



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERNO DE VISITANTES PARA LA RUTA DE LOS VOLCANES EN MONTAÑAS DEL FUEGO Y TRANSPORTE EXTERNO PARA EL PERSONAL QUE PRESTA SUS SERVICIOS EN MONTAÑAS DEL FUEGO.

Nº Expediente: SVC-2020/04



ÍNDICE

1. Definición y ámbito de aplicación.	3
2. Objeto del Contrato.	3
3. Tipos de servicios.	3
4. Horarios.	4
5. Previsión de servicios.	5
6. Obligaciones del adjudicatario.	5
7. Auditorías de proceso y mystery shopper.	8
8. Informes y documentación de control.	9
9. Control de calidad de los servicios.	9
10. Periodo de validez del contrato y revisiones.	9
11. Otras obligaciones del adjudicatario.	9
12. Resolución de contrato.	10



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERNO DE VISITANTES PARA LA RUTA DE LOS VOLCANES EN MONTAÑAS DEL FUEGO Y TRANSPORTE EXTERNO PARA EL PERSONAL QUE PRESTA SUS SERVICIOS EN MONTAÑAS DEL FUEGO.

1.- Definición y ámbito de aplicación.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas constituye el conjunto de cláusulas que han de regir para la contratación del **SERVICIO DE TRANSPORTE INTERNO DE VISITANTES PARA LA RUTA DE LOS VOLCANES EN MONTAÑAS DEL FUEGO Y TRANSPORTE EXTERNO PARA EL PERSONAL QUE PRESTA SUS SERVICIOS EN MONTAÑAS DEL FUEGO.**

El mencionado servicio ha de ser prestado por una flota total de seis guaguas para poder asegurar la visita a la Ruta a todos los clientes que visitan a diario el centro. La Entidad Pública Empresarial Local (EPEL) Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote (CACT) dispone de cuatro guaguas en propiedad, por lo que resulta imprescindible alquilar al menos dos vehículos con chófer cada día, número que variará en función de diversos factores de diferente naturaleza. El centro Montañas del Fuego está ubicado en la carretera de Yaiza a Tinajo (LZ-67), km 11.

2.- Objeto del Contrato.

Con el presente pliego se pretende contratar la prestación del servicio de transporte para la Ruta de los Volcanes en Montañas del Fuego.

3.- Tipos de servicios.

Se definen los siguientes tipos de servicios en función de la duración de los mismos:

a) Jornada de 8 h (ampliable hasta 10 h)

En unas ocasiones se requerirá que durante la totalidad de las horas contratadas se cubra el recorrido de la Ruta de los Volcanes y en otras se empleará la última media hora para el transporte de parte del personal del propio centro en diferentes puntos de la ruta estipulada con último destino Arrecife.

El recorrido que la guagua deberá realizar ha de seguir las siguientes localizaciones, realizando paradas únicamente en aquellos lugares donde tenga que bajar personal: Montañas del Fuego - Mancha Blanca - Tinajo - Tiagua - Tao - Mozaga - Casa-Museo del Campesino - San Bartolomé - Arrecife.

Por tanto, la jornada empieza en Montañas del Fuego y acaba en Arrecife.

En ocasiones especiales, el transporte de personal se puede realizar antes de la hora de comienzo en Montañas del Fuego, lo que implica que la jornada comience en Arrecife y acabe en Montañas del Fuego. El recorrido de la guagua para llegar al centro es el mismo que el indicado anteriormente, pero en sentido inverso.



* En la mayor parte de los casos se requerirá una jornada de 8 horas, pero en algunas ocasiones se necesitará que la jornada dure 9 o 10 horas, siendo esta necesidad trasladada a la empresa adjudicataria con al menos, 24 horas de antelación.

b) Jornada de 4 h (ampliable hasta 7 h)

En ocasiones desde el centro se requerirá la presencia de una guagua durante unas horas determinadas, para cubrir puntas de demanda, la avería repentina de una de las guaguas propias del centro, etc. Estos servicios podrán ser solicitados con antelación, por tratarse de situaciones previamente contempladas, o de forma inesperada, para cubrir la necesidad surgida por algún imprevisto.

El número de horas contratadas será como mínimo de 4 horas, pudiendo darse el caso de necesitar que el servicio sea prestado durante 5, 6 o 7 horas.

c) Horas extra

Se considera la posibilidad de necesitar que, por diferentes motivos, una de las guaguas alquiladas realice alguna hora extra al final del día, siéndole comunicado al propio chófer en el momento de la detección de la necesidad.

4.- Horarios.

El horario de inicio de cada uno de los servicios a prestar dependerá de diferentes factores; (disponibilidad de los vehículos propios de la Entidad, disponibilidad del personal adscrito al servicio, afluencia de visitantes, etc....).

