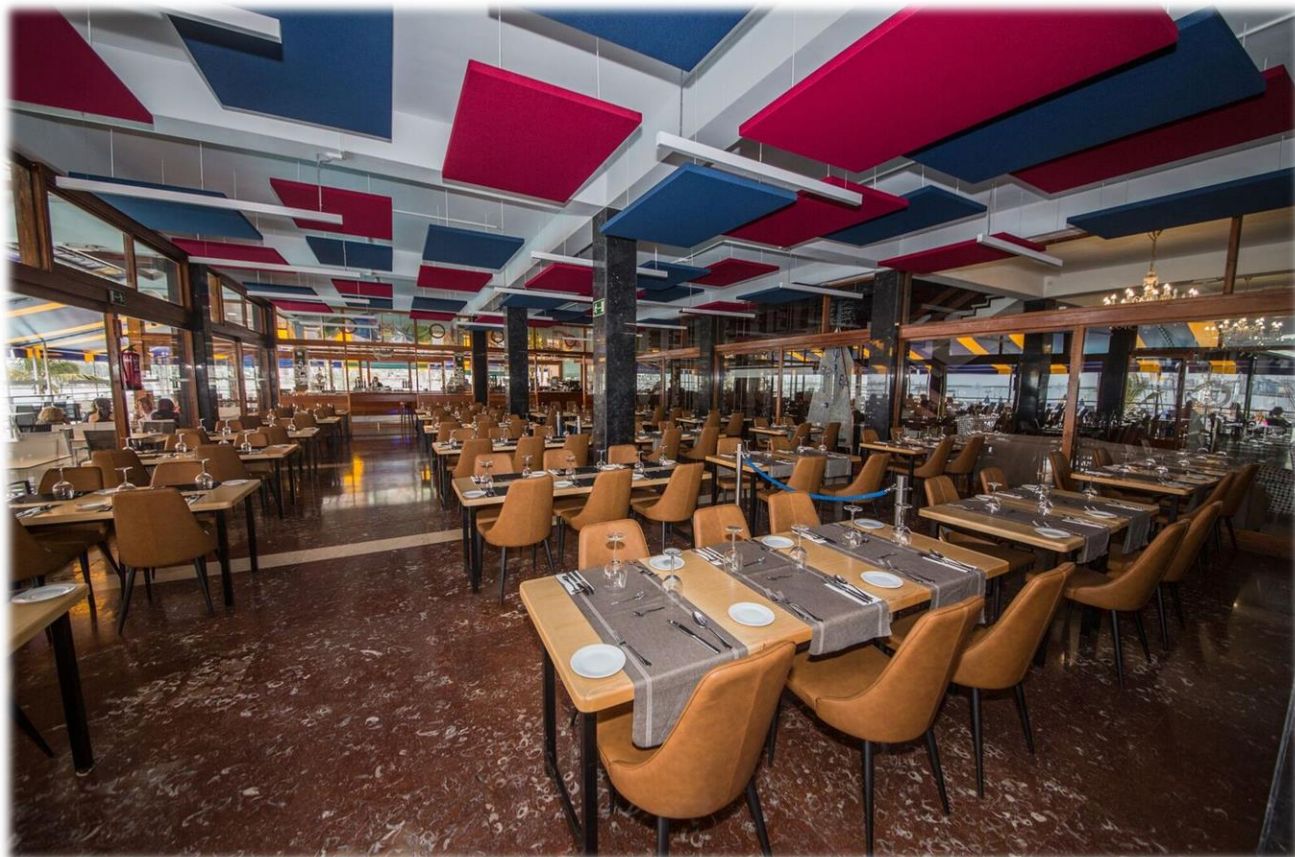




V4_27092023_def.



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN DEL REAL CLUB NAUTICO DE GRAN CANARIA

Las Palmas de Gran Canaria, a 27 de septiembre de 2023



1. DEFINICIÓN

1.1. Objeto

El objeto del presente contrato es el de regular las condiciones y formas en que se prestará el servicio y gestión de la restauración del Bar/Restaurante en las instalaciones del Real Club Náutico de Gran Canaria (en adelante RCNGC) por parte de la adjudicataria del servicio. Dichos servicios deberán estar en consonancia con el prestigio del Club y de sus socios.

1.2. Procedimiento y concurrencia

El procedimiento de adjudicación será el negociado, y se invita a cualquier persona jurídica a licitar, quien pactará de común acuerdo con los responsables designados por la Junta Directiva del RCNGC las condiciones de ejecución de la prestación del servicio y de acuerdo con el contenido de este Pliego, resultando adjudicatario la que ofrezca, objetivamente, las mejores condiciones para la prestación de dicho servicio.

Los adjudicatarios deberán ser personas jurídicas que se dediquen habitualmente a estos servicios, cuenten con experiencia suficiente y sean solventes. A estos efectos, el RCNGC se reserva el derecho a solicitar los informes de instituciones financieras que considere pertinentes durante el proceso de negociación. La Junta Directiva publicará los aspectos básicos de la negociación y el nombre del adjudicatario, siendo de aplicación la normativa existente en materia de protección de datos de carácter personal. El presente Pliego se publicará en la página web del RCNGC, y el plazo de presentación de ofertas será desde el 27 de septiembre de 2023 hasta el 20 de octubre de 2023, en la secretaría del Club, en horario de 09:00 a 14:00 de lunes a viernes. El plazo de negociación no podrá superar el tiempo que se define en este Pliego, pudiendo la Junta Directiva declarar desierto el proceso si las propuestas no se ajustan al contenido de este documento, son desproporcionadas o manifiestamente imposibles de cumplir y, en todo caso, si aquéllas no preservan como bien jurídico a proteger los intereses del RCNGC y el derecho que tienen sus socios e invitados a recibir un servicio satisfactorio en la prestación del servicio.

