

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AUXILIARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL CENTRO-MUSEO ARTIUM

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la prestación del servicio de auxiliares de atención al público del Centro-Museo ARTIUM, que satisfaga de forma proactiva las necesidades generales tanto de los visitantes a las exposiciones de ARTIUM, como de los asistentes a las diversas actividades que ARTIUM desarrolle o albergue.

La atención al público se desarrollará en diferentes puestos adaptándose las tareas de cada uno a las necesidades y/o conveniencias del mismo. Puestos:

- Taquilla-Consigna
- Espacios expositivos
- Tienda-Librería
- Acceso a las oficinas de la Fundación
- Coordinador de Equipos

Estos puestos podrán ser sujetos a modificación de acuerdo a los intereses de la Fundación. El adjudicatario estará obligado a establecer las modificaciones necesarias en la organización del servicio para satisfacer las necesidades de la Fundación.

2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá cubrir las prestaciones que a continuación se detallan, mediante la adscripción de auxiliares de atención al público al servicio:

- Recepción, información, atención y respuesta a los usuarios del Centro-Museo, proveedores, artistas, y demás visitas, de manera tanto personal, postal, telefónica y/o a través de correo electrónico según los procedimientos establecidos por la Fundación.
- Información sobre salas, dependencias y servicios de ARTIUM y canalización de visitantes, proveedores y visitas, incluyendo el acompañamiento de los mismos si fuera preciso. En este sentido se respetarán las indicaciones de ARTIUM sobre el procedimiento relativo al acompañamiento de visitantes con incapacidad física o psíquica.
- Atención al público y a las necesidades protocolarias así como a los requerimientos de las entidades organizadoras en las presentaciones, inauguraciones de exposiciones, actuaciones, conferencias, congresos, seminarios y toda clase de actos paralelos y eventos que se realicen en ARTIUM, a requerimiento de éste.
- Velar por el cumplimiento de las normas generales de ARTIUM, así como de la normativa de seguridad y vigilancia establecido por el mismo.
- Atender las reclamaciones y sugerencias del público, facilitando las hojas que existen para tal uso y entregándolas posteriormente a ARTIUM
- Atención de la central telefónica del Centro-Museo
- Venta de entradas y cobro de su precio, con entrega diaria de la recaudación, de conformidad con las instrucciones de ARTIUM.
- Información y venta de equipos de audioguía.
- Gestión de guardarropía, control de objetos y control de incidencias en guardarropía de acuerdo con el manual de procedimiento definido por la Fundación.
- Reparto, colocación, reposición y control de existencias de folletos informativos y demás material de carácter divulgativo.

- Colaboración con espacios difusores de oferta turística y/o cultural a requerimiento de la Fundación.
- Colaboración en la realización de mailings y/o e-mailings del Centro-Museo
- Organización y mantenimiento en perfecto estado de orden de los diferentes almacenes y espacios utilizados por el personal de atención al público.
- Cuidado del aspecto del edificio, en lo que se refiere a la apariencia y limpieza; así como en lo que respecta a seguridad (prevención de riesgos) en los lugares accesibles al público advirtiendo a ARTIUM de las deficiencias que se observen.
- Elaboración de hojas informativas sobre actividades del Centro-Museo y/o de señalización a requerimiento de ARTIUM.
- Control de número y perfil de visitantes de ARTIUM
- Realización de encuestas periódicas sobre perfil de visitantes, satisfacción de los usuarios y demás temas que se estimen oportunos, según las necesidades del Centro-Museo; y su posterior tabulación.
- Encendido y apagado de los equipos de los espacios expositivos
- En general, todo tipo de prestaciones que requieran atender al público que visite o utilice los servicios y/o instalaciones de ARTIUM, o asistan a las exposiciones, actividades y/o eventos que se alberguen en el mismo.
- El puesto de Coordinador de Equipos desarrollará asimismo tareas relacionadas con:
 - Actividades y/o actos y eventos, en lo que respecta a la preparación y coordinación de los mismos (presentación de espacios a terceros, coordinación de personal de atención al público, etc....) y en lo que se refiere a su correcta ejecución, para lo cual se requerirá su presencia en dichas actividades y/o eventos
 - La sustitución temporal de cualquier puesto de auxiliar de atención al público considerado en el presente pliego
 - La coordinación de los auxiliares de atención al público (y de las prestaciones arriba indicadas) a indicación de la Fundación
- El puesto de Tienda desarrollará asimismo las siguientes funciones:
 - Captar y fidelizar al cliente
 - Seguir los criterios y prioridades establecidos por La Fundación para la Tienda
 - Garantizar y fomentar la buena imagen de la Tienda y del Centro-Museo
 - Conocer las especiales características de cada uno de los artículos de la tienda, al objeto de transmitir al potencial cliente la exclusividad o bondad del producto.
 - Gestionar y cuidar la actividad de escaparatismo y merchandising de la tienda, de acuerdo con los criterios previamente designados o los que en cada momento se determinen por la Fundación.
 - Reponer producto, en la cantidad y la disposición que determine la Fundación.
 - Atender al cliente y cobrar el importe de los artículos, con entrega diaria de la recaudación, de conformidad con las instrucciones de ARTIUM.
 - Arqueo de la caja diario.
 - Control de stock
 - Contactar con proveedores para envío de listados de venta, compra, devoluciones, etc.
 - Gestionar las peticiones de información y venta a través de la página web del Centro-Museo.
 - Gestionar las peticiones de información y venta de catálogos, fondo editorial y demás productos, a través de las distintas formas de comunicación existentes con el centro-museo
 - Y todas aquellas actividades que mejoren el rendimiento de la tienda.