El número de vehículos requeridos así como el horario de inicio del servicio y tipo de jornada, se comunicará a la empresa adjudicataria con un mínimo de 24 horas de antelación. Las comunicaciones se realizarán mediante llamada telefónica para conocimiento inmediato, y por correo electrónico, con el fin de dejar constancia de la solicitud del servicio.

De manera orientativa, las horas de inicio del servicio oscilarán en la franja horaria entre (9:00 -10:30 h), de forma que el final de la jornada coincida con el cierre del centro o la salida de alguno de los turnos del personal propio del centro.

Dos de los vehículos a contratar cubrirán una jornada de al menos 8 horas cada uno, comenzando la misma en el centro Montañas del Fuego y finalizando en el propio centro o en Arrecife.



Los vehículos que presten el servicio en el centro, deberán contar con disponibilidad total, realizando la Ruta tantas veces como el centro lo necesite, de manera intercalada con los vehículos propios del centro y respetándose los descansos reglamentarios y turnos de comida. Tanto el orden de entrada como la frecuencia serán indicadas por la persona responsable del departamento de exterior de Montañas del Fuego.

Por otro lado, en caso de que surja algún imprevisto, como la rotura de alguno de los vehículos propiedad de la Entidad, el centro requerirá la prestación del servicio hasta la finalización de la jornada. El adjudicatario deberá **proveer un nuevo vehículo en un tiempo no superior a 60 minutos**. Es decir, este vehículo deberá presentarse en Montañas del Fuego en un periodo máximo de una hora a contar desde el momento en que se realice la petición por parte del centro.

5.- Previsión de servicios.

En la actualidad la flota de guaguas que presta servicio en la Ruta de los Volcanes está formada por cuatro vehículos, que son los que condicionan las necesidades desarrolladas en el presente documento. Esta Entidad, consciente de la importancia de promover la defensa del Medio Ambiente, trabaja en la actualidad en la adquisición de varios vehículos que amplíen el parque móvil de Timanfaya, aunque estas incorporaciones están sujetas a la búsqueda de modelos de vehículos que garanticen minimizar el impacto de nuestra actividad en Timanfaya.

Si tras la adjudicación de este contrato se incorporarán nuevos vehículos a la flota del parque móvil adscrito a Timanfaya, este aspecto podría modificar el número de vehículos a requerir, manteniéndose la oferta presentada por el licitador

Para prestar el servicio de la Ruta de los Volcanes en Montañas del Fuego es necesario contar con un número suficiente de vehículos diarios que cubra las necesidades del centro. Dado que la actual flota de guaguas propias de este centro está formada por cuatro vehículos, se hace necesario el alquiler de, al menos, dos vehículos diarios a jornada de 8 horas, ampliable hasta 10 horas previamente solicitado.

Tanto en el periodo de verano, como en ocasiones de imprevistos, algunos días será necesario alquilar un total de tres vehículos a jornada, como mínimo, de 8 horas.

En otras ocasiones se requerirá de la presencia en el centro de un vehículo durante determinadas horas, que deberá ser solicitado con antelación, por tratarse de situaciones previamente contempladas.

6.- Obligaciones del adjudicatario.

El servicio cumplirá con la normativa vigente en materia de tráfico y transporte de viajeros, con especial atención a la normativa de aplicación de este tipo de contrato y resto de legislación concordante, declinando EPEL CACT cualquier responsabilidad derivada de la falta de observancia de las normas antes referidas.



6.1. Respetto a los vehículos

Además de las especificadas en la normativa vigente, los vehículos que se pongan a disposición deberán reunir las siguientes características:

- El adjudicatario del contrato deberá disponer del parque de vehículos preciso para cubrir las necesidades que en cada momento se presenten en el centro. Se considera que la flota mínima disponible debe estar formada por 8 vehículos que cumplan las características que se especifican a continuación, además de no exceder de 6 años la edad media de la flota disponible para la prestación del servicio y Norma Euro 6.
- La capacidad de los vehículos será de entre 55 y 58 plazas, **no permitiéndose el uso de vehículos de doble piso ni longitud extra.**
- Los vehículos deberán contar con aire acondicionado y calefacción, sistema antivuelco, sistema de audio, asientos cómodos totalmente acolchados y cinturones de seguridad en todos los asientos.
- El estado exterior de los vehículos deberá ser correcto, presentando una carrocería sin abolladuras, pilotos en perfecto estado, cristales sin roturas, neumáticos con suficiente huella, etc.
- El adjudicatario deberá asegurarse de que los vehículos que presten el servicio lleguen al centro completamente limpios, presentando un interior libre de suciedad, con especial atención en los cristales, **(elementos clave para el disfrute de las vistas de la Ruta de los Volcanes). Estará prohibida la prestación del servicio por vehículos que presenten los cristales tintados.**
- El adjudicatario deberá poner a disposición, cuando desde el centro se le solicite, un vehículo dotado de los medios técnicos necesarios para su utilización por personas con movilidad reducida (sistemas de ascenso y descenso, espacio adecuado para una silla de ruedas, anclaje para la misma, y cualquier otro que se especifique en la legislación sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación).