La documentación a presentar para optar a la adjudicación de la explotación será:

- NIF con copia de la escritura de constitución. Caso de actuar por representación deberá justificarse la condición de representante en las formas previstas en la ley.
- Documentos acreditativos de experiencia en gestión y explotación en negocios análogos, acreditando una experiencia mínima de tres años en el sector.
- Acreditación de solvencia económica, mediante la aportación de las dos últimas liquidaciones del Impuesto de Sociedades, liquidaciones de IGIC (mod. 420 y 425) del año inmediatamente anterior y del corriente, último modelo 347 presentado, Cuenta de Resultados.
- Documentación de estar al corriente de pago con la Agencia Tributaria y la SS, Comunidad Autónoma, Administración Local e Insular.
- Proyecto económico para la explotación (precios, costes salariales, ...) con definición de las posibles eventualidades que puedan surgir.
- Proyecto de gestión y explotación del servicio (especialización profesional del equipo de trabajo, metodología de gestión, categorías profesionales necesarias para la explotación, ...).



- Posibles propuestas (ampliación en los horarios de apertura y/o cierre, programación de actividades, mejoras de las condiciones técnicas del espacio del BAR-RESTAURANTE, mejoras en el precio de la renta mensual, medidas ambientales y energéticas, ...).

2. RÉGIMEN JURÍDICO

El adjudicatario suscribirá con el RCNGC un contrato mercantil de servicios de restauración que, junto con el presente Pliego, regirá las condiciones jurídicas de la prestación del servicio. En lo no contemplado en ambos documentos, se aplicará con carácter supletorio lo dispuesto en el Código civil en materia de arrendamiento de servicios.

3. INSTALACIONES DEL CLUB

Las instalaciones que el RCNGC tiene destinadas a este servicio se encuentran en funcionamiento.

Las instalaciones básicas del servicio, que se prestarán en las condiciones previstas en los estatutos y reglamentos sociales, son las siguientes:

- 1) Bar-Restaurante de la planta principal (Zona Noble). -Situado en la planta calle del Club. Dispone de una cafetería, restaurante principal y terraza.
- 2) Bar-Restaurante piscina. -Situado en la planta baja del edificio, el cual también dispone de terraza.
- 3) Los diferentes salones sociales (Salón Paragüitas y Salón Dámaso).
- 4) Restaurante "ALMIRANTE". -Comedor situado en la planta alta del Club.
- 5) Sala de juegos. -Situada en la planta alta del Club, consta de varios salones donde se practican, sobre todo por las tardes, el dominó, ajedrez, bingo, billar, bridge y otros juegos de mesa.
- 6) Zona chill-out.

4. SERVICIOS DE RESTAURACIÓN A PRESTAR

Los servicios de restauración que deberá prestar la adjudicataria se clasifican en dos clases o fases:

1. Comienza desde la firma del contrato de adjudicación. En el mismo se determinarán los horarios y forma de prestación del servicio, así como su contenido.
2. Comenzará desde el mismo momento en que las instalaciones del RCNGC sean entregadas. Antes de la firma, las partes fijarán de común acuerdo en el contrato los servicios a prestar, conforme a las pautas definidas en este Pliego, así como los menús, platos a la carta y horarios, tanto de verano como de invierno. También se regularán de común acuerdo los servicios de restauración a prestar en los diferentes eventos y actividades que organice el Club.



5. PLAZO DE LA ADJUDICACIÓN

El plazo de la adjudicación será de tres (3) años ampliables a cuatro (4), computados de fecha a fecha desde la firma del contrato, pudiendo prorrogarse a la finalización de este por periodos sucesivos anuales, siempre que la parte que desea prorrogarlo preavise con tres (3) meses de antelación a la otra parte, y que el RCNGC no manifieste su oposición a las prórrogas anuales por escrito en un plazo de quince (15) días desde que reciba la comunicación por parte de la adjudicataria. No habiendo preaviso, el contrato se extinguirá y dejará de surtir efecto entre las partes sin necesidad de requerimiento, conforme a lo dispuesto en el art. 1565 del Código Civil.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, la adjudicataria podrá desistir unilateralmente del contrato de adjudicación, siempre que haya transcurrido un (1) año desde la entrada en vigor del contrato y lo comunique fehacientemente por escrito al RCNGC con una antelación mínima de cuatro (4) meses.

El RCNGC no tendrá derecho de indemnización alguna si la adjudicataria ejercita el referido derecho unilateral de desistimiento.

6. INVENTARIO

Dentro del plazo de los QUINCE (15) días naturales a la firma del contrato de adjudicación del servicio, se procederá a realizar de común acuerdo, un inventario de todos y cada uno de los elementos destinados a los servicios de restauración. Dicho inventario será firmado por ambas partes y, cuando la adjudicataria concluya el plazo de adjudicación y/o cualquiera de sus prórrogas, deberá devolver el inventario en las mismas condiciones en que lo recibió, sin perjuicio del desgaste que, por el transcurso del tiempo, se haya producido, siempre que se haya hecho un uso adecuado de los materiales inventariados.

