



Ports de Balears



Autoritat Portuària de Balears

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE:

**" ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LOS PUERTOS DE LA AUTORIDAD
PORTUARIA DE BALEARES"**

EXPLOTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

AÑO 2024

P.O. 112.24



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE:

" ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LOS PUERTOS DE LA AUTORIDAD
PORTUARIA DE BALEARES"

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.....	1
2. OBJETO.....	2
3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES.....	3
4. ALCANCE Y PLAZO DE ENTREGA	4
5. DURACIÓN DEL CONTRATO	5
6. DESARROLLO DEL SUMINISTRO Y SERVICIO	5
6.1. DIRECCIÓN, ORGANIZACIÓN E INSPECCIÓN DE LOS SUMINISTROS Y SERVICIOS	5
6.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO	5
6.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	5
6.4. TIEMPO DE RESPUESTA.....	5
6.5. TIEMPO DE REPARACIÓN.....	6
6.6. TELÉFONO DE CONTACTO.....	6
7. FORMACIÓN BÁSICA	6
8. PRESUPUESTO.	7
9. PROPIEDAD DE LOS DATOS Y UTILIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	7
10.PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	7
10.1. CONDICIONES TÉCNICAS A TENER EN CUENTA	7
11.REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES DE LOS EQUIPOS	8
12.PLATAFORMA DE GESTIÓN (ANÁLISIS EN LA NUBE EN TIEMPO REAL).....	9
12.1.1. ELEMENTOS FÍSICOS.....	10
13.CONDICIONES GENERALES.....	11
13.1. MEDIOS Y MÉTODOS A EMPLEAR	11
13.2. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	12
13.3. RESPONSABLE DEL CONTRATO.....	13
13.4. RELACIONES LEGALES Y RESPONSABILIDADES CON EL PÚBLICO	13
13.5. DISPONIBILIDAD	14
13.6. INCUMPLIMIENTOS	14



13.7. TRABAJOS NO AUTORIZADOS	15
13.8. UTILIZACIÓN DE MATERIALES	15
13.9. PROGRAMACIÓN DE LOS TRABAJOS	17
13.10.ESPACIO NECESARIO PARA LOS TRABAJOS	17
13.11.MEDIDAS DE SEGURIDAD	17
13.12.ORGANIZACIÓN Y POLICÍA	19
13.13.INTERFERENCIAS CON LA EXPLOTACIÓN PORTUARIA	19
13.14.INSPECCIONES RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA	19
14.CONSIDERACIONES FINALES	19

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 el contrato “P.O. 33.20. Adquisición de equipos para la evaluación de la satisfacción de usuarios en los puertos de la APB”, la adquisición de treinta (30) terminales físicos con interfaz de usuario de cinco botones para medir la satisfacción de los usuarios a su salida de las sedes de la APB, así como en controles de embarque y aseos de estaciones marítimas de sus puertos. En este contrato se contemplaron:

- 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.

Con motivo de los buenos resultados obtenidos hasta la fecha y una vez los equipos y software adquiridos han quedado amortizados, la APB se propone adquirir nuevos equipos con un software



para evaluar la satisfacción de los usuarios a la salida de los aseos de las estaciones marítimas, oficinas de la APB y controles de seguridad del servicio al pasaje en los diferentes puertos.

Así mismo, se podrá extender la utilización de los terminales, a propuesta del licitador, durante el plazo de contrato para evaluar la satisfacción en otros servicios, como pudieran ser: sectores de aparcamiento, servicio de amarre, servicio de policía, satisfacción de empleados, eventos, plataforma de formación, trámites en registro, trámites online y grupos de interés de la APB.

