PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DE UN CONTRATO DE SERVICIOS DE AUXILIARES DE SERVICIO PARA LA ENTIDAD BILBAO BIZKAIA MUSEOAK

INDICE

1 OBJETO DEL CONTRATO. 3

1.1 Antecedentes y Justificación 3

1.2 Objeto del contrato. 3

2 DEFINICIÓN DE LA PRESTACIÓN. OBJETO DEL CONTRATO Y ALCANCE DEL MISMO. 3

3 COORDINACIÓN Y METODOLOGIA DEL SERVICIO 5

4 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA 5

4.1 Obligaciones Generales 5

4.2 Obligaciones Laborales 7

4.3 Obligaciones de gestión del personal 8

4.4 Obligaciones de vestuario del personal 8

5 CONTROL HORARIO ONLINE 9

6 CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO 9

7 CLAUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO 10

8 CONFIDENCIALIDAD 10

9 SUBROGACIÓN 10

10 ANEXOS. Documentación a aportar por las licitadoras 13

1. OBJETO DEL CONTRATO

1. Antecedentes y Justificación

Conforme a los estatutos de la entidad, BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, como parte de sus objeticos fundacionales, tiene el compromiso de *facilitar la posibilidad de conocer nuestra historia y nuestra cultura, entre otros, a sus visitantes y a toda persona interesada en ellas*, así como de *organizar exposiciones y* de *realizar y desarrollar actividades didácticas y de difusión cultural*.

En la actividad ordinaria de los distintos espacios gestionados desde Bilbao Bizkaia Museoak para la consecución de los fines anteriormente señalados, mediante los medios que determine, acorde a las necesidades de la entidad, debe establecer los servicios objeto del presente contrato.

2. Objeto del contrato

Este pliego tiene por objeto establecer las prescripciones y demás formalidades técnicas que han de regir la adjudicación mediante procedimiento abierto, de un contrato de servicios de AUXILIAR DE SERVICIOS para la entidad Bilbao Bizkaia Museoak, SL

2. DEFINICIÓN DE LA PRESTACIÓN. OBJETO DEL CONTRATO Y ALCANCE DEL MISMO.

Es objeto del presente documento la definición de las condiciones para la prestación de un servicio de auxiliares de servicios para la entidad Bilbao Bizkaia Museoak, que actuará como entidad contratante. Entre otras labores se enumeran las siguientes:

I. la apertura y cierre de las instalaciones, cuando corresponda.
II. custodia y comprobación del estado y funcionamiento de instalaciones generales con el objeto de garantizar el funcionamiento correcto de las mismas, así como la obligación de comunicar cualquier anomalía detectada que se produzcan dentro de las instalaciones de la entidad
III. control de accesos e información general. Recepción y atención a los usuarios, comprobación de visitantes y orientación de los mismos, así como labores de control de entradas, documentos o carnés privados
IV. venta de entradas, así como de libros, material de investigación y artículos de merchandising. Realización del cuadre y arqueo de caja.
V. control de tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida
VI. en general, prestar servicio de apoyo, en gestión auxiliar, al personal propio de la entidad.
VII. Realizar y ejecutar tareas de auxilio al personal técnico de la entidad en movimientos y/o colocación de distintos elementos dentro y entre los distintos espacios de la entidad mediante medios manuales, mecánicos y/o de cualquier otro tipo necesarios y apropiados para ello.

Esta relación de labores es meramente enumerativa, no pudiendo entenderse como limitativa, si bien engloba el grueso de las labores principales a realizar.

El servicio de auxiliares de servicio deberá prestarse tanto en condiciones ordinarias como extraordinarias, y para tal fin se definen los horarios de apertura al público y los horarios de apertura de instalaciones, como condiciones mínimas que deba prestar el servicio de auxiliares de servicio, incluyendo en ellos las laboras enumerativas no limitativas anteriormente mencionadas.