El inventario además de comprender todos los pertrechos y enseres, principales y accesorios necesarios para la realización de la actividad objeto de la adjudicación, deberá especificar los diferentes elementos contenidos en las instalaciones y, en todo caso, los que se encuentren afectos al Restaurante Almirante (planta alta), al bar/restaurante (primera planta o zona noble), al bar/restaurante piscina (planta baja), así como los diferentes elementos que sean usados, aún de forma indirecta, en las diferentes salas de juego.

El RCNGC será responsable y asumirá los costes de mantenimiento, reparación y reposición de la maquinaria y demás enseres detallados en el contrato, salvo que el deterioro corresponda a un uso indebido por el adjudicatario. A estos efectos, la adjudicataria deberá realizar un Informe mensual de estos elementos definidos que entregará al Responsable del contrato por parte del RCNGC.

La adjudicataria aportará la vajilla, cubertería, mantelería y útiles de cocina no incluidos en la dotación de enseres relacionados en el Inventario que resulten necesarios para el servicio de restauración. En particular, dichos enseres deberán comprender, al menos, los enumerados en la lista aportada por la Adjudicataria, manteniendo ésta la propiedad de estos.



7. OBLIGACIONES LA ADJUDICATARIA

7.1. Normas mínimas y obligatorias de la explotación

La adjudicataria estará obligada a cumplir con las obligaciones en materia fiscal, laboral, de Seguridad Social, de PRL, sindical, seguros, medicina laboral e higiene alimentaria. Igualmente estará obligada a solicitar y obtener de las Administraciones Públicas que correspondan los permisos y licencias necesarias para el ejercicio de su actividad. El RCNGC se reserva el derecho a requerir a la adjudicataria el certificado acreditativo de encontrarse al corriente de pago de las cargas adquiridas con la Hacienda Pública como con la Tesorería de la SS.

La adjudicataria deberá someterse a la aprobación escrita del RCNGC en materia de decoración, mobiliario y diseño de todo tipo, horarios, oferta gastronómica y todo aquello que pueda afectar a la imagen del RCNGC.

La explotación de la adjudicación deberá llevarse en condiciones óptimas de salubridad, sanidad e higiene, y se ajustará en todo caso a la legislación vigente en cada momento. La adjudicataria será responsable y realizará a su costa la limpieza de todos los enseres e instalaciones, los parámetros horizontales y verticales de las tareas de trabajo (cocina, office, cámaras frigoríficas, almacenes secos, etc.). El RCNGC se reserva el derecho a controlar y supervisar en cualquier momento las tareas de limpieza en la forma que determina este Pliego.

La limpieza de zonas de comedor, terrazas y accesos serán de cuenta del RCNGC.

Asimismo, el RCNGC podrá promocionar un cuestionario de calidad a cumplimentar por los socios y visitantes, que será utilizado como fuente de evaluación de calidad continua del servicio prestado y que podrá ser tomado como evaluación para posibles prórrogas del contrato.

El contrato será a cuenta y riesgo de la adjudicataria. Todo gasto, impuesto, tasa, carga, sanción o responsabilidad de cualquier tipo que se derive de la explotación de los servicios será a cargo de la adjudicataria. Serán por tanto entre otros a su cargo los siguientes conceptos:

- El abono de todas las cargas salariales de su personal.
- El abono de los seguros sociales de su personal.
- El abono de las indemnizaciones y sanciones por su actividad.
- El abono que se derive o se imponga por accidentes laborales.
- El abono de la totalidad de las tasas, impuestos y licencias necesarias ya sean de la Administración local, autonómica y/o nacional.
- El abono de los uniformes de su personal y otros materiales y enseres necesarios para la explotación que no dependan del RCNGC.

La adjudicataria no podrá subcontratar, salvo en lo relativo a eventos, la ejecución total o parcial de los servicios de restauración ni los servicios adicionales con ninguna otra empresa salvo que el RCNGC lo autorice por escrito. En caso de que se autorice la subcontratación, la empresa subcontratada deberá cumplir todas las obligaciones de la



adjudicataria respecto a las actividades subcontratadas, siendo por cuenta y riesgo de la adjudicataria la responsabilidad de cualquier reclamación al respecto.

Asumirá a su cargo todos los consumos de agua, electricidad, gas, teléfono y en general, cualquier gasto que tenga que ver con la explotación.

No podrá expedir bebidas alcohólicas a menores de 18 años como obliga la legislación vigente.

La adjudicataria deberá contratar en su propio nombre y derecho aquellos productos y servicios que sean necesarios para la explotación de la adjudicación. La adjudicataria se compromete a mantener al RCNGC indemne de cualquier reclamación de terceros en relación a dichos suministros y servicios, lo que incluye la obligación de la adjudicataria de indemnizar al RCNGC ante cualquier petición de responsabilidad sobre terceros, así como las costas judiciales que pudieran derivarse por dichos motivos.

La adjudicataria está obligada a guardar reserva y confidencialidad sobre toda la información facilitada por el RCNGC o por terceros en relación con el RCNGC en la preparación y ejecución de la explotación.

La explotación está sujeta a inspección, examen, auditoría y prueba por parte del RCNGC o cualquier empresa externa especializada que este contrate para dicha actividad. En el caso de las auditorías de calidad su objetivo será supervisar que las pautas contractuales se cumplan adecuadamente.