2. OBJETO

El presente expediente tiene por objeto establecer las condiciones que regirán el contrato para “Adquisición y mantenimiento de equipos y gestión de la información para evaluación de la satisfacción de usuarios en los puertos de la Autoridad Portuaria de Baleares”, como 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, 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 en tiempo real en los que se valoraría:

- Diseño y programación de encuestas digitales de múltiples niveles, personalizadas para las diferentes áreas de la APB, con medición continua y en tiempo real de la experiencia de los pasajeros, personal propio, participantes en eventos, plataforma de formación, trámites presenciales, trámites online y grupos de interés de la APB.
- Distribución de estas encuestas digitales y captación de respuestas mediante terminales de feedback de pantalla táctil (tipo Tablet) o con pulsadores, para medición en caliente/in situ de la experiencia en ámbitos de alto tráfico como aseos, zonas comunes de paso, oficinas de atención al pasajero y demás usuarios; también mediante acceso a formularios de encuestas a través de código QR o enlaces web.
- 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.

Dicho análisis 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 conceptos:

- Elementos físicos de recogida de opinión consistentes en:
 - Terminales de pantalla táctil interactiva (tipo Tablet), que admita pregunta de seguimiento y comentarios abiertos.
 - Terminales con pulsadores.(con, al menos cuatro opciones)
- Mantenimiento de elementos físicos, incluidos los desplazamientos del personal técnico.

Pliego de Prescripciones Técnicas: P.O. 112.24 “Adquisición y mantenimiento de equipos y gestión de la información para evaluación de la satisfacción de usuarios en los puertos de la Autoridad Portuaria de Baleares”



- 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 básica de usuarios.

Todo lo indicado en este pliego tiene consideración de condiciones mínimas a cumplir por el adjudicatario.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES

El adjudicatario debe suministrar e instalar en el plazo máximo de UNA (1) SEMANA, contado desde la fecha del acta de inicio, cincuenta (50) terminales digitales táctiles, 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, con aprobación previa del responsable del contrato, podrá aprovechar los terminales existentes que dispone la APB.

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. 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 50 terminales suministrados por parte del adjudicatario mostrarán una portada con al menos cuatro estados anímicos (caras que representan “muy insatisfecho”, “insatisfecho”, “satisfecho” o “muy satisfecho”) para evaluar la satisfacción de los usuarios.

La distribución de unidades en los distintos puertos corresponderá con el siguiente reparto, pudiendo modificarse su ubicación, en función de las necesidades:

PUERTO	UBICACIÓN	Nº DISPOSITIVOS TERMINAL DIGITAL
Palma	aseos	24
	pasaje	3
	oficinas	1
	Total Palma	27
Alcudia	aseos	4
	pasaje	1
	oficinas	1
	Total Alcudia	5
Maó	aseos	6
	pasaje	1
	oficinas	1
	Total Maó	8
Eivissa	aseos	4
	pasaje	1
	oficinas	1
	Total Eivissa	6
La Savina	aseos	2
	pasaje	
	oficinas	1
	Total La Savina	3
TOTAL		50

El plazo del suministro e instalación de los cincuenta (50) terminales digitales, es de UNA (1) SEMANA a partir de la fecha del acta de inicio de los trabajos.



5. 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.

6. DESARROLLO DEL SUMINISTRO Y SERVICIO

6.1. DIRECCIÓN, ORGANIZACIÓN E INSPECCIÓN DE LOS SUMINISTROS Y SERVICIOS

Todos los trabajos y procedimientos objeto de este contrato se atenderán a las recomendaciones de los fabricantes y, como instancia superior, a las recomendaciones o normas emitidas por los organismos oficiales competentes, así como a la legislación vigente. En el caso de los equipos y componentes electrónicos, deberán llevar el marcado CE según las Directivas europeas 2014/30/UE y 2014/35/UE. La organización y administración de las tareas necesarias serán coordinados por la empresa adjudicataria, siempre en coordinación con el responsable de contrato de la APB.

Los tiempos establecidos en el presente pliego o el tiempo de respuesta ofertado por la empresa adjudicataria se entenderán exigibles para todos los puertos de la APB.

6.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se entiende por mantenimiento preventivo por parte de la empresa adjudicataria, a las tareas de vigilancia y actuaciones necesarias previas a fallos o averías, con el objeto de minimizar los mismos en la instalación de equipos objeto del contrato. La APB no asumirá ningún coste adicional derivado de los trabajos de mantenimiento preventivo que deban realizarse.