Estas prestaciones podrán estar sujetas a modificación de acuerdo a los intereses de la Fundación. Asimismo podrán ser incorporadas funciones adicionales según las necesidades de la Fundación.

3. PERSONAL Y HORARIO

La empresa adjudicataria habrá de garantizar la perfecta cobertura de cada uno de los servicios enumerados, para lo cual tendrá en cuenta las fluctuaciones de público (debido a inauguraciones, día de la semana, hora del día, eventos especiales u otros factores que se puedan presentar).

Los medios adscritos y la disponibilidad horaria dependerán del contenido y actividades que en cada momento se realicen en ARTIUM y en el horario previsto para cada una de ellas, pudiendo requerirse personal tanto en horario de visita al Centro-Museo como fuera de éste.

En este sentido la empresa adjudicataria deberá disponer de personal de reserva para su adscripción inmediata, ya sea tanto para cubrir los picos de la demanda como para realizar sustituciones previstas o imprevistas debidas a enfermedades, permisos, ausencias, formación, etc.

ARTIUM podrá exigir al adjudicatario el refuerzo, si así lo considera oportuno, de manera puntual o sistemática, por tramos horarios y/o días y horas, de alguno de los puestos de atención al público trasladando efectivos que de manera genérica están asignados a otro puesto.

3.1. Horario ordinario

- El horario de apertura al público del Centro-Museo es el siguiente:

Lunes no festivos:	cerrado
Martes, miércoles y jueves:	de 11:00h. a 14:00h. y de 17:00h a 20:00h.
Viernes, sábados y domingos:	de 11:00h. a 14:00h. y de 16:00h a 21:00h.

Este sería el horario de aplicación para los puestos de auxiliares de atención al público de Taquilla-Consigna, Espacios expositivos y Tienda-Librería

- El horario del puesto de Coordinador será:

Lunes no festivos:	cerrado
Martes, miércoles y jueves:	ininterrumpido de 11:00 a 20:00h.
Viernes, sábados y domingos:	ininterrumpido de 11:00 a 21:00h.

- El horario para el Acceso a las Oficinas de la Fundación sería:

Laborables (incluido Lunes):	de 8:00 h a 20:00h.
Sábados:	de 9:30 h a 15:00h.
Domingos y Festivos:	Cerrado

Estos horarios (y días) podrán ser sujetos a modificación de acuerdo a los intereses de la Fundación.