La responsabilidad de la Adjudicataria respecto al RCNGC y, en su caso, frente a terceros en modo alguno quedará exonerada o atenuada por el ejercicio del derecho de inspección de la explotación por parte del RCNGC.

7.2. Obligaciones de la Adjudicataria

Son obligaciones de la adjudicataria además de las detalladas en este Pliego las siguientes:

A) Económicas

1. **Renta.** La renta que abonará la adjudicataria por la prestación de los servicios de restauración dentro de las instalaciones del RCNGC será de dos mil quinientos euros (2.500,00 euros) mensuales, más el IGIC correspondiente, que se abonarán entre los días 1 y 5 de cada mes e ingresados en la cuenta del RCNGC, que será facilitada a la adjudicataria en su debido momento. La renta se actualizará anualmente conforme el índice de precios al consumo (IPC).
2. **Avales y garantías.** La adjudicataria deberá presentar al RCNGC garantía suficiente, mediante depósito en efectivo retenido al efecto o aval solidario, por importe de treinta mil euros (30.000,00 euros), con renuncia expresa a los beneficios de orden, división y excusión, en concepto de FIANZA DEFINITIVA



para responder de todas y cada una de las obligaciones y eventuales responsabilidades que se deriven del contrato. El presente aval será ejecutable a primera demanda o petición, bastando para ello el simple requerimiento notarial a la entidad avalista, dándole cuenta del incumplimiento contractual en que haya incurrido la empresa avalada. Este aval estará en vigor hasta tanto no se hayan extinguido y liquidado todas y cada una de las obligaciones contraídas por la empresa avalada, y el RCNGC autorice su cancelación.

3. Asumir la contratación de los trabajadores del anterior adjudicatario desde el mismo momento de la firma del contrato, siendo de su exclusiva responsabilidad las relaciones y responsabilidades que en este ámbito se deriven con los mismos. A estos efectos, se facilitará a los ofertantes un listado del personal subrogable adscrito al servicio.
4. Pagar por adelantado, entre los días 1 y 5 de cada mes, el alquiler de las instalaciones del Club, estipulado en dos mil quinientos euros (2.500,00 euros) mensuales más el IGIC correspondiente, y cuya revisión se realizará conforme al IPC canario. Igualmente deberá abonar los consumos de agua, luz, gas y teléfono correspondientes, así como aquellos que se estipulen para la realización de eventos, como puede ser la contratación de un servicio de vigilancia o refuerzos en el personal de servicios. Cuando se trate de algún evento que requiera la ampliación de las zonas habituales, se negociará entre el RCNGC y la adjudicataria, la cuantía a abonar por ello, así como el tiempo de uso y disfrute de dicha zona.
5. Suscribir los seguros y pólizas que, de acuerdo con la legislación aplicable y la costumbre, sean obligatorias y, en todo caso, las concernientes a cubrir el menoscabo o perjuicio de las instalaciones del RCNGC destinadas a la prestación del servicio, así como el contenido del inventario, que será incorporado al contrato en forma de anexo.
6. Hallarse al corriente de pago con la Seguridad Social y la Hacienda estatal, autonómica y local, debiendo presentar las correspondientes certificaciones cada seis (6) meses al RCNGC.
7. Prestar adecuadamente el servicio y de conformidad con lo pactado con el RCNGC, sin poder realizar otro que no sea el convenido previamente.
8. Tratar de forma solícita y respetuosa a los responsables y trabajadores del RCNGC, a todos los socios y a los invitados de éstos.
9. Cumplir con las demás obligaciones establecidas por Ley o en el contrato.
10. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL. - Sin perjuicio de los seguros que, de conformidad con la normativa sectorial aplicable sean de obligada suscripción, deberá la adjudicataria formalizar un seguro de RESPONSABILIDAD CIVIL, en el mismo plazo indicado en este Pliego -PLAZO DE LA ADJUDICACIÓN- y en cuantía suficiente, siendo causa de incumplimiento y rescisión de este en caso contrario. La duración del seguro será anual y deberá renovarse anualmente por todo el



tiempo de duración del contrato, siendo el importe de esta de quinientos mil euros (500.000,00 €).

11. Interés indemnizatorio. En caso de retraso por parte de la adjudicataria en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones de pago definidas en este Pliego, la cantidad cuyo pago se haya retrasado devengará automáticamente, sin necesidad de previa reclamación, el interés legal del dinero. Dicho interés indemnizatorio deberá abonarse por meses vencidos a contar desde que se produjo el retraso que provocó el inicio de su devengo y, en todo caso, al finalizar el retraso.
12. Canon. Se establece un canon por el uso de los Salones del RCNGC para eventos reservados por parte de la adjudicataria del 5 % de la base imponible de la factura emitida por la realización del evento, y que será abonada al RCNGC a la finalización del mes en el que se haya realizado el evento mediante transferencia bancaria a la cuenta designada por el RCNGC. Este canon no será aplicable para los eventos solicitados por el RCNGC, así como para los almuerzos solicitados por los campus y cursillos de verano, ni para los servicios y/o eventos que estén abiertos a los socios del RCNGC (cena fin de año y similares).