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.

El mantenimiento debe incluir, como mínimo, una revisión diaria de los equipos en remoto o por auto test. Además, al final de cada mes, deberán presentar al Responsable del contrato un informe sobre el estado de los equipos, de los trabajos de mantenimiento preventivo, correctivo y de software realizados, así como de cualquier otra actividad realizada relacionada con los mismos.

6.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

La valoración del presupuesto incluye una partida alzada para el mantenimiento correctivo de equipos y software, en aquellos casos en que la garantía no cubre la reparación o sustitución de los mismos, debido a inclemencias del tiempo, robo o actos vandálicos.

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

6.4. TIEMPO DE RESPUESTA

Se define como el tiempo que transcurre entre que se realiza el aviso por parte de la APB y se persona en las instalaciones el personal de la empresa contratista para subsanar la incidencia, siendo el mismo tiempo de respuesta en todos los puertos.

El tiempo máximo de respuesta será de VEINTICUATRO (24) horas, durante el horario laboral (8:00 horas hasta las 18:00 horas de lunes a viernes).

Pliego de Prescripciones Técnicas: P.O. 112.24 "Adquisición y mantenimiento de equipos y gestión de la información para evaluación de la satisfacción de usuarios en los puertos de la Autoridad Portuaria de Balears"



El licitador podrá mejorar en su oferta el tiempo de respuesta antes indicado. En caso de superar el tiempo de respuesta ofertado.

El adjudicatario acudiría, en el tiempo máximo de respuesta ofertado, al lugar de cualquier incidencia que pudiera darse.

En el supuesto que dicha actuación no la realizará el adjudicatario y fuera preciso que la realice una empresa externa, se le incluirá los costes de dichos trabajos. La primera vez se les aplicará el coste simple, la segunda vez el doble del coste y así sucesivamente.

6.5. TIEMPO DE REPARACIÓN

El tiempo de reparación de equipos y software es el que transcurre entre que el técnico de la empresa contratista se persona en el lugar de la incidencia y el equipo vuelve a estar operativo.

El tiempo máximo de reparación de los equipos o software será de UN (1) día, para cualquier tipo de avería, es decir, si se certifica que el equipo vuelve a estar operativo el mismo día en el que se detecta la avería. En caso de estimar que el tiempo de reparación sea superior a 24 h, el adjudicatario deberá sustituir el equipo o software por uno en perfecto uso.

Una vez iniciados los trabajos para la reparación de una avería, ésta debe quedar finalizada sin dilatación en el tiempo, salvo causa justificada a juicio de la APB.

No obstante, las operaciones de reparación se iniciarán inmediatamente con el personal asignado en el contrato, comprometiéndose la empresa adjudicataria si así lo requiriese la clase de reparación o avería, a desplazar otro personal adicional de apoyo necesario para la ejecución de la reparación.

6.6. TELÉFONO DE CONTACTO

El adjudicatario dispondrá de un número de teléfono MOVIL y persona de contacto a través del cual el Responsable del Contrato establecerá TODAS las comunicaciones objeto del suministro.

7. FORMACIÓN BÁSICA

La formación básica del personal usuario de los equipos, considerada dentro del importe del contrato, será también por cuenta del adjudicatario. Dicha formación podrá impartirse de forma presencial, a través de seminarios web, o formato similar, dentro de la semana posterior a la instalación de los equipos y software. El coste de la formación básica está repercutido en el precio de suministro de los equipos e instalación de software.

El alcance de esta formación será el necesario para garantizar el buen manejo de la plataforma de gestión, que permita a la APB visualizar y controlar los resultados obtenidos en los dispositivos y resto de fuentes de las encuestas realizadas, en tiempo real, así como crear informes mediante la exportación de datos e indicadores semafóricos y envío programado de estos o automáticamente, en PDF/Excel a los distintos usuarios.

La empresa adjudicataria garantizará la compatibilidad de los equipos y software empleado para la formación con el sistema informático de la APB.