En ocasiones excepcionales y con motivo de la existencia de puentes festivos el Centro-Museo permanecerá abierto el lunes cerrándose al público en otro día de la semana. ARTIUM comunicará con antelación al adjudicatario el calendario del Centro-Museo

3.2. Servicios Extraordinarios

Tanto durante el horario ordinario de apertura al público, como fuera de éste, la Fundación podrá solicitar del contratista la presencia de un mayor número de auxiliares de atención al público, caso de precisarse, y durante las horas que resulten en función de las necesidades. La Fundación proporcionará al contratista con la posible antelación la programación prevista de los actos y acontecimientos que deban cubrirse o reforzarse a través de estos servicios extraordinarios.

En determinados casos, y a indicación expresa de la Fundación, estos servicios serán facturados por el contratista a terceras personas, en función de su organización, patrocinio o utilización por éstos.

El adjudicatario está obligado a destinar a la prestación de estos servicios personal con dominio suficiente de determinada lengua extranjera, cuando este extremo le sea especialmente solicitado por ARTIUM.

4.- PERSONAL

4.1.- Los auxiliares de atención al público a cargo de la empresa adjudicataria deberán ser seleccionados atendiendo a las siguientes características:

- Buena presencia, tener actitudes de trato cordial con el público, y aptitud para afrontar y solucionar situaciones difíciles.
- En el caso del Coordinador de Equipos es necesario un perfil de relaciones públicas, con grandes dotes organizativas, coordinación de equipos y de resolución de situaciones difíciles, que posibilite su labor de coordinación durante la realización de las actividades y/o eventos que se desarrollen en ARTIUM.
- En el caso de la Tienda y de la Taquilla-Consigna, Acceso a oficinas, y Coordinador de Equipos es requisito imprescindible poseer dominio suficiente de castellano, euskera e inglés. Para el resto de puestos se valorará el conocimiento del euskera.
- ARTIUM se reserva el derecho para decidir si el personal seleccionado por el contratista reúne el perfil adecuado para cubrir el puesto de que se trate, pudiendo rechazar al personal que no reúna dichos requisitos. En este caso el adjudicatario deberá proponer un nuevo candidato.

4.2.- La formación necesaria para el desempeño de los diferentes puestos de trabajo será a cargo de la empresa adjudicataria.

La Fundación explicará a los auxiliares de atención al público de la empresa adjudicataria que vayan a prestar sus servicios en el Centro-Museo, previamente al inicio de la prestación, la finalidad, filosofía y cultura de ARTIUM, los criterios de atención al público al objeto de uniformizar los criterios de actuación a seguir así como cualquier otro aspecto que estime pertinente. La determinación de las fechas y horarios de impartición de esta formación serán determinados por la Fundación.

El personal de nueva incorporación deberá haber recibido necesariamente un curso sobre atención al público, en el que entre otros contenidos, se trabajará sobre las fórmulas de atención personalizada y/o telefónica con los usuarios del Centro-Museo, determinadas por ARTIUM. El coste de las formaciones será a cargo de la empresa adjudicataria.

El contratista queda obligado a impartir y programar para su personal con una periodicidad mínima semestral los cursos de formación necesarios para el mantenimiento y la mejora de los niveles de calidad de la prestación del servicio. Los cursos que se impartirán dependerán de las necesidades del servicio a ARTIUM. El coste de estos cursos será por cuenta exclusiva del contratista.

4.3.- El adjudicatario quedará obligado a retirar, a requerimiento de la Fundación, a aquel personal de su empresa que no procediera con la debida corrección o que fuera poco cuidadoso con el desempeño de sus funciones, o falta de la necesaria discreción, debiendo hacerse efectiva la misma en el plazo de dos días a partir del requerimiento.

4.4.- El adjudicatario, deberá en todo momento, cubrir las faltas de trabajo que se produzcan en períodos vacacionales, bajas laborales, etc., de su personal, notificando las sustituciones a la Fundación en cuanto tenga conocimiento de las mismas.

4.5.- Se valorará la movilidad del personal del adjudicatario dentro de los diferentes puestos del propio Centro-Museo, siempre garantizando el perfil de idiomas y otros elementos necesarios y/o convenientes para el óptimo desarrollo del puesto.

La movilidad entre los espacios se determinará en función de las necesidades puntuales de ARTIUM, optando por incrementar o disminuir la cobertura de cada uno de ellos.

