Adquisición de equipos para la evaluación de la satisfacción de usuarios"*



## DOCUMENTACIÓN A APORTAR POR LAS EMPRESAS PARA SU HOMOLOGACIÓN

### DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA EMPRESA:

- Ficha de datos de empresa.
- Documento acreditativo de la modalidad organizativa del sistema de gestión de la prevención adoptado por la empresa y justificante de pago actualizado en caso de Servicio de Prevención Ajeno...
- Acta de nombramiento (nombre, DNI y cargo) del recurso preventivo para las actuaciones encomendadas en el centro de trabajo de la APB y acreditación de su formación en materia de prevención de riesgos laborales, mínimo nivel básico.
- Acta de nombramiento (nombre, DNI y cargo) del responsable de seguridad, coordinador de actividades empresariales y acreditación de su formación en materia de prevención de riesgos laborales, mínimo nivel básico.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales de los trabajos que su empresa va a desarrollar en las instalaciones de APB, evaluación de riesgos y las medidas de prevención de los mismos.
- Medidas de emergencias específicas para las actuaciones encomendadas en el centro de trabajo de la APB.
- Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y justificante de pago actualizado.
- Certificación negativa por descubiertos de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Certificado emitido por la Agencia Tributaria respecto al corriente de pago de sus obligaciones tributarias.
- Número de inscripción en el Registro de Empresas Acreditadas (REA) en la Comunidad Autónoma de origen, en caso de pertenecer al sector de la construcción.
- Certificado de contratistas y subcontratistas, según lo establecido por el Art. 43.1.f) de la Ley Gral. Tributaria.
- Comunicación de apertura del centro de trabajo, si procede.
- Declaración de riesgos proyectados en las zonas comunes del recinto portuario.
- Registro de entrega de la información sobre riesgos generales del recinto portuario, medidas preventivas, instrucciones y medidas de emergencia.

### DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS TRABAJADORES:

- Relación del personal que va a intervenir en los trabajos en las instalaciones de APB (nombre y apellidos, DNI y puesto de trabajo a desempeñar) que incluya justificación de haber recibido:
- La formación general y específica en relación con los riesgos a los que van a estar expuestos, debiéndose adjuntar los certificados emitidos por una entidad acreditada o por un Técnico de PRL de la empresa.



- Justificante de entrega de la información sobre los riesgos de inherentes a su puesto de trabajo.
- Certificado de médico de aptitud de los trabajadores que van a trabajar en las instalaciones de APB.
- Justificante de entrega de Equipos de Protección Individual a los trabajadores.
- Copia mensual del TC1 y TC2 o cotización de autónomos del mes anterior, donde figuren los trabajadores que van a intervenir en los trabajos. En caso de alta del trabajador en el mismo mes que se inicia la actividad o en fecha posterior, se recabará copia del TA2 correspondiente.

### **DOCUMENTACIÓN RELATIVA A EQUIPOS DE TRABAJO:**

- Relación de equipos de trabajo (máquinas y/o medios auxiliares) y vehículos que tienen previsto utilizar en las instalaciones de APB.
- Certificación de conformidad del equipo de trabajo o de su adaptación al RD 1215/1997 por parte de O.C.A, así como revisiones/inspecciones efectuadas a los mismos.
- Acreditación del personal autorizado para el uso de los equipos de trabajo.
- Seguro e inspección técnica (ITV) en el caso de los vehículo

En cualquier caso, el contratista deberá presentar la documentación que le sea requerida para la acreditación y cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/95, de 8 de noviembre) y el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, estando sometido al proceso de homologación interno de la APB mediante la Oficina de Coordinación de Actividades Empresariales de la APB (OCAE) u organización que se le indique, y permaneciendo en la correcta coordinación de actividades empresariales con ésta, cumpliendo con los procedimientos que le sean entregados y comunicando puntualmente las actividades y operaciones a realizar, cuando proceda, así como los riesgos proyectados a terceros en zonas comunes y adyacentes, y debiendo difundir entre su personal afectado los riesgos que le sean comunicados por la APB.