8. PRESUPUESTO.

Tal y como aparece en el ANEXO I.- VALORACIÓN, asciende el presupuesto de licitación a la cantidad de CIENTO SESENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO euros, CON NOVENTA Y TRES céntimos (167.745,93 €), el presupuesto de ejecución por contrata a la cantidad de DOSCIENTOS DOS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS euros, CON CINCUENTA Y OCHO céntimos (202.972,58 €), de los que TREINTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS VENTISEIS euros CON SESENTA Y CINCO céntimos (35.226,65 €) 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 de elementos que la APB inicialmente requerirá al adjudicatario asciende a 50 (ver desglose por puertos en el apartado 4).

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** de ejecución de los trabajos de **TRES (3) AÑOS**.

9. 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.

10. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

10.1. 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

Pliego de Prescripciones Técnicas: P.O. 112.24 "Adquisición y mantenimiento de equipos y gestión de la información para evaluación de la satisfacción de usuarios en los puertos de la Autoridad Portuaria de Balears"



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

- Real Decreto 186/2016, de 6 de mayo, por el que se regula la compatibilidad electromagnética de los equipos eléctricos y electrónicos.
- Real Decreto 187/2016, de 6 de mayo, por el que se regulan las exigencias de seguridad del material eléctrico destinado a ser utilizado en determinados límites de tensión.
- 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. REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES DE LOS EQUIPOS

Las instalaciones necesarias para llevar a cabo el suministro objeto del presente pliego cumplirán con todos los Reglamentos y Normativas que les afectan y de modo especial a las que atañen a la seguridad de las personas o bienes, tanto a los vinculados con la propia instalación como a las ajenas a las mismas que pudieran verse afectadas.

Los equipos serán elementos físicos autónomos, enchufables o alimentados con baterías con al menos tres años de vida, para su instalación en los puertos, que recojan la opinión de sus usuarios de manera directa, así como una plataforma de gestión, que permita visualizar y controlar los resultados obtenidos en tiempo real. Las especificaciones de los mismos se detallan a continuación:



12. PLATAFORMA DE GESTIÓN (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 Top Two Box (TTB) y Net Promoter Score (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.

12.1.1. ELEMENTOS FÍSICOS

Montaje no requerido: debe asegurarse que los dispositivos no requieren ningún tipo de montaje, y solo sea cuestión su colocación en el sitio elegido para su uso.

Autonomía: los elementos deben ser autónomos, con conexión a la red eléctrica o alimentados por baterías con una vida útil de al menos tres (3) años y no requiriendo ninguna intervención adicional para su funcionamiento durante la duración del 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 de seguimiento a sus respuestas en los terminales que así lo permitan, 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 50 terminales.



- Los terminales en formato de pie 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 o similar, 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.
- 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.

13. CONDICIONES GENERALES

13.1. 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.

13.2. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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 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.

Pliego de Prescripciones Técnicas: P.O. 112.24 "Adquisición y mantenimiento de equipos y gestión de la información para evaluación de la satisfacción de usuarios en los puertos de la Autoridad Portuaria de Balears"



En cualquier caso, el 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.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un Sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001 o EMAS o certificación/documento que avale que aplica criterios similares de gestión ambiental (medidas, métodos, controles, reglas, etc., que garantizan el mismo nivel de calidad que se avala en los mismos) que los utilizados en la APB.

13.3. RESPONSABLE DEL CONTRATO

Por parte de la APB designará expresamente un Responsable del Contrato según se establece en el artículo 62 de la LCSP.

El Responsable del Contrato desempeñará una función coordinadora y establecerá los criterios y líneas generales de la actuación del Adjudicatario, quien realizará los trabajos contemplados en el presente expediente. En consecuencia, no será responsable directa o solidariamente de lo que, con plena responsabilidad técnica y legal, diseñe, proyecte, calcule y mida el Adjudicatario.