4.6.- El personal de la empresa contratista trabajará directamente bajo su supervisión, sin perjuicio de la supervisión, superior dirección e inspección del servicio que corresponde a la Fundación.

5.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

Todo el personal que el contratista destine a la prestación del servicio, además del correspondiente uniforme, deberá llevar en lugar visible un distintivo que contenga su identificación personal, proporcionado por el contratista.

De considerarlo conveniente, la Fundación proporcionará a éstos una credencial o tarjeta de identificación, que deberá ser registrada tanto a su entrada como su salida del Centro-Museo en la correspondiente terminal de control de presencia, caso de requerirse este extremo por la Fundación, según los procedimientos establecidos por la misma.

El contratista deberá tener al corriente a la Fundación del personal que emplee para la prestación del servicio y de su capacitación, así como de sus variaciones, pudiendo los servicios de vigilancia y seguridad de ARTIUM impedir la entrada en el edificio de aquellas personas que no hayan sido previamente identificadas por el contratista como adscritas a la prestación del servicio. Para ello deberá existir la necesaria coordinación entre el servicio de vigilancia y seguridad y el servicio de atención al público, coordinación que se realizará según las directrices de la Fundación.

El adjudicatario está obligado a informar a ARTIUM de la capacitación profesional del personal que destine a la prestación del servicio, pudiéndosele exigir cuanta información documental se precise relativa a estos extremos.

6. UNIFORMES

6.1. El personal adscrito al servicio deberá prestarlo debidamente uniformado. El importe de la adquisición de los uniformes del personal, correrá a cargo exclusivo del contratista. El personal adscrito por el contratista a la prestación del servicio deberá ser provisto con un mínimo de dos uniformes por temporada.

6.2. El modelo de uniforme y número de prendas se determinará por la Fundación. El diseño de cada uniforme, cuya determinación conlleva la elección de las telas, accesorios y complementos, corresponde a la Fundación, quien notificará estas características al contratista en el momento en que se conozca.

La Fundación pondrá a la empresa adjudicataria en contacto con la empresa encargada de producir los uniformes, siendo la relación de compraventa, directa entre ambas empresas, sin recurrir, en ningún caso, a mediaciones de la Fundación.

6.3. Todos los elementos, accesorios y complementos del uniforme que serán detallados por ARTIUM (tales como medias, zapatos...), deberán ser adquiridos y repuestos por el contratista a su exclusivo cargo, de la forma que éste estime conveniente, debiendo ser diligente y cuidar que su personal lleve el uniforme y complementos en perfecto estado.

6.4. Se comprometerá a mantener la correcta imagen de dichos uniformes, reemplazándolos por nuevos, si fuera necesario por su uso, o por cualquier tipo de deterioro.

6.5. El uniforme será utilizado por el personal del contratista única y exclusivamente para las actividades que ARTIUM desarrolle o albergue, quedando terminantemente prohibido al contratista cederlo o arrendarlo a otras empresas para las que preste servicio, o utilizarlo en la prestación de servicios a terceros. Asimismo, será responsabilidad de la empresa adjudicataria la utilización de dichos uniformes, por parte del personal a su cargo, para actividades ajenas a ARTIUM.

6.6. El diseño y composición del uniforme correrá de cuenta y cargo de ARTIUM, y su adquisición, a cargo del contratista. Es de cuenta y cargo del contratista el mantenimiento y limpieza de los uniformes anteriormente mencionados, en la forma que estime conveniente.

6.7. El contratista cuidará de la buena presentación, indumentaria y por parte de su personal, durante el desempeño del servicio.

7. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

La Fundación aportará los walkie-talkies y sistemas de comunicación necesarios. Sin embargo, el adjudicatario queda obligado a aportar para la realización de la prestación objeto del contrato, el equipo y medios auxiliares (teléfono móvil, busca...) que sean precisos para la buena ejecución de aquél en la forma convenida en el contrato.