Servicio de condiciones ordinarias:

De forma general, el **horario de apertura al público,** que deberá ser cubierto por el personal de la adjudicataria, es el siguiente:

CENTRO	PUESTO	HORARIO	Nº HORAS/ día
1 (EM/G)	Auxiliar 1EM	L a V, 10.00 – 18.00	8
2 (G/EM)	Auxiliar 1G	L a V, 08.00 – 16.00	8
3 (E/A)	Auxiliar 1E/A	L 08.00 – 15.00	7
		M,X 10.00 – 15.00 y 16.00 – 20.00	9
		J,V 10.00 – 15.00 y 16.00 – 19.00	8
4 (E/A)	Auxiliar 2E/A	L 08.00 – 15.00	7
		M,X 10.00 – 15.00 y 16.00 – 20.00	9
		J,V 10.00 – 15.00 y 16.00 – 19.00	8
5 (BM)	Auxiliar BM (Turno H1)	M,X,J,V 08.00 – 14.00	6
	Auxiliar 2BM (Turno H2)	M,X,J,V 15.00 – 19.00	4
		S y festivos 10.00 – 13.30 y 16.00 – 19.00	6,5
		D y festivos 10.00 – 14.00	4

El **horario de apertura de las instalaciones**, que igualmente deberá ser cubierto por el personal de la adjudicataria, cuando así lo requiera la necesidad de la entidad contratante, es de 30 minutos diarios; es decir, 15 minutos previos al inicio del horario de apertura al público para la correcta preparación para el uso de las instalaciones de cada uno de los centros y 15 minutos posteriores al fin del horario de apertura al público para el correcto cierre y alarmado de las instalaciones de cada uno de los centros.
El cómputo total de horas al año a realizar para Bilbao Bizkaia Museoak dentro del **servicio ordinario de auxiliares de servicio**, y que será tenido en cuenta para el procedimiento de adjudicación será de **un máximo de 10.110 horas anuales**; en este número de horas deberá incluirse tanto el horario de apertura al público como el horario de apertura de instalaciones.
La entidad Bilbao Bizkaia Museoak se reserva el derecho de modificar estos días de apertura, horarios y puestos en función de sus necesidades a lo largo de todo el periodo de ejecución del contrato.
Los licitadores formularán sus propuestas a partir de las condiciones técnicas mínimas que se definen en este documento.

Servicios de refuerzo

No obstante, si fuera necesario la prestación de **refuerzos en el servicio de servicios de auxiliares** por razón de servicios ocasionados por atender la cobertura

de actos institucionales, multitudinarios del centro, adecuación a los horarios del centro u otras razones, a requerimiento de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, la empresa adjudicataria se compromete igualmente a realizar la prestación del servicio de auxiliares de servicio necesarias.

3. COORDINACIÓN Y METODOLOGÍA DEL SERVICIO.

Por la coordinación del servicio de Bilbao Bizkaia Museoak se aprobarán las pautas y metodología que debe seguir el servicio para cumplir los fines del contrato. Por su parte la adjudicataria dispondrá de infraestructura de servicios centrales para poder dar el asesoramiento necesario a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y emprender de forma efectiva los requerimientos derivados del objeto del contrato.

TELÉFONO DE CONTACTO: La adjudicataria deberá disponer de un servicio de llamadas que estará operativo durante todo el plazo de ejecución del contrato. Este servicio de llamadas deberá estar operativo igualmente tanto en horario de apertura al público de los distintos espacios gestionados desde Bilbao Bizkaia Museoak como fuera del mismo para la asistencia en caso de actividades y/o eventos culturales fuera del horario de apertura al público de los citados espacios gestionados desde Bilbao Bizkaia Museoak

La coordinadora de la entidad Bilbao Bizkaia Museoak, en última instancia, deberá ser informada y consultada previamente a las diferentes acciones y gestiones que emprenda la adjudicataria.

La adjudicataria deberá nombrar una persona responsable del servicio, que asumirá la gestión directiva del mismo, y que mantendrá informada a la entidad contratante de cualquier incidencia que se produzca durante la ejecución del contrato así como de las medidas adoptadas para el buen desarrollo del mismo.