## **11.6 ORGANIZACIÓN Y POLICÍA**

El adjudicatario será responsable del orden, limpieza y condiciones sanitarias de las zonas de actuación afectadas por sus actuaciones, y de que no se interfiera o perjudique la función que desempeñan. Deberá adoptar sin dilación a este respecto las medidas que le sean señaladas por la APB.

## **11.7 INTERFERENCIAS CON LA EXPLOTACIÓN PORTUARIA**

El conjunto de las operaciones previstas se realizará de forma que no se produzca interferencia con la explotación del recinto portuario.



Si resultase necesario el desplazamiento de equipos o instalaciones o interrumpir las operaciones por causas derivadas de la explotación portuaria, dichos desplazamientos o interrupciones se efectuarán por el adjudicatario, que responderá de los correspondientes costes, siempre que lo ordene el Responsable del Contrato, sin que por ello el contratista tenga derecho a indemnización o percepción compensatoria alguna.

## 11.8 INSPECCIONES RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El adjudicatario será responsable, a su riesgo, cuenta y cargo, de la correcta gestión y tramitación de cualquier inspección exigible por la vigente normativa o por la Dirección de la APB justificadamente, referente a las actuaciones previstas en el presente documento, en lo que tengan relación con él.

A tal fin, deberá presentar y tramitar, para cada caso, la oportuna documentación ante los organismos pertinentes, solicitando, si fuera preciso, la documentación complementaria pertinente a la Dirección de la APB, y complementándola o adaptándola para ajustarla a los requisitos demandados, si así fuera necesario.

La documentación relativa a estas inspecciones, así como la entregada por la APB, deberán ser custodiadas por el contratista, que deberá entregarlas, completas y debidamente actualizadas, al Responsable del Contrato antes de la recepción de los trabajos.

## 12 CONDICIONES GENERALES

### 12.1 MEDIOS Y MÉTODOS A EMPLEAR

El adjudicatario aportará, a su cargo:

- a) La mano de obra, que será especializada, homologada y, en su caso, contará con la titulación o acreditación necesaria para realizar las tareas que les sean encomendadas.
- b) Los productos y materiales necesarios para la ejecución de las labores habituales para el desarrollo de las actuaciones previstas, y las de mantenimiento y reparación exigibles.
- c) Los medios auxiliares necesarios.
- d) Los seguros de responsabilidad civil y accidentes necesarios para cubrir cualquier posible daño o perjuicio a personas o cosas, incluidos terceros, en la prestación de los servicios definidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.



Las condiciones de los materiales y métodos a emplear en los trabajos citados se atenderán a lo dispuesto en la normativa legal y técnica de aplicación, así como a las disposiciones oficiales complementarias de uso habitual. En todo caso, deberán adecuarse las proposiciones de trabajo a las disposiciones dictadas por la Dirección de la APB, así como someter a su aprobación previa los materiales a emplear, en especial los que alteren los existentes originariamente, y estar a lo que al respecto dictamine el Responsable del contrato o persona en quien delegue.

Las proposiciones de trabajo y la ejecución de las actuaciones previstas deberán adecuarse a las disposiciones dictadas por la Dirección de la APB, o persona en quien delegue.

Será de cuenta del contratista equipar a sus operarios con el correspondiente utillaje para realizar sus trabajos, así como los medios de protección y vestuario correspondientes, según la normativa de Seguridad y Salud Laboral.

También serán de la exclusiva responsabilidad del contratista los accidentes que pudieran producirse en la ejecución de las labores contratadas. El adjudicatario correrá a cargo de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios por este motivo.

Antes de la firma del contrato, el adjudicatario deberá presentar al Responsable del Contrato la identificación completa de las personas que, debidamente cualificadas y, si es exigible, tituladas, vayan a efectuar los trabajos previstos en el presente documento, en función de la descripción que en él se realiza. Para poder ejecutar estos trabajos, estos operarios deberán obtener la tarjeta que les autorice a ello, expedida por la Dirección de la APB o su delegado, que deberá presentarse a solicitud de la autoridad competente.