Serán funciones del Responsable del Contrato serán las siguientes:

- Supervisión de la ejecución del contrato.
- Adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias tendentes a asegurar una correcta realización de la prestación pactada.
- Interpretar el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás condiciones establecidas en el Contrato o en otras disposiciones legales.
- Firmar las “Relaciones valoradas” y demás documentos para el abono de las unidades ejecutadas.
- Seguimiento económico del contrato

El Adjudicatario comunicará al Responsable del Contrato los teléfonos y correos electrónicos de contacto y la persona o personas que le representarán durante el plazo de duración del contrato, y se deberá comprometer a notificar de inmediato cualquier variación de estos datos, que, en todo caso, deberán ajustarse a la vigente normativa, a las prescripciones de este documento y del condicionado anexo al contrato y a las indicaciones del responsable del contrato.

13.4. RELACIONES LEGALES Y RESPONSABILIDADES CON EL PÚBLICO

La empresa adjudicataria deberá obtener todos los permisos y licencias de los Organismos competentes que sean necesarios para el suministro de los equipos/materiales 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 durante el proceso de suministro y/o montaje, si es necesario.

Asimismo, serán por cuenta de la empresa adjudicataria las indemnizaciones a que hubiere lugar por actuaciones cuyas culpables o negligentes, o por perjuicios que se ocasionen a terceros en la realización de cuantas operaciones requiera el suministro de los materiales o equipos.

Pliego de Prescripciones Técnicas: P.O. 112.24 “Adquisición y mantenimiento de equipos y gestión de la información para evaluación de la satisfacción de usuarios en los puertos de la Autoridad Portuaria de Balears”



13.5. DISPONIBILIDAD

El adjudicatario atenderá las llamadas que, por necesidades del servicio y cualquier medio de notificación haga la Dirección de la APB, o su representante, en el plazo máximo tres (3) horas, de lunes a viernes, de 8 de la mañana a 18h, para efectuar las tareas requeridas.

13.6. INCUMPLIMIENTOS

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 naturales en la colocación y puesta en marcha 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 contestación al Responsable del contrato, de su llamada telefónica (u otro medio de notificación) o, si no se pudo contestar inicialmente, no devolver la llamada o notificación, en las 3 horas posteriores a la misma.
- El retraso injustificado de más de 30 días naturales 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 dos días naturales.

- Incumplimientos graves:

- El retraso injustificado de siete a quince días naturales 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 treinta días naturales.
- La acumulación de ocho incumplimientos leves en noventa días naturales.
- 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 siete días naturales.
- El retraso injustificado en la realización de las tareas programadas.
- El retraso injustificado de entre 15 y 30 días naturales 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 de entre 7 y 15 días naturales 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 dos días naturales.

3. En cuanto al control de calidad:

- El retraso injustificado de hasta siete días naturales 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.

13.7. 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.

13.8. UTILIZACIÓN DE MATERIALES

Cuantos materiales se empleen, estén o no citados expresamente en el presente documento, reunirán las condiciones de calidad exigidas por el fabricante, según la buena práctica, y si no los hubiera disponibles, la empresa adjudicataria deberá traerlos del sitio oportuno.

El acopio de materiales en los puertos no supone la admisión definitiva, mientras no se autorice por el Responsable de Contrato de la APB. Los materiales rechazados serán inmediatamente retirados de la zona de servicio portuaria.

Pliego de Prescripciones Técnicas: P.O. 112.24 "Adquisición y mantenimiento de equipos y gestión de la información para evaluación de la satisfacción de usuarios en los puertos de la Autoridad Portuaria de Balears"



Todos estos exámenes previstos no suponen la recepción de los materiales. Por tanto, la responsabilidad de la empresa adjudicataria en el cumplimiento de esta obligación, no cesará mientras no sean recibidos los trabajos en los que se hayan empleado.



13.9. 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, cronología de los trabajos y listado medios que se compromete a utilizar a lo largo del contrato. 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 cronología de la formación básica de los usuarios de la APB para los equipos y software suministrado, así como del mantenimiento preventivo, será la comentada en los apartados correspondientes de este pliego.

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.

13.10. 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.

13.11. 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:



DOCUMENTACIÓN A APORTAR POR LAS EMPRESAS PARA SU HOMOLOGACIÓN

DOCUMENTACION 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.