Así mismo se establecerán reuniones periódicas de la persona responsable con los interlocutores designados al efecto por BBMuseoak.

BILBAO BIZKAIA MUSEOAK designará las personas que asumirán la responsabilidad del control y coordinación del servicio, la cual tratará directamente los asuntos relacionados con el desarrollo normal de los trabajos del servicio.

EMERGENCIAS: Si como consecuencia de emergencias empresariales u otros motivos análogos, la empresa adjudicataria estimase que no puede realizar el servicio en las condiciones establecidas, estará obligado a comunicarlo inmediatamente a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK para que éste procure adoptar las medidas precisas, a fin de evitar o reducir los perjuicios que ello causara. Los gastos causados por tales medidas serán abonados por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las sanciones y descuentos en el pago que procedan.

Cuando en alguno de tales supuestos sea la adjudicataria quien adopte las medidas oportunas para suplir los perjuicios, no procederá sanción.

4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. <u>Obligaciones generales.</u>

I. Son de cargo de la adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios y

de formalización del contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, mano de obra, seguridad social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la empresa, todas las cuales asume desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

II. La prestación del servicio se desarrollará durante el tiempo indispensable para que los centros queden perfectamente atendidos, de tal forma que quede cubierto el servicio durante todos los días y horarios de apertura de los mismos, así como la apertura y cierre de las instalaciones cuando corresponda.

III. La organización de la prestación del servicio objeto del presente contrato será de cuenta de la adjudicataria, respetando en todo caso los derechos de los trabajadores, los tiempos de descanso entre otros

IV. La adjudicataria garantizará en su oferta la calidad del servicio y para poder evaluar este compromiso los servicios serán **supervisados, cuatrimestralmente**, por la propia BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y/o por quien la entidad contratante lo decida.

V. Corresponde a la adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización de la prestación.

VI. La adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Bilbao Bizkaia Museoak o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en el ejercicio del contrato. Así, BILBAO BIZKAIA MUSEOAK no se hará responsable de las reclamaciones de terceras personas derivadas de la actuación del adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

VII. La adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo y reuniones informativas que deberán celebrarse, **como mínimo, una vez al semestre**. Podrá aumentarse esta frecuencia en caso de necesidad para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del contrato.

VIII. La adjudicataria será responsable ante los Tribunales de Justicia que sean procedentes de los accidentes que puedan sobrevenir a sus personas trabajadoras en el cumplimiento de sus responsabilidades asumidas en virtud de este contrato.

IX. La adjudicataria no podrá utilizar el nombre BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, ni actuar, ni aparecer ante terceros representando a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, sin autorización expresa y escrita de este.

X. La adjudicataria deberá cumplir con la normativa vigente en protección de datos de carácter personal, concretamente con lo previsto la Ley Orgánica 3/18, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento Europeo UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de

abril de 2016. Así, entre otros, deberá aplicar las medidas de seguridad de orden técnico y organizativo, que tienen que ser de obligado cumplimiento por el personal con acceso a los datos, automatizados o no, de carácter personal y a los sistemas e instalaciones que los soportan; no podrá en ningún caso, utilizar por sí misma o para terceros, datos referidos a los servicios contratados, ni publicar total o parcialmente estudios relacionados con las mismas, sin el consentimiento por escrito de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK; no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal, que obtenga por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo; o, una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados a Bilbao Bizkaia Museoak, debiendo la empresa adjudicataria destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita de Bilbao Bizkaia Museoak motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad, por un periodo limitado.

XI. Será obligación de la adjudicataria, el cumplimiento inexcusable de la normativa vigente, general o específica, autonómica, estatal y comunitaria. Así mismo, también será obligación la adaptación a los cambios normativos que se produzcan durante la ejecución del contrato. Todos los costes que se deriven de las citadas adaptaciones serán asumidos por la empresa adjudicataria.

2. <u>Obligaciones laborales</u>.