La disponibilidad de este tipo de vehículo debe estar asegurada previa solicitud con 24 horas de antelación y esta adaptación no podrá suponer una pérdida de más de 10 asientos del vehículo.

- Queda totalmente prohibido el uso de vehículos con publicidad serigrafiada en la carrocería, permitiéndose únicamente el nombre de la empresa adjudicataria de las mismas.
- Será requisito indispensable contar con Autorización para realizar transporte a la DEMANDA.





- El adjudicatario no enviará ningún vehículo que presente algún tipo de avería, evitando el incumplimiento de la prestación del servicio completo del día.
- Los vehículos deberán estar provistos de póliza de seguros de responsabilidad civil y seguro obligatorio de viajeros, hoja de ruta, ficha de inspección técnica al corriente de las revisiones IAT-ITV, así como todos los requisitos técnicos y administrativos previstos en la legislación vigente. Estos documentos deberán ser entregados por la empresa adjudicataria en el Departamento de contratación de esta Entidad y deberán ser actualizados cada vez que sean renovados.
- La empresa adjudicataria ha de disponer de servicio técnico que asegure la reparación o la retirada de los vehículos en caso de avería dentro de la Ruta de los Volcanes, en el menor tiempo posible.
- La empresa adjudicataria no podrá reclamar a EPEL- CACT ninguna avería, accidente, desgaste o deterioro que puedan sufrir los vehículos durante la prestación del servicio propiedad del adjudicatario.

6.2. Respetto al personal

El adjudicatario deberá disponer del personal suficiente y debidamente cualificado necesario para el desarrollo del presente contrato.

- El personal que preste el servicio deberá respetar las indicaciones de la dirección del centro y del personal responsable del departamento de exterior.
- El personal que preste el servicio ha de ir uniformado (con el uniforme estipulado por la empresa adjudicataria) y debidamente identificado.
- Cada mañana a su llegada, el personal de la empresa adjudicataria deberá presentarse en la oficina del responsable del centro para recoger el CD/USB interpretativo de la Ruta de los Volcanes y la taladradora con que, según las normas del centro, se debe marcar cada una de las entradas de las personas que realizan la Ruta. Al finalizar la jornada laboral, deberá entregar en la misma oficina tanto el CD/USB como la taladradora.
- El personal que preste el servicio dispondrá de media hora para comer (de acuerdo con las condiciones internas de EPEL-CACT), pudiendo en ocasiones llegar a los 45 minutos en caso de necesidad de parada reglamentaria y/o siempre y cuando la dirección del centro o el responsable de exterior así lo considere.
- El personal que preste el servicio en el centro, no podrá fumar a la vista de los clientes, debiendo utilizar las zonas habilitadas para ello en base a las normas establecidas por EPEL-CACT.
- La empresa adjudicataria no destinará personal para la prestación del servicio, el cual no haya realizado con anterioridad la Ruta de los Volcanes. Las nuevas incorporaciones serán comunicadas al responsable del contrato con una antelación





mínima de tres días y deberán, antes de cubrir el primer servicio, recibir una formación específica impartida por personal de EPEL-CACT, con el fin de asegurar la experiencia del cliente.

- El personal que preste el servicio, debe velar por realizar la Ruta de los Volcanes cumpliendo las directrices establecidas por el centro, realizando todas las paradas en aquellos lugares que indica el audio reproducido durante la ruta en los 35 minutos que ha de durar.
- Durante la realización de la Ruta de los Volcanes, está prohibido el uso del teléfono móvil por parte del personal que preste el servicio siempre y cuando no sea para realizar una llamada de emergencia a la dirección del centro o el responsable del departamento de exterior.
- Salvo por emergencia, el personal que preste el servicio tiene terminantemente prohibido abandonar el puesto de trabajo. El personal que preste el servicio sí podrá abandonar el puesto para ayudar a un cliente a subir o bajar de la guagua.
- Durante la realización de la Ruta, está totalmente prohibido que el personal que preste el servicio mantenga conversaciones con los clientes, ya que además de ser causante de despiste, puede generar inseguridad a otros pasajeros del vehículo.
- El personal que sea contratado por la empresa adjudicataria no tendrá ninguna relación respecto a condiciones ni convenio con EPEL-CACT. Además, en caso de quiebra de la empresa adjudicataria o rescisión del contrato, EPEL CACT no tendrá ninguna obligación de subrogación de su personal.