B) Laborales y SS

1. La adjudicataria se subrogará en los derechos y obligaciones de la anterior adjudicataria, incluido el personal con contrato vigente a la hora del inicio de la nueva concesión. Se entregará listado al RCNGC del personal a subrogar donde se detallen todas las cargas y costes de este.
2. La adjudicataria está facultada para contratar, sustituir o reemplazar al personal que necesite en base a las necesidades y prestaciones óptimas del servicio.
3. Con independencia del número de trabajadores que contrate la adjudicataria para la óptima prestación del servicio, la plantilla no podrá exceder del 20% en los últimos 6 meses antes de la finalización del contrato.
4. El personal de la adjudicataria deberá estar siempre correctamente uniformado de conformidad con sus respectivas categorías y observar un adecuado aseo personal. El trato al público deberá realizarse con una absoluta corrección y educación.
5. El personal dependerá exclusivamente de la adjudicataria, quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de parte contratante, a tenor de la legislación laboral y social vigente, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con el RCNGC, ni exigirse a este responsabilidad alguna como consecuencia de las obligaciones existentes entre la adjudicataria y su personal, aún en el supuesto que se produzcan desvinculaciones y/o medidas por parte de la adjudicataria en base a la



interpretación y cumplimiento del contrato. La adjudicataria se compromete a mantener al RCNGC en todo momento indemne de cualquier reclamación por parte del personal de la adjudicataria, lo que incluye la obligación de indemnizar al RCNGC en la misma cuantía en que este pudiera eventualmente ser condenado y de igual manera respecto a las costas judiciales que se le pudieran solicitar.

6. La adjudicataria deberá cumplir y hacer cumplir a su personal todas las obligaciones que le incumban en materia laboral, de seguridad social y de seguridad laboral (PRL), incluyendo en particular el pago de las cuotas a la S.S. correspondientes, y el pago de cualquier seguro relativo a eventuales accidentes de trabajo y/o enfermedad, o cualquier otra carga en relación con sus obligaciones como parte contratante. La adjudicataria deberá presentar mensualmente al RCNGC los TC1 y TC2 correspondientes. En este caso, la adjudicataria autoriza expresamente al RCNGC a que se ponga a disposición de su asesoría laboral, fiscal y contable, toda la documentación relacionada con el cumplimiento de estas obligaciones.
7. La adjudicataria responderá del incumplimiento del contrato, tanto por sí, como por los profesionales y terceros de los que se sirva, para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de la explotación.
8. Podrá contratar de manera eventual al personal que se requiera para una óptima prestación del servicio de restauración en determinados eventos de especial significación y relevancia para el RCNGC.

C) Otras obligaciones de la Adjudicataria

1. Respetar la instalación de ventorrillos que tengan por finalidad recaudar fondos en determinadas fiestas, así como los anuncios o publicidad de sponsors en ciertos actos o celebraciones, a determinar por el RCNGC.
2. A fomentar la competencia de productos y marcas lo máximo posible, de manera que los socios puedan disponer de una oferta variada de los mismos, prohibiéndose expresamente la exclusividad.
3. A proponer al RCNGC una lista de precios, oferta gastronómica de comida, bebida y servicios a prestar a los socios de forma regular, así como los que deban ser prestados en fiestas y eventos especiales que correspondan y sean organizados por el RCNGC. En ambos casos, deberá de dar consentimiento por escrito el RCNGC., salvo que se trate de servicios de restauración que no figuren en las listas de precios, en cuyo caso será competencia exclusiva de la adjudicataria la determinación de los precios de estos.



4. Para los eventos propios del RCNGC se aplicará un descuento sobre la lista de precios aprobada, que será definido en el contrato a firmar.
5. A prestar los servicios de restauración en el horario fijado de mutuo acuerdo con el RCNGC.
6. A presentar al RCNGC, dentro del plazo de 15 días naturales siguientes a la firma del contrato de adjudicación, el *Plan de Autocontrol en Higiene Alimentaria* a seguir en las instalaciones del RCNGC según la legislación vigente, reservándose éste la comprobación por los medios que estime del grado de cumplimiento del mismo y, en caso de incumplimiento del mismo, a contratar a un tercero a costa de la adjudicataria para elaborar, implementar y actualizar dichos planes por el tiempo que el RCNGC estime oportuno.
7. A presentar al RCNGC en el mismo plazo que el definido en el punto anterior de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) según la normativa vigente.
8. A soportar los controles de la actividad y documentación que estime el RCNGC mediante los medios que éste estime oportunos para dichas comprobaciones y que guarden relación con el objeto del contrato de explotación. Para realizar dicha actividad el RCNGC se reserva la decisión de contratar una empresa externa especializada, que comunicará previamente a la adjudicataria para auditar su actividad.
9. Garantizar la efectiva explotación de los servicios:
 - La explotación únicamente podrá suspenderse por alguna de las siguientes causas:
 - a) Por convenio expreso y escrito entre el RCNGC y la Adjudicataria.
 - b) Por riesgos catastróficos o causas de fuerza mayor.
 - c) Por huelga general o huelga en el sector.
 - Los servicios suspendidos deberán reanudarse tan pronto como desaparezca la causa que justificó la suspensión.

D) Exclusividad

La adjudicataria tendrá exclusividad para la prestación de cualquier tipo de actividad de restauración dentro de las instalaciones del RCNGC reflejadas en el punto 3 de este pliego, excepto lo recogido en el **apartado E) del punto 7** de este mismo pliego, incluidos eventos y máquinas expendedoras, siendo esta una condición esencial del contrato, debiendo tener instalados y bajo su control al menos dos máquinas en zonas estratégicas para atender las necesidades de los socios.