La adjudicataria será responsable de la gestión de los servicios objeto del contrato. Tendrá que contar en todo momento con personal cualificado suficiente para la prestación de los diferentes servicios, gestionando cuantas suplencias o puntas de trabajo sean necesarias.

En cuanto a la **cualificación del personal**, y dada la actividad museística de Bilbao Bizkaia Museoak, aun no siendo necesaria por parte de la adjudicataria la acreditación mediante titulación oficial del conocimiento de los idiomas inglés y francés de las personas que efectivamente presten el servicio objeto del presente contrato, sí deberán asegurar la atención ante determinadas situaciones ordinarias propias del servicio de auxiliares, tales como por ejemplo la atención al usuario en la venta de entradas o la información al usuario de los distintos espacios y eventos de la entidad, entre otros, en los mencionados idiomas, inglés y francés.

Bilbao Bizkaia Museoak podrá evaluar este conocimiento a través de entrevistas en las que puedan reproducirse las situaciones típicas de su actividad museística y solicitar a la adjudicataria el cambio de personal en caso de no considerar suficiente dicho conocimiento para atender adecuadamente los servicios objeto del presente contrato.

La adjudicataria se hará cargo de los costes salariales y demás obligaciones laborales y legales relacionadas con el personal que desarrolle los servicios. No habrá ninguna relación laboral del personal de la adjudicataria con BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, puesto que aquel depende única y exclusivamente del adjudicatario en su calidad de empresario, de acuerdo con la legislación laboral y social vigente y a la que en un futuro se pueda promulgar. En este sentido, el contratista queda obligado, respecto al personal que desarrolle el servicio objeto de esta contratación,

al cumplimiento de las disposiciones en materia de Legislación Laboral y de Seguridad Social y las específicas de Salud Laboral vigentes durante el plazo de ejecución del contrato, quedando Bilbao Bizkaia Museoak exonerada de responsabilidad por este incumplimiento.

Mensualmente, la adjudicataria remitirá a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, copia de los RLC y RNT (antiguos TC1, TC2) correspondientes al personal destinado a la realización del servicio o servicios objeto del presente contrato. En las copias de los mismos será fácilmente identificable el personal adscrito al servicio, y el mismo deberá ser numerado. Junto a las copias se deberá adjuntar en formato electrónico un resumen de las personas que realizan el servicio por centros y por departamentos, con el número asignado en los RLC y RNT para su rápida identificación.

3. Obligaciones de gestión del personal

Antes de cualquier nueva incorporación, el personal tendrá que recibir una formación específica sobre el correspondiente centro no inferior a una jornada completa de trabajo.

El personal que desarrolle el servicio en el centro estará localizable en sus horas de trabajo, no pudiendo abandonar el puesto de trabajo sin hacerlo saber a su responsable.

La adjudicataria es responsable de la organización de horarios, turnos, fines de semana, vacaciones, absentismo, etc. La adjudicataria tendrá que cubrir, en el mismo día y mismo turno, los lugares previstos en la planificación de tareas acordada, excepto propuesta y nuevo acuerdo de organización.

El personal de la adjudicataria dará un trato respetuoso a las personas usuarias así como al personal del centro, pudiendo BILBAO BIZKAIA MUSEOAK requerir la sustitución, a cargo de la empresa, de una persona que sea objeto de quejas reiteradas.

En caso de huelga, la adjudicataria se compromete a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que establezca BILBAO BIZKAIA MUSEOAK. Durante este periodo de huelga, la retribución de la prestación será directamente proporcional a las horas realmente trabajadas con respecto a las horas de trabajo programadas en la normalidad.