8. PARTES DIARIOS

Todo el personal que preste servicios en ARTIUM, cada día al terminar su turno de trabajo, deberá elaborar un parte por escrito, detallando su Nombre, Apellidos, puesto de trabajo y turno, en el que reflejará las incidencias habidas durante la jornada, así como las observaciones que estimen pertinentes, en especial relativas a aspectos deficientes de mantenimiento y limpieza y las sugerencias, si las hubiera, para una mejora de la calidad del servicio.

Todos los partes elaborados diariamente se entregarán diariamente según los procedimientos establecidos por la Fundación.

9. CRITERIOS DE VALORACIÓN

9.1. Mejor precio. La asignación de precios se realizará según la fórmula descrita en el punto U) CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN del Cuadro de Características.

9.2. Contenido del proyecto de realización concreta del programa de trabajo, indicando sistemas de trabajo, planning de trabajo, capacidad de desarrollo del programa de trabajo y cuantos datos se consideren de interés.

De esta manera la empresa licitadora deberá especificar el modo concreto en que se compromete a la prestación del servicio, respetando en todo caso lo estipulado en el presente pliego. En todo caso, en este documento deben especificarse:

- Situaciones que según experiencia del licitador se presenten en este tipo de centros
- Actuaciones a realizar frente a las situaciones definidas en el punto anterior
- Previsión sobre el número de personas que se destinarían a la prestación del servicio ordinario, con sus correspondientes turnos, y jornada de trabajo de cada turno
- Organización de los servicios: elaboración de cuadrantes, gestión de puntas de actividad y tramos horarios/días/períodos de baja actividad
- Medios humanos de apoyo: control, seguimiento, inspección de servicios, gestión de incidencias, atención al cliente.
- Relación de medios materiales que, de resultar adjudicatarias, utilizarán concretamente en la prestación del servicio contratado
- Cobertura de los actos y eventos en horario no ordinario del Centro-Museo
- Convenio colectivo o pacto de empresa
- Plan de formación específico para el desarrollo del servicio
- Otros aspectos que se consideren oportunos

En relación a la Tienda-Librería del Centro-Museo se incluirá la siguiente información

- Sistema de organización del funcionamiento del servicio
- Sistemas de incentivos para el personal que preste su servicio en la tienda-librería al objeto de incrementar las ventas de la misma

9.3. Propuestas sobre la estabilidad del empleo de los trabajadores que en la actualidad prestan el servicio y el mantenimiento de las condiciones económicas de las personas adscritas a la prestación del servicio.

En atención a la situación de crisis económica actual y en aras de mantener en lo posible el empleo y las condiciones económicas de las personas adscritas en la actualidad a la prestación de este servicio en ARTIUM, la empresa licitadora deberá especificar las propuestas que considere oportunas orientadas a la consecución de estos objetivos.

En todo caso, además de las propuestas señaladas en el punto anterior, en este documento deberán especificarse las retribuciones brutas anuales para cada tipo de puesto (taquilla-consigna, tienda-librería, espacios expositivos y coordinador de equipos).

9.4. Propuestas de mejora. Propuestas y mejoras sobre las condiciones contenidas en el pliego de condiciones, respetando en todo caso lo estipulado en el presente pliego y en su caso ofertando detalladamente las alternativas de mejora, que no suponiendo incremento de coste para la Fundación, tengan por conveniente.

10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La empresa adjudicataria deberá remitir a la Fundación, en el plazo máximo de 15 días desde la recepción de la comunicación de la adjudicación la siguiente documentación:

1. Relación del personal que asigne al servicio de auxiliares de atención al público del Centro-Museo, desglosado según puesto.
2. Fotocopia de los DNI de los trabajadores de la relación.

La Fundación no autorizará la entrada en sus dependencias de ningún trabajador de la empresa adjudicataria que no esté debidamente acreditado para ello en virtud de la documentación anteriormente señalada.

Toda la documentación contemplada en el presente apartado deberá ser firmada por persona con poder suficiente en la empresa adjudicataria, que deberá ser acreditado, y en la antefirma deberán figurar el nombre, apellidos y cargo del firmante.

La falta de cualquiera de los requisitos mencionados invalidará cualquier documentación remitida por el adjudicatario. Se deberá remitir fotografía tamaño carné de los trabajadores asignados al servicio, debidamente identificada en su reverso con sus nombres y apellidos.