Los productos de venta de tabacos, comida y bebida expuestos en las máquinas expendedoras deberán tener necesariamente un precio acorde con los de mercado, en cualquier caso, aprobados por la Junta Directiva, de suerte que los socios no abonen por dichos productos más de lo que les correspondería pagar de adquirirlos fuera de las instalaciones del RCNGC.

E) El RCNGC podrá utilizar las instalaciones del Chill-out, siempre que no esté programado acto alguno con anterioridad a esa fecha, para la celebración de cualquier evento náutico propio del RCNGC

8. RELACIONES ENTRE EL RCNGC Y LA ADJUDICATARIA

La adjudicataria nombrará a una persona, que será la competente para relacionarse con el responsable nombrado a su vez por el RCNGC, denominado Responsable de la adjudicación.

Este Responsable será quien, en nombre y representación del RCNGC y con plena autoridad y respaldo en sus decisiones por parte de la Junta Directiva, se relacione en exclusiva con el adjudicatario.

El Responsable de la adjudicación es el máximo órgano de interpretación de las cláusulas del presente Pliego y del contrato y, en consecuencia, tendrá la facultad de dictar órdenes de servicio a la adjudicataria, quien tendrá la obligación de asumirlas de manera inmediata, y sin perjuicio de poder recurrirlas por escrito ante el Responsable quien, en caso de discrepancia, elevará la controversia a la Junta Directiva, resolviendo ésta de forma definitiva y sin ulterior recurso. La discrepancia de la adjudicataria con las órdenes de servicio dadas por el Responsable de la adjudicación serán inmediatamente ejecutivas, y su incumplimiento podrá ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones o incautación de las garantías a que ello diese lugar.

Las órdenes de servicio dictadas por el Responsable de la adjudicación estarán relacionadas directamente con la ejecución de la adjudicación, teniendo siempre en cuenta que el bien jurídico superior a proteger son el RCNGC y sus socios, y se referirán, a título meramente ejemplificativo que no exhaustivo, a los siguientes aspectos: limpieza, estándares de la misma, su frecuencia y realización; forma de trato a los socios y a los invitados de éstos, buzón de sugerencias y reclamaciones, precios de productos y servicios y revisión de éstos, preparación, coordinación y demás aspectos típicos de fiestas y eventos importantes; en general, cuantas actuaciones redunden en beneficio del RCNGC, de sus socios y de la propia adjudicataria y/o puedan mejorar el servicio de restauración del RCNGC.

El Responsable de la adjudicación podrá, en cualquier momento y sin necesidad de justificar su solicitud, requerir cualquier documento que acredite que la adjudicataria está cumpliendo con lo estipulado contractualmente, tales como TCI y TC2, escritura social, acreditación del pago de determinadas tasas, seguros obligatorios, revisión periódica de los seguros de responsabilidad civil y garantías estipuladas, certificados con las diferentes Haciendas Públicas y de la Seguridad Social de hallarse al corriente de pago, entre otros. En el supuesto de no acreditar cumplidamente con esta exigencia ni demostrar el motivo por el que le es imposible cumplir este requisito, el Responsable



de la adjudicación podrá proponer a la Junta Directiva del RCNGC la resolución del contrato.

9. MUTUO ACUERDO ENTRE LAS PARTES

Sin perjuicio de lo establecido en este Pliego, las partes, de buena fe y de común acuerdo, pactarán en el contrato de explotación los siguientes aspectos:

- Horarios de prestación del servicio en las instalaciones del RCNGC.
- Tipos y precios de los diferentes menús y platos a la carta.
- Uniformes.
- Servicios de seguridad para determinados eventos.
- Seguros y pólizas, así como cuantía mínima de las mismas y beneficiarios.
- Cánones.
- Políticas y protocolos de limpieza y aseo.
- Plan de autocontrol en higiene alimentaria y PRL.
- Utensilios y accesorios necesarios para la adecuada prestación del servicio.
- La prohibición del subarriendo del servicio o cesión total o parcial.
- Régimen de responsabilidades y posibles infracciones y sanciones.
- Limitaciones de uso de las instalaciones.

Y, en general, cualesquiera aspectos relacionados directa o indirectamente con la prestación del servicio de restauración del RCNGC.

10. VISITAS AL RCNGC PARA OPTAR A LA CONCESIÓN DE LA EXPLOTACIÓN

Los/as interesados/as en visitar los locales objeto del presente podrán hacerlo desde el día 27 de septiembre al 16 de octubre, en horario de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes, debiendo acordar la cita a través del correo electrónico gerente@rcngc.com indicando el nombre de la empresa interesada.

11. JURISDICCIÓN COMPETENTE

Sin perjuicio de lo que las partes puedan pactar en el contrato en lo concerniente a sumisión expresa, o incluso a laudo arbitral, serán competentes los juzgados y tribunales de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.

12. CONTROL DE CALIDAD

La adjudicataria será la responsable de la administración del servicio, ejerciendo la supervisión de este el RCNGC de manera directa o por contratación de una empresa externa especializada en la auditoría de este tipo de actividad y servicio.

Con carácter mensual, se llevará a cabo mediante una empresa externa de auditoría de servicios certificada con ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018 o equivalentes, el control de calidad y supervisión de los servicios realizados. Los servicios prestados por esta empresa serán por cuenta de la adjudicataria. El RCNGC no admitirá ninguna factura por dichos servicios ni asumirá ningún coste económico derivado de la prestación del servicio de auditoría.