4. Obligaciones de vestuario del personal

Todas las personas asignadas a este servicio tendrán que ir correctamente uniformadas.

i. Todo el personal adscrito a este servicio tendrá que llevar una **identificación visible** con su nombre, apellido y fotografía durante su jornada laboral.
ii. La ropa de trabajo **no llevará logotipo alguno**.
iii. La ropa de trabajo deberá estar en consonancia con la época del año correspondiente, diferenciándose principalmente verano e invierno.

iv. Se garantizará la disponibilidad de **al menos 2 uniformes por cada época del año** a servicio de cada una de las personas que se destinen para la ejecución del contrato a fin de que el uniforme siempre esté en perfectas condiciones.
v. La adjudicataria hará reposición de la ropa de trabajo según las necesidades del personal, debiendo prestar especial atención a la necesidad de que su personal deberá mostrar en todo momento una **imagen adecuada a la prestación del servicio objeto del presente contrato**, teniendo en cuenta la actividad principal de la administración contratante, es decir **actividad museística**.
vi. El adjudicatario aportará por su cuenta y cargo la totalidad del material de vestimenta que sea necesario para la prestación del servicio por parte de su personal, y efectuará la reposición de dicho material cuando sea necesario.
vii. Las inversiones correspondientes correrán a cargo de la empresa adjudicataria
viii. La adjudicataria tendrá la obligación de comunicar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK las entregas de ropa al personal.

La uniformidad es imprescindible y obligatoria para todo el personal adscrito al servicio. La falta de ésta, o una presentación en un grado de deterioro mínimo tendrán como consecuencia la aplicación de las penalizaciones indicadas en la carátula del pliego de cláusulas administrativas particulares.

BILBAO BIZKAIA MUSEOAK pondrá a disposición de las personas trabajadoras de la adjudicataria el espacio necesario para ubicar sus efectos personales. Este hecho no supondrá, en ningún caso, la adquisición por parte de la adjudicataria ni de sus personas trabajadoras de ningún derecho sobre los espacios e instalaciones de los centros, a excepción de los derechos que puedan derivarse de su utilización durante el periodo de vigencia del contrato.
Las pertenencias de las personas trabajadoras de la adjudicataria en ningún caso podrán estar colocadas fuera de los espacios destinados al efecto.

5. CONTROL HORARIO ONLINE

Siendo las horas de prestación del servicio y los horarios indicados parte esencial de las condiciones de ejecución del contrato, las licitadoras deberán aportar, sin coste alguno para Bilbao Bizkaia Museoak, un sistema de control horario que permita verificar de manera sencilla y a tiempo real y on line el cumplimiento de la prestación, tanto a nivel diario, semanal o por períodos aleatorios.

Las licitadoras no podrán hacer uso de recursos propios de Bilbao Bizkaia Museoak para la implantación de este sistema de control horario.

6. CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

I. La adjudicataria será la responsable de la administración del servicio, ejerciendo la supervisión del mismo por parte de sus responsables.
II. La adjudicataria hará la puesta en marcha de toda la mecánica operativa necesaria.

III. ***BILBAO BIZKAIA MUSEOAK*** con personal propio y/o con una empresa externa dispondrá de una estructura técnica para la supervisión, verificación y control del servicio que se está realizando de acuerdo al servicio contratado, y conforme al presente pliego y dentro de los compromisos contractuales, pudiendo establecer aquellos sistemas de inspección, aseguramiento de calidad y de garantía que considere adecuados para comprobar la adecuada prestación del servicio y del desempeño de la normativa legal vigente, los protocolos de trabajo y todas aquellas obligaciones derivadas de esta contratación.

IV. BILBAO BIZKAIA MUSEOAK podrá solicitar a la adjudicataria la entrega de cuanta documentación estime necesaria para llevar a cabo las labores de supervisión e inspección del servicio que considere procedentes.

V. La adjudicataria deberá recoger las quejas y/o reclamaciones formuladas por los/as usuarios/as relacionados/as con la prestación del servicio y canalizarlas a la entidad contratante para que esta proceda en la forma que mejor convenga a sus intereses

VI. **Memoria**. La adjudicataria tendrá que confeccionar un **informe a la finalización del primer año de contrato** sobre el servicio realizado, con la evaluación de la prestación, análisis de incidencias y propuestas de mejora. Esta se entregará en el plazo de dos meses desde la finalización del contrato. Lo mismo deberá hacer a la finalización de la prórroga, si esta se diera.