Tanto el vestuario y equipamiento del personal que efectúe los trabajos, como los métodos y sistemas de trabajo, deberán adaptarse a las normas e instrucciones dictadas que rijan en el ámbito portuario, o a las que establezca la Dirección de la APB.

La ejecución de cada una de las fases de trabajo o de las actuaciones que deban realizarse deberá comunicarse por el adjudicatario al Responsable del Contrato, o persona en quien delegue, con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas, a fin de poderlas coordinar con las necesidades de explotación portuaria. El contratista deberá ajustarse a las exigencias de estas necesidades y a las órdenes que al respecto reciba del Responsable del Contrato, o de la Dirección de la APB o persona en quien delegue, sin ningún derecho de compensación o indemnización por esta causa.

## 12.2 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.



El contratista será responsable, mientras dure la ejecución del contrato y hasta tanto haya transcurrido el plazo de garantía, de los daños y perjuicios causados a terceros, a la propia entidad contratante o al personal de la misma.

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en los pliegos de condiciones y de prescripciones técnicas aprobados por la entidad contratante.

El órgano de contratación podrá ejercer en todo momento las facultades que en relación con la protección del dominio público le atribuyen las leyes.

En general, el adjudicatario responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas en su carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo existentes entre aquél, o entre sus subcontratistas, y los trabajadores de uno y otros, sin que pueda repercutir contra la APB ninguna responsabilidad que, por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los organismos competentes.

En cualquier caso, el contratista adjudicatario indemnizará a la APB de toda cantidad que se viese obligada a pagar por incumplimiento de las obligaciones aquí consignadas, aunque ello le venga impuesto por resolución judicial o administrativa.

## 12.3 RELACIONES LEGALES Y RESPONSABILIDADES CON EL PÚBLICO

El adjudicatario deberá obtener todos los permisos y licencias de los Organismos competentes que sean necesarios para la ejecución de los trabajos y de acuerdo con la legislación vigente.

Además, serán de cuenta del contratista las indemnizaciones a que hubiere lugar por perjuicios ocasionados a terceros como consecuencia de accidentes debidos a una señalización insuficiente o defectuosa imputable a aquél, cuando sean de aplicación.

Asimismo, serán de cuenta del adjudicatario las indemnizaciones a que hubiere lugar por actuaciones suyas culpables o negligentes, o por perjuicios que se ocasionen a terceros en la realización de cuantas operaciones requiera la ejecución de los trabajos.

El contratista estará obligado a obtener toda la información referente a servicios afectados por los trabajos, tanto si son de la Autoridad Portuaria como de compañías externas, con independencia de la información existente en este documento, y será responsable de cualquier avería o accidente que se pueda ocasionar por este motivo.

## 12.4 DISPONIBILIDAD Y PENALIZACIONES

El adjudicatario atenderá con su personal las llamadas - por cualquier medio de notificación - de la Dirección de la APB, o su representante, que se produzcan por necesidades del servicio y efectuará los trabajos requeridos en el plazo máximo tres (3) horas en cualquier horario, siempre desde la recepción del aviso.

*Pliego de Prescripciones Técnicas PO.33.20 "Adquisición de equipos para la evaluación de la satisfacción de usuarios"*



Todas las penalizaciones previstas en este pliego se harán efectivas mediante su deducción de los pagos que proceda realizar al contratista y, no siendo esto posible, con cargo a la garantía definitiva que se haya constituido.

Los incumplimientos que pueda cometer el Contratista en la prestación del servicio se clasificarán en muy graves, graves y leves.

- **Incumplimientos muy graves:**

- El retraso injustificado superior a quince días en la entrega de los terminales físicos en las ubicaciones definidas por el responsable del contrato en los puertos adscritos a la APB.
- La No atención a las indicaciones del Responsable del Contrato o persona en quien delegue ante una actuación urgente a efectos del presente pliego en un plazo inferior a 5 días naturales desde que se solicita la intervención del personal técnico de la adjudicataria.
- La no atención telefónica, o por cualquier otro medio de notificación de las llamadas del Responsable del contrato.
- El retraso injustificado de más de un (1) mes en la entrega de informes mensuales.
- La no restitución, o en su caso arreglo del terminal, en caso de avería, actualización de software, en un plazo superior a 48 horas.