El auditor propuesto por la empresa auditora externa debe contar con la competencia (formación y experiencia) suficiente para llevar a cabo estas tareas, además de contar con ausencia de conflictos de interés con la adjudicataria, tener un trato cordial y amable con el auditado, confidencialidad con los datos obtenidos de la auditoría, explicar las incidencias detectadas en el mismo momento de su detección y solucionar todas las dudas al respecto al interlocutor. El desarrollo de la auditoría no debe influir en el correcto funcionamiento y desarrollo del servicio.

Las fechas de auditoría serán propuestas por la empresa auditora, con un plazo mínimo de siete días naturales y acordada previamente con la adjudicataria. Una vez cerrada la fecha, será inamovible sin previo consenso de ambas partes.

Los requisitos de la auditoría estarán basados en el presente PPT, la oferta presentada por la adjudicataria, los procedimientos internos de trabajo y la legislación vigente aplicable. Las no conformidades estarán basadas en evidencias objetivas, realizadas por el auditor mediante observaciones (de instalaciones, a trabajadores, alimentos...); preguntas a los trabajadores sobre los procedimientos de trabajo; revisión documental; mediciones in situ (p.e. temperaturas).

Mensualmente se realizará una supervisión del servicio por la empresa auditora externa. El resultado se documentará en un informe de auditoría donde quedará claramente descrito el requisito, la valoración del auditor (conforme/ no conforme) y las evidencias encontradas de la no conformidad. se comunicará al RCNGC con el fin de proponer las acciones correctivas que resulten procedentes.

El RCNGC podrá solicitar a la adjudicataria la entrega de cuanta documentación estime necesaria, además de poder llevar a cabo los controles que se estimen procedentes sobre las prácticas de trabajo del personal, así como en el desempeño de los requerimientos normativos, etc.

Para garantizar la calidad del servicio la empresa externa auditora implantará un sistema de control que verificará la correcta ejecución del contrato, para ello la adjudicataria tendrá que facilitar a la empresa auditora externa toda la información y colaboración necesaria para la realización de las tareas de evaluación de la calidad de la prestación del servicio.

Se entregará copia de los resultados de los controles al RCNGC y a la empresa adjudicataria para su debido seguimiento.

Mensualmente, se obtendrá un indicador de calidad por centro ICS (Índice Calidad Servicio), que englobará los resultados de todas las observaciones realizadas en el periodo y que se calculará a partir de las valoraciones de cada control, teniendo en cuenta las ponderaciones establecidas y los factores de exigencia de los diferentes trabajos.



Valor ICS	Calificación
5	Muy bueno
4	Bueno
3	Mejorable
2	Deficiente
1	Muy deficiente

Descripción técnica de los siguientes baremos:

Muy bueno = 5

El servicio y los procedimientos objeto de análisis presentan un nivel de calidad considerado como óptimo sin indicios de incidencias y sin elementos sensibles a detallar tras la supervisión auditora.

Bueno = 4

El servicio y los procedimientos objeto de análisis presentan un nivel de calidad correcto, pero donde se aprecian por parte del Auditor áreas puntuales con alguna incidencia leve, susceptible de mejora o corrección en su desviación.

Mejorable = 3

El servicio y los procedimientos objeto de análisis presenta un nivel de calidad no óptimo, se detectan en la supervisión auditora incidencias reiteradas consideradas como leves, las cuales son susceptibles de ser corregidas de forma inmediata y no suponen a corto plazo deficiencias en la prestación del servicio.

Deficiente = 2

El servicio y los procedimientos objeto de análisis presentan un nivel de calidad considerado como deficiente, presentan en la supervisión auditora incidencias con carácter generalizado, así como indicadores de ciertos incumplimientos con los estándares y protocolos establecidos considerados como grave, las cuales pueden llegar a poner en riesgo el correcto desarrollo del servicio. Requieren acciones preventivas y correctivas inmediatas.

Muy deficiente = 1

El servicio y los procedimientos objeto de análisis presentan un nivel de calidad totalmente deficiente e inaceptable, incumplimiento de los protocolos y con indicadores no correctos que implican informe de evaluación con incidencias consideradas muy graves, las cuales suponen un riesgo inminente para el correcto desarrollo del servicio. Requieren acciones preventivas y correctivas inmediatas.

El servicio, según sus características, tiene que presentar un nivel global calificado entre bueno



y muy bueno, cuando menos.

En ningún caso tiene que presentar un nivel deficiente o muy deficiente.

Como resultado de esta supervisión, la empresa auditora pondrá a disposición del RCNGC y de la adjudicataria los datos siguientes:

1. Puntuación obtenida en cada prestación y la valoración final otorgada.
2. Anomalías observadas, gravedad de estas anomalías según puntuación conseguida.
3. Proponer y recomendar medidas de corrección a adoptar con indicación de los compromisos y plazos de ejecución, que serán controlados en inspecciones en actas posteriores.

Estas hojas de inspección de calidad de servicio irán firmadas por el Responsable de la ejecución y el representante de la empresa auditora. Se entregará una copia a la adjudicataria de cada una de las inspecciones realizadas.

La adjudicataria tiene la obligación de prestar un servicio de calidad, por lo que la obtención de un indicador de calidad por centro (ICS) *deficiente* o *muy deficiente* se considerará incumplimiento de las obligaciones del contrato a efectos de la imposición de las penalidades que procedan.