VII. La adjudicataria está obligada a informar por escrito y de forma inmediata a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK de cualquier incidencia que afecte al servicio.

7. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO

Las licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas, deberán hacer un uso no sexista del lenguaje.

Asimismo, la adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito y/o digital, y deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse y de la Norma Foral 4/2018 de 20 de junio, para la igualdad de mujeres y hombres.

8. CONFIDENCIALIDAD:

Todos aquellos datos que pudiera conocer la adjudicataria, en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. El adjudicatario deberá indemnizar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

9. SUBROGACIÓN.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, se advierte que la contratación se encuentra sometida a la subrogación de los contratos de trabajo de las siguientes personas trabajadoras:

	CATEGORIA	ANTIGÜEDAD	JORNADA	CONTRATO	COMPLEMENTOS	SALARIO BRUTO

						(2021)
1	AUXILIAR	19/01/2013	98,70%	401	585,40 * 14 pagas	20.806,06
2	AUXILIAR	11/05/2010	93,97%	501	175,47 * 14 pagas	15.201,70
3	AUXILIAR	03/01/2012	100,00%	100		15.701,70
4	AUXILIAR	15/04/2008	100,00%	189		16.068,22
5	AUXILIAR	15/05/2008	100,00%	100		16.068,22
6	AUXILIAR	02/03/2020	96,39%	501		13.510,00

La adjudicataria queda subrogada en los derechos y obligaciones laborales y de seguridad social del personal indicado.

La adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones y marco legal vigente en materia laboral, teniéndose especialmente en cuenta los costes laborales derivados de los convenios sectoriales, nacionales, autonómicos y provinciales de aplicación. La Mesa de Contratación rechazará aquellas ofertas que no cumplan las obligaciones aplicables en material social o laboral, incluyendo el incumplimiento de los convenios sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la LCSP, 8 de noviembre de 2017.

En el ámbito del objeto de este contrato será de aplicación el Convenio Colectivo estatal de empresas de servicios auxiliares de información, recepción, control de accesos y comprobación de instalaciones (código de convenio 99100265012021).

La licitadora indicará en su oferta el convenio colectivo que será de aplicación a las personas trabajadoras que realicen la actividad objeto del contrato, en caso de resultar adjudicataria, y tendrá la obligación de facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a las personas trabajadoras.

Bilbao Bizkaia Museoak se reserva expresamente el derecho a exigir cuanta documentación y justificantes estime oportuna para acreditar el cumplimiento por la adjudicataria de las obligaciones anteriores.

10. ANEXOS.

Anexo 1. Documentación a aportar por las licitadoras.

En Bilbao, a 28 de octubre de 2021.

COORDINADORA DE BILBAO BIZKAIA MUSEOAK

Sorkunde Aiarza Begoña

30648714H SORKUNDE AYARZA (R: B95746368)

Firmado digitalmente por 30648714H SORKUNDE AYARZA (R: B95746368)
Fecha: 2021.10.29 11:11:44 +02'00'

ANEXO 1

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR LOS LICITADORES.

La licitadora aportará en el sobre B, de criterios cuantificables automáticamente:

Oferta económica.

Oferta económica del servicio de refuerzo ofertado.

Bolsa de horas anuales de libre disposición.

Formación en:

- idiomas inglés y/o francés.
- manipulación de cargas mediante medios manuales.
- manipulación de cargas mediante medios mecánicos.

La licitadora aportará en el sobre C, de criterios no cuantificables automáticamente, la documentación técnica que a continuación se detalla, incluyendo una descripción detallada de todos los servicios que se ofrezcan con los elementos que anteriormente se han expresado, y que serán objeto de valoración.

Toda la documentación técnica se entregará en soporte informático, dado que se trata de una licitación electrónica.