- **Incumplimientos graves:**

- El retraso injustificado de una semana a quince días en la colocación y puesta en marcha de terminales físicos en las ubicaciones definidas por el responsable del contrato en los puertos adscritos a la APB.
- La comisión de cuatro incumplimientos leves en menos de un mes.
- La acumulación de ocho incumplimientos leves en tres meses consecutivos.
- Retraso en la atención de las indicaciones para los trabajos requeridos por encima del tiempo ofertado.
- La acumulación de doce incumplimientos leves en un año.
- El incumplimiento de las obligaciones contenidas en este contrato, si una vez advertido el Contratista se mantuviera el incumplimiento o no se arreglase la deficiencia en un plazo de una semana.
- El retraso injustificado en la realización de las tareas programadas.



- El retraso injustificado entre 15 días y un (1) mes en la entrega de informes mensuales.
- La no restitución, o en su caso arreglo del terminal, en caso de avería, actualización de software, en un plazo superior a 36 horas.
- **Incumplimientos leves:**

Se considerará incumplimiento leve la no realización puntual de alguna de las obligaciones reflejadas en el presente contrato, si no se justifica adecuadamente.

A continuación, se definen algunos de los incumplimientos penalizables desglosado por distintos ámbitos de gestión.

1. En cuanto a la uniformidad y el personal:
  - Incumplir indicaciones y/o recomendaciones por el Responsable del Contrato, quien éste designe.
  - Las faltas de respeto del personal con los usuarios y personal de la APB.
2. En cuanto a la organización del servicio:
  - El abandono injustificado del puesto de trabajo de alguno de los operarios en los periodos de trabajos planificados desatendiendo la prestación del servicio.
  - El incumplimiento de los plazos establecidos en la redacción de los planes específicos relacionados con los programas de trabajo, la conservación del medio ambiente, gestión de residuos, prevención de riesgos laborales, etc.
  - El incumplimiento de cualquier otra obligación definida en este contrato.
  - El retraso injustificado entre una semana y 15 días en la entrega de informes mensuales
  - La no restitución, o en su caso arreglo del terminal, en caso de avería, actualización de software, en un plazo superior a 24 horas.
3. En cuanto al control de calidad:
  - El retraso injustificado de hasta una semana en la colocación y puesta en marcha de terminales físicos en las ubicaciones definidas por el responsable del contrato en los puertos adscritos a la APB.



## 12.4.1 Penalizaciones

Las penalizaciones se aplicarán para los incumplimientos muy graves y graves según los siguientes criterios:

- **Por incumplimientos muy graves:**

- El retraso injustificado superior a quince días en la colocación y puesta en marcha de terminales físicos en las ubicaciones definidas por el responsable del contrato en los puertos adscritos a la APB: penalización de un 10 % del presupuesto de adjudicación.
- La No atención a las indicaciones del Responsable del Contrato o persona en quien delegue ante una actuación urgente a efectos del presente pliego en un plazo inferior a 5 días naturales desde que se solicita la intervención del personal técnico de la adjudicataria: penalización de un 10 % del presupuesto de adjudicación.
- La no atención telefónica, o por cualquier otro medio de notificación de las llamadas del Responsable del contrato: penalización de un 10 % del presupuesto de adjudicación.
- El retraso injustificado de más de un (1) mes en la entrega de informes mensuales.
- La no restitución, o en su caso arreglo del terminal, en caso de avería, actualización de software o sustitución de baterías, en un plazo superior a 48 horas.

**Más de TRES (3) incumplimientos muy graves al año o más de SEIS (6) en el cómputo global del contrato de TRES años podrá ser motivo de rescisión del contrato por parte del Órgano de contratación sin indemnización.**

- **Por incumplimientos graves (en un mes concreto):**

- Primer incumplimiento grave: 3% del presupuesto de adjudicación.
- Segundo incumplimiento grave: 5% del presupuesto de adjudicación.
- Tercer incumplimiento grave: 7% del presupuesto de adjudicación.
- Cuarto incumplimiento grave y sucesivos: 10 % del presupuesto de adjudicación.