7.- Auditorías de proceso y mystery shopper.

El adjudicatario dará su consentimiento para la realización de auditorías de proceso y mystery shopper en el ejercicio de la prestación del servicio, con el único objetivo de verificar el correcto cumplimiento de las directrices establecidas por el centro y los protocolos establecidos, y adoptar las medidas necesarias para corregir las deficiencias que se puedan observar en las mismas.

8. - Informes y documentación de control.

Se deberá realizar los informes y documentos de control establecidos por la Entidad, y con la frecuencia indicada::

- Al finalizar la jornada laboral, el personal que preste el servicio deberá cumplimentar un parte de trabajo diario, en el que se deberá reflejar el tipo de servicio prestado, la hora de inicio y de finalización, número de horas extra, etc.





Este parte será firmado por la persona asignada como responsable de EPEL-CACT, dando con ello la conformidad al servicio prestado y sirviendo de registro disponible para posibles comprobaciones.

- Se podrá requerir al adjudicatario el uso de herramientas informáticas de los CACT para el registro y control de los servicios prestados.

9.- Control de calidad de los servicios.

En caso de disconformidad por parte de esta Entidad con alguno de los vehículos o personal adscrito a la prestación del servicio, el Responsable del contrato asignado por la Entidad transmitirá por correo electrónico a la empresa adjudicataria la comunicación de la disconformidad, con el fin de que sea subsanada en un plazo no superior a 24 horas.

Del mismo modo, se podrá decidir por parte del Responsable del contrato asignado por EPEL-CACT, desestimar la necesidad de reposición del vehículo averiado en atención al momento de la jornada de trabajo de la avería del vehículo o la afluencia de visitantes al centro, sin que esta decisión reste operatividad a la visita a la Ruta de Los Volcanes.

10.- Periodo de validez del contrato y revisiones.

El plazo de ejecución del contrato será de **UN AÑO**, a contar desde la firma del oportuno contrato. Se podrá prorrogar de mutuo acuerdo anualmente, incrementando el IPC correspondiente en las condiciones previstas en el artículo 279 de la Ley de Contratos del Sector Público.

En todo momento, el adjudicatario tendrá derecho al abono de los servicios efectivamente prestados, siendo imprescindible especificar el **precio unitario de cada uno de los tipos de servicios** desarrollados en el punto 3 del presente documento y sus variantes.

11.- Otras obligaciones del adjudicatario.

El adjudicatario deberá cumplir con las cláusulas específicas estipuladas en el pliego de condiciones administrativas, haciendo especial hincapié, máxime en el centro Montañas del Fuego, en las obligaciones relacionadas con la protección del medio ambiente y el cumplimiento de la ley sobre prevención de riesgos laborales, ya que ambos forman parte de un compromiso de la Entidad, certificado por empresas externas e independientes.

La subrogación por parte del adjudicatario no estará permitida salvo en casos excepcionales y previa solicitud directa y aceptación de la misma por parte del responsable del contrato de la EPEL, no permitiéndose la prestación del servicio



subcontratado en caso de no tener el consentimiento previo. Asimismo, en estos casos excepcionales, el propio adjudicatario debe velar por que el subcontratado también cumpla con todas las obligaciones previstas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales y los Reales Decretos vinculados a la misma.

En todo caso, el adjudicatario se compromete a acatar y hacer acatar a sus trabajadores, y a las excepcionales subcontratas que se le pudieran permitir, cualquier norma de seguridad laboral y medioambiental elaborada por los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote que afecte a sus instalaciones y donde los empleados del adjudicatario desarrollen su trabajo.

12.- Resolución de contrato.

Sin perjuicio de cualquier otro motivo de resolución expuesto en este documento, serán causas de resolución del contrato las siguientes:

1. El incumplimiento de cualquiera de sus cláusulas.
2. La presentación de tres quejas formales reiteradas por parte del responsable del contrato designado por EPEL-CACT, por la inconformidad de los servicios prestados.
3. La insolvencia, quiebra, concurso o suspensión de pagos o liquidación judicial.
4. El mutuo acuerdo, con los efectos que en el mismo se establezcan.
5. Se podrá rescindir contrato por parte de EPEL-CACT unilateralmente con previo aviso de tres meses a la empresa adjudicataria.

Pablo Trujillo Abrahante
Encargado Montañas del Fuego



Benjamín Perdomo Barreto
El órgano de Contratación