Para que los servicios técnicos de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK puedan valorar con objetividad cada una de las ofertas que presentan los licitadores, **es necesario que las ofertas se presenten siguiendo estrictamente los puntos que se detallan a continuación:**

1. **Coordinación de actividades empresariales.**

Se entregará una memoria en la que se detallará, en relación con la coordinación de actividades empresariales, el plan de riesgos laborales aprobado de la empresa y las actuaciones a llevar a cabo en relación para la misma. Se detallará el compromiso, con fechas de cuándo y cómo se realizará la evaluación de riesgos laborales del centro, así como la implantación del plan preventivo y el seguimiento del desempeño del mismo.

2. **Plan de gestión del servicio**

Se presentará un documento que de manera breve y lo más esquemática posible y una extensión máxima de 16 páginas, abordará diversos aspectos del servicio de acuerdo al siguiente esquema:

2.1.- Relación de prestaciones

Relación clara y detallada de todas las prestaciones que se contemplan en su propuesta, con sus características y limitaciones. Tendrá una extensión máxima de 3 páginas.

2.2.- Supervisión y control.

Detalle del sistema específico de control establecido para el servicio objeto de este contrato, es decir, de la gestión del día a día del servicio. Tendrá una extensión máxima de 2 páginas

2.3.- Medios para la ejecución del servicio.

Comprenderá una relación clara y detallada de los medios puestos a disposición por la empresa adjudicataria, para el personal intermedio coordinador del servicio. Tendrá una extensión máxima de 2 páginas.

2.4.- Relación e interlocución entre la empresa y BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y/o entidad externa designada por esta última.

La adjudicataria deberá describir los medios de comunicación que se emplearán y que tendrán para garantizar su localización según se describe en el presente pliego para conseguir una comunicación ágil e inmediata.

Aportará asimismo relación y ejemplo de documentos que deberán facilitar la comunicación entre la empresa adjudicataria y BILBAO BIZKAIA MUSEOAK

La documentación incluida en este apartado constará de un máximo de 5 páginas.

2.5.- Plan de reparto de materiales.

En el caso de los uniformes se detallará el calendario de entrega de los mismos a las personas empleadas que vaya a realizar la ejecución del servicio. Deberá igualmente detallarse la documentación que será entregada a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK para la acreditación de esta entrega de uniformes.

Tendrá una extensión máxima de 2 páginas.

2.6.- Gestión de incidencias.

Se detallarán los mecanismos y protocolos de actuación que llevará a cabo la empresa en el caso de las incidencias que puedan surgir durante la ejecución del servicio como por ejemplo bajas del personal, necesidades urgentes por cuestiones extraordinarias, etc…

Tendrá una extensión máxima de 2 páginas.

3. Estudio técnico del servicio.

Las licitadoras entregarán un estudio detallando la realidad de los rendimientos, horarios y turnos que han tenido en cuenta para el estudio los diferentes espacios y accesos para la prestación del servicio. Esta será una memoria técnica descriptiva del funcionamiento del servicio que se propone. En ella se relatará de forma breve la planificación, el funcionamiento y la actuación que la empresa propone para prestar el servicio de auxiliares de servicios objeto de este concurso. Como mínimo deberá incluirse:

1. Relación de puestos de trabajo.

2. Horario de servicio con detalle de los distintos turnos.

Tendrá una extensión máxima de 6 páginas

4. Modelo de memoria anual del servicio

Se presentará un modelo de seguimiento del servicio trimestral, detallando como irá clasificada la información que se proponga. Dicho modelo de seguimiento del servicio mensual contendrá como mínimo los siguientes datos:

- Informe de puntualidad por centro.
- Informe de control horario por trabajador/a y centro.
- Resolución de incidencias.
- Informe de avisos.
- Informe tiempo de respuesta ante avisos.
- Descripción detallada del absentismo
    i. Relación de absentismo de bajas de enfermedad, bajas de accidente, permisos.
- Plan de formación

i. Calendario de la formación realizada
ii. Calendario de fechas de impartición y horas realizadas.
iii. Satisfacción de los trabajadores/as que han realizado la formación, mediante las encuestas que se realizarán una vez finalizada cada una de las actividades formativas, y que servirán de base para modificar, en caso de que sea conveniente, algunos de sus aspectos como contenidos, material didáctico.