**Más de DOS (2) incumplimientos graves en un mes, o más de CUATRO (4) al año o más de OCHO (8) en el cómputo global del contrato de TRES años podrá ser motivo de rescisión del contrato por parte del Órgano de contratación sin indemnización.**

- **Por incumplimientos leves (en un mes concreto):**

- Primer incumplimiento leve: 1% del presupuesto de adjudicación.



- Segundo incumplimiento leve: 2% del presupuesto de adjudicación.
- Tercer incumplimiento leve: 3% del presupuesto de adjudicación.
- Cuarto incumplimiento leve y sucesivos: 5 % del presupuesto de adjudicación.

**Más de CUATRO (4) incumplimientos leves en un mes, o más de DOCE (8) al año o más de VEINTE (20) en el cómputo global del contrato de TRES años podrá ser motivo de rescisión del contrato por parte del Órgano de contratación sin indemnización.**

## 12.5 TRABAJOS NO AUTORIZADOS

Los trabajos efectuados por el adjudicatario, modificando lo prescrito en este documento sin la debida autorización, o no ajustándose a sus prescripciones, deberán ser rechazados o corregidos a su costa si la APB lo exige, y en ningún caso serán abonables.

El contratista será, además, responsable de los daños y perjuicios que por esta causa puedan derivarse para la APB.

## 12.6 OMISIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO

Las omisiones erróneas o faltas de descripción en este Pliego de Prescripciones Técnicas de los detalles de los trabajos que sean indispensables para llevar a cabo el espíritu e intención expuestos en estas especificaciones, o que por uso y costumbre deban ser realizados, no sólo no exime al contratista adjudicatario de la obligación de ejecutarlos, sino que, por el contrario, deberán ser efectuados como si hubieran sido completa y correctamente especificados en este documento.



## 13 CONSIDERACIONES FINALES

Las condiciones del presente documento prevalecen, en lo que pudiera ocurrir de oposición, sobre cualesquiera otros de carácter técnico o administrativo que pudiera tener establecidas el contratista para la prestación de servicios a personas físicas o jurídicas privadas, siendo en todo caso de aplicación al contrato cuanto previene la normativa vigente.

**En Palma, 21 de mayo de 2021**

**EL AUTOR DEL DOCUMENTO,**

**Enterado y conforme:**

**EL JEFE DE CALIDAD, MEDIO  
AMBIENTE, INNOVACIÓN Y RSC**

*Fdo: Jorge Martín Jiménez*

**EL JEFE DE DIVISIÓN DE SISTEMAS  
DE INFORMACIÓN E**

**INFRAESTRUCTURAS TIC,**

*Fdo. Javier Segovia Mascaró*

**VºBº:**

**EL DIRECTOR**

*Fdo.: Jorge Nasarre López*

*Pliego de Prescripciones Técnicas PO.33.20 “Suministro y mantenimiento de equipos para la evaluación de la satisfacción de usuarios”*



## ANEXO I: VALORACIÓN

*Pliego de Prescripciones Técnicas PO.33.20* “Suministro y mantenimiento de equipos para la evaluación de la satisfacción de usuarios”



REF. PO-33.20

## ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LOS PUERTOS DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES

### ANEXO I: VALORACIÓN

Ud.	Descripción	Precio Unitario	Cantidad	Total
1.1 Ud.	<b>Suministro de dispositivos digitales (Hardware).</b> Incluye instalación, coste de personalización del pedestal con logo de la APB y gastos de transporte.	4.162,94	30,00	124.888,20 €
1.2 Ud.	<b>Software y analítica:</b> Servicio de acceso y gestión de la plataforma. Realización de informes	1.427,50	1,00	1.427,50 €
1.3 Ud.	<b>Mantenimiento anual de todos los dispositivos instalados</b>	2018,38	3,00	6.058,13 €
<b>PRESUPUESTO EJECUCIÓN MATERIAL</b>				<b>132.373,83 €</b>

*Pliego de Prescripciones Técnicas PO.33.20 "Suministro y mantenimiento de equipos para la evaluación de la satisfacción de usuarios"*