13.12. 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.

13.13. 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.

13.14. 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.

14. 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, 27 de febrero de 2025

El autor del documento:

Enterado y conforme:

EL JEFE DE ÁREA DE EXPLOTACIÓN Y
MEDIO AMBIENTE
Fdo.: Jorge Martín Jiménez

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE
DESARROLLO TECNOLÓGICO E
INNOVACIÓN
Fdo.: Javier Segovia Mascaró

VºBº:

EL DIRECTOR
Fdo.: Antonio Ginard López



Ports de Balears



Autoritat Portuària de Balears

ANEXO I: VALORACIÓN



CAP. Descripción	Precio de licitación	Medición licitación	Importe Licitación
1. SUMINISTRO DE EQUIPOS, SOFTWARE Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN			
1.1. Suministro de dispositivo de pantalla táctil	4.378,78	5	21.893,90
1.2. Suministro de dispositivo con pulsadores	1.611,77	45	72.529,65
1.3. Gestión de software y analítica de resultados	1.235,51	36	44.478,36
1.4. Diseño y programación de encuesta digital	115,83	90	10.424,70
2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO			
2.1. Mantenimiento preventivo de dispositivos y software	251,67	36	9.060,12
3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO			
3.1. Partida alzada de mantenimiento correctivo	5.000,00	1	5.000,00
3.2. Partida alzada de trabajos de mantenimiento correctivo	108,98	40	4.359,20
PRESUPUESTO DE LICITACIÓN			167.745,93
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (sin IVA)			167.745,93
21 % I.V.A.			35.226,65
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (con IVA)			202.972,58



Asciende el presupuesto de licitación a la cantidad de CIENTO SESENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO euros, CON NOVENTA Y TRES céntimos (167.745,93 €), el presupuesto de ejecución por contrata a la cantidad de DOSCIENTOS DOS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS euros, CON CINCUENTA Y OCHO céntimos (202.972,58 €), de los que TREINTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS VENTISEIS euros CON SESENTA Y CINCO céntimos (35.226,65 €) corresponden al 21% de I.V.A.

En Palma, 27 de febrero de 2025

El autor del documento:

Enterado y conforme:

EL JEFE DE ÁREA DE
EXPLOTACIÓN Y MEDIO
AMBIENTE

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE
DESARROLLO TECNOLÓGICO E
INNOVACIÓN

Fdo.: Jorge Martín Jiménez

Fdo.: Javier Segovia Mascaró

VºBº:
EL DIRECTOR

Fdo.: Antonio Ginard López



PRECIOS UNITARIOS

Ud.	Descripción	CanPres	Pres(€)	ImpPres(€)
1.1	Ud. Suministro de dispositivo de pantalla táctil interactiva			
	Incluye instalación, coste de personalización del dispositivo, en pedestal, incluido logo de la APB, gastos de transporte y formación básica para su uso.			
Ud.	dispositivo tipo digital	1	3.200,00	3.200,00
Ud.	Transporte de terminal al lugar de instalación	1	35,00	35,00
Ud.	personalización con logo de la APB.	1	80,00	80,00
h	Técnico especialista	0,6	30,00	18,00
h	Oficial 1ª	1	26,28	26,28
h	Peón	2	21,54	43,08
%	Medios auxiliares	3,00%	3.402,36	102,07
%	Costes indirectos	5,00%	3.504,43	175,22
%	Gastos generales y Beneficio industrial	19,00%	3.679,65	699,13
			<i>Total Ud.</i>	<u>4.378,78</u>
1.2	Ud. Suministro de dispositivo con pulsadores			
	Incluye instalación, coste de personalización del dispositivo, en pedestal o pared, incluido logo de la APB, gastos de transporte y formación básica para su uso.			
Ud.	dispositivo tipo digital	1	1.050,00	1.050,00
Ud.	Transporte de terminal al lugar de instalación	1	35,00	35,00
Ud.	personalización con logo de la APB.	1	80,00	80,00
h	Técnico especialista	0,6	30,00	18,00
h	Oficial 1ª	1	26,28	26,28
h	Peón	2	21,54	43,08
%	Medios auxiliares	3,00%	1.252,36	37,57
%	Costes indirectos	5,00%	1.289,93	64,50
%	Gastos generales y Beneficio industrial	19,00%	1.354,43	257,34
			<i>Total Ud.</i>	<u>1.611,77</u>
1.3	Mes Gestión de software y analítica de resultados			
	Servicio de instalación de software, acceso y gestión de la plataforma. Incluye actualizaciones e informe de análisis técnico de resultados de encuestas y formación básica para su uso.			
h	Técnico especialista	6	30	180,00
Ud	Software para funcionamiento del dispositivo	1	780,00	780,00
%	Medios auxiliares	3,00%	960,00	28,80
%	Costes indirectos	5,00%	988,80	49,44
%	Gastos generales y Beneficio industrial	19,00%	1.038,24	197,27
			<i>Total Ud.</i>	<u>1.235,51</u>