Cuando se obtenga un indicador de calidad por centro (ICS) *mejorable*, la adjudicataria está obligada a adoptar las medidas necesarias para su corrección.

En caso de persistir con esta calificación en la siguiente valoración se considerará igualmente incumplimiento de las obligaciones del contrato.

12.1 Valor ICS penalización sobre importe certificación

Criterio	Puntuación mínima	Penalización sobre la facturación del centro y acumulable por criterio			
		0,50 %	1 %	3 %	5 %
1. Higiene alimentaria	4,00	3,50 a 3,99	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menos de 2,50
2. PRL	5,00	4,50 a 4,99	4,00 a 4,49	3,50 a 3,99	Menos de 3,00
3. Medioambiente	4,00	3,50 a 3,99	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menos de 2,50
4. Calidad del servicio	5,00	4,50 a 4,99	4,00 a 4,49	3,50 a 3,99	Menos de 3,00
5. Estado del servicio a criterio del auditor.	4,00	3,50 a 3,99	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menos de 2,50
6. Estado del servicio a criterio del cliente	4,00	3,50 a 3,99	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menos de 2,50



La no solución de un incumplimiento en el plazo acordado o recurrencia del mismo puede implicar la penalización de un 1 %.

Los criterios de 1 a 4 se valorarán de forma binaria de 1 o 5 puntos, es decir:

Valor ICS	Calificación
5	Si cumple
1	No cumple

Los criterios 5 y 6 se valorarán de 1 a 5 dependiendo del nivel de cumplimiento analizado con los siguientes conceptos.

Valor ICS	Calificación
5	Muy bueno
4	Bueno
3	Mejorable
2	Deficiente
1	Muy deficiente

Para la gestión de los incumplimientos se tramitará un procedimiento contradictorio, con audiencia a la adjudicataria. En su caso, el importe a descontar se aplicará sobre las sucesivas facturas, contabilizadas sin IGIC, y siempre que hayan sido resueltas las alegaciones presentadas por la adjudicataria.

La adjudicataria, a la vista de razonamientos fundamentados y demostrados podrá presentar alegaciones a las penalizaciones establecidas.

La sistemática de seguimiento desemboca en una valoración mensual de la prestación puntuada entre 1 y 5, resultando, a la vez, de todas las observaciones realizadas en el mes.

12.2 Cláusulas de penalización de carácter técnico

Aparte de lo establecido en este pliego de cláusulas administrativas se establecen las siguientes cláusulas de penalización de carácter técnico a descontar de la facturación variable:

- El RCNGC podrá penalizar con el 1% de descuento (antes de IGIC) de la factura correspondiente, el incumplimiento de comunicación de las variaciones de personal, así como también la de responsable de la adjudicataria.
- El RCNGC podrá penalizar con el 5% descuento (antes de IGIC) del importe de la factura



del incumplimiento de cualquier mejora evaluada y que no se ejecute por parte de la adjudicataria. Si una vez requerida esta mejora no se efectúa se considerará una falta grave y el porcentaje de descuento se podrá incrementar hasta un 10%.

- El RCNGC penalizará con el 5% descuento (antes de IGIC) del importe de la factura la no disponibilidad del material solicitado a la adjudicataria en el contrato para la correcta prestación del servicio o cualquier material que sea fundamental para la correcta prestación del servicio. Se considerará una falta grave y el porcentaje de descuento se podrá incrementar hasta un 10%.
- El RCNGC penalizará con el descuento hasta un 5% del importe de la factura la no comunicación de faltas del personal solicitado en el contrato para la prestación del servicio. En caso de reincidencia se considerará una falta grave y el porcentaje podrá incrementarse hasta un 10%.
- El RCNGC podrá penalizar con el 5 % descuento (antes de IGIC) del importe de la factura, la valoración mensual por centro de tres notas inferiores a lo solicitado en el cuadro del apartado 9.1 de este pliego en inspecciones de control llevarán 3 meses seguidos en un plazo de 4 meses o bien 6 notas mensuales inferiores a lo solicitado en el cuadro del apartado de este Pliego, no continuadas a lo largo de 9 meses. En caso de reincidencia generalizada, se considerará una falta grave y el porcentaje de descuento se podrá incrementar hasta un 10%.

Todas las faltas e incidencias en la prestación del servicio deben estar formalizadas y documentadas.

El RCNGC se reserva el derecho de encargar a una tercera empresa, la realización de las tareas que la adjudicataria haya dejado de realizar una vez este haya sido reclamado para llevarlas a cabo. En este caso, el importe de la factura que se haya generado por parte del tercero se repercutirá a la adjudicataria.

12.3 Penalidades por ejecución defectuosa. Procedimiento.

El RCNGC notificará a la adjudicataria los partes de inspección susceptibles de penalización, con indicación de la sanción correspondiente, otorgándose el plazo de audiencia de diez días hábiles para formular alegaciones. Cumplidos los trámites anteriores, podrá acordar la imposición de penalidades por el cumplimiento defectuoso del objeto del contrato en atención a las faltas tipificadas en este Pliego.

Dicho acuerdo se comunicará a la adjudicataria y será inmediatamente ejecutiva, al efecto de que se aplique la minoración oportuna en la siguiente factura mensual, salvo que se trate de la factura correspondiente al último mes de vigencia del contrato, en cuyo caso se descontará de esta o de la garantía constituida.

27 de septiembre de 2023

Presidenta del Real Club Náutico de Gran Canaria