		<b>TOTAL</b>	<b>132.373,83 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>132.373,83 €</b>	<b>TOTAL</b>	<b>132.373,83 €</b>
		13 % Gastos generales	17.208,60 €
		6 % Beneficio Industrial	7.942,43 €

**PRESUPUESTO DE LICITACIÓN 157.524,86 €**

**21 % I.V.A. 33.080,22 €**

**PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN POR CONTRATA 190.605,08 €**

Asciende el presupuesto de licitación a la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS VEINTICUATRO euros CON OCHENTA Y SEIS céntimos (157.524,86 €), el presupuesto de ejecución por contrata a la cantidad de CIENTO NOVENTA MIL SEISCIENTOS CINCO euros CON OCHO céntimos (190.605,08 €), de los que TREINTA Y TRES MIL OCHENTA euros CON VEINTIDOS céntimos (33.080,22 €) corresponden al 21% de I.V.A.

Palma de Mallorca, 21 de mayo de 2021

El Autor del Documento:

Enterado y conforme:

EL JEFE DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE,  
INNOVACIÓN Y RSC  
Fdo. Jorge Martín Jiménez

EL JEFE DE DIVISIÓN DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURAS TIC,  
Fdo. Javier Segovia Mascaró

VºBº

EL DIRECTOR,  
Fdo. Jorge Nasarre López

*Pliego de Prescripciones Técnicas PO.33.20 "Suministro y mantenimiento de equipos para la evaluación de la satisfacción de usuarios"*



REF. PO-33.20

## ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LOS PUERTOS DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES

### PRECIOS DESCOMPUESTOS

Ud.	Descripción	Rdto	precio	Total
<b>2.1 Ud. Suministro de dispositivos digitales (Hardware).</b>				
Incluye instalación, coste de personalización del pedestal con logo de la APB y gastos de transporte.				
Ud.	dispositivo tipo digital	1,000	3650,87	3.650,87 €
Ud.	Transporte de terminal al lugar de instalación	1,000	35,00	35,00 €
Ud.	personalización con logo de la APB.	1,000	80,00	80,00 €
h	Técnico especialista para puesta en marcha	0,667	30,00	20,00 €
h	Oficial 1ª	1,000	24,28	24,28 €
h	Peón	2,000	19,54	39,08 €
%	Medios auxiliares	3,000%	3849,23	115,48
%	Costes indirectos	5,000%	3964,70	198,24
			<i>Total Ud.</i>	<b>4.162,94 €</b>
<b>2.2 Ud. Software y analítica:</b>				
Servicio de acceso y gestión de la plataforma. Realización de informes				
h	Técnico especialista	18,000	30,000	540,00 €
Ud	Software para funcionamiento del dispositivo	1,000	779,930	779,93 €
%	Medios auxiliares	3,000%	1.319,930	39,60
%	Costes indirectos	5,000%	1.359,528	67,98
			<i>Total Ud.</i>	<b>1.427,50 €</b>
<b>2.3 Ud. Mantenimiento anual de todos los dispositivos instalados</b>				
h	Técnico especialista	2,000	30,000	60,00 €
h	Oficial 1ª	2,000	24,28	48,56 €

Pliego de Prescripciones Técnicas PO.33.20 "Suministro y mantenimiento de equipos para la evaluación de la satisfacción de usuarios"



h	Peón	4,000	19,540	78,16 €
%	Medios auxiliares	3,000%	186,720	5,60
%	Costes indirectos	5,000%	192,322	9,62
			<i>Total Ud.</i>	<i>201,94 €</i>

Palma de Mallorca, 21 de mayo de 2021

El Autor del Documento:

Enterado y conforme:

EL JEFE DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE,  
INNOVACIÓN Y RSC  
Fdo. Jorge Martín Jiménez

EL JEFE DE DIVISIÓN DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURAS TIC,  
Fdo. Javier Segovia Mascaró

VºBº

EL DIRECTOR,  
Fdo. Jorge Nasarre López

*Pliego de Prescripciones Técnicas PO.33.20 “Suministro y mantenimiento de equipos para la evaluación de la satisfacción de usuarios”*