Ud.	Descripción	CanPres	Pres(€)	ImpPres(€)
1.4	Ud. Diseño y programación de encuesta digital			
	Desarrollo de encuestas digitales. Incluye los elementos necesarios para la interacción con los usuarios (dispositivos físicos, código QR, enlaces web), propuestos por el adjudicatario.			
	h Técnico especialista	3	30	90,00
	% Medios auxiliares	3,00%	90,00	2,70
	% Costes indirectos	5,00%	92,70	4,64
	% Gastos generales y Beneficio industrial	19,00%	97,34	18,49
			<i>Total Ud.</i>	115,83
2.1	Mes Mantenimiento preventivo de dispositivos y software			
	Incluye Revisión diaria (en remoto o por auto test) del estado de los equipos e informe mensual, incluyendo relación de trabajos de mantenimiento preventivo y de actualizaciones de software realizados.			
	h Técnico especialista	3,2	30	96,00
	h Oficial 1ª	4,1	24,28	99,55
	% Medios auxiliares	3,00%	195,55	5,87
	% Costes indirectos	5,00%	201,42	10,07
	% Gastos generales y Beneficio industrial	19,00%	211,49	40,18
			<i>Total Ud.</i>	251,67
3.1	Ud. Partida alzada de mantenimiento correctivo			
	P.A. para el suministro de equipos o software a justificar para el desarrollo del mantenimiento correctivo según lo especificado en el PPT, en aquellos casos en que la garantía no cubre la reparación o sustitución de los mismos, debido a inclemencias del tiempo, robo o actos vandálicos, siguiendo indicaciones del Responsable del Contrato o persona en quien delegue, atendiendo a las exigencias recogidas en el PPT y a la normativa de aplicación.			
	ud. P.A.	1	5.000,00	5.000,00
			<i>Total Ud.</i>	5.000,00
3.2	Ud. Partida alzada de trabajos de mantenimiento correctivo			
	Partida alzada a justificar para intervenciones-operaciones correctivas que se deban realizar para preservar el buen estado de equipos y software objeto del contrato, siguiendo indicaciones del Responsable del Contrato o persona en quien delegue, atendiendo a las exigencias recogidas en el PPT y a la normativa de aplicación.			
	Ud. Transporte	1	35,00	35,00
	h Técnico especialista	0,5	30,00	15,00
	h Oficial 1ª	0,5	26,28	13,14
	h Peón	1	21,54	21,54
	% Medios auxiliares	3,00%	84,68	2,54
	% Costes indirectos	5,00%	87,22	4,36
	% Gastos generales y Beneficio industrial	19,00%	91,58	17,40
			<i>Total Ud.</i>	108,98



En Palma, 27 de febrero de 2025

El autor del documento:

EL JEFE DE ÁREA DE
EXPLOTACIÓN Y MEDIO
AMBIENTE

Fdo.: Jorge Martín Jiménez

Enterado y conforme:

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE
DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN

Fdo.: Javier Segovia Mascaró

VºBº:

EL DIRECTOR

Fdo.: Antonio Ginard López