Bilbao Bizkaia MUSEOAK

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Procedimiento abierto urgente

CONTRATO DEL SERVICIO DE AUXILIARES DE ATENCIÓN, RECEPCIÓN E INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS Y VISITANTES, ASÍ COMO DE CONTROL DE ACCESOS Y CONTROL DE SALA PARA LOS ESPACIOS MUSEÍSTICOS DE BILBAO BIZKAIA MUSEOAK

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DE UN CONTRATO DE SERVICIO DE AUXILIARES DE ATENCIÓN, RECEPCIÓN E INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS Y VISITANTES, ASÍ COMO DE CONTROL DE ACCESOS Y CONTROL DE SALA PARA LOS ESPACIOS MUSEÍSTICOS DE BILBAO BIZKAIA MUSEOAK

INDICE

1 OBJETO DEL CONTRATO. 3

A. Antecedentes y Justificación 3

B. Objeto del contrato. 3

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

3 COORDINACIÓN Y METODOLOGIA DEL SERVICIO 8

4 MEDIOS HUMANOS 9

5 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO 11

A. Obligaciones Generales 11

B. Obligaciones Laborales 13

C. Obligaciones de gestión del personal 13

D. Obligaciones de vestuario del personal 14

6 OPERATIVO PREVISTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 15

7 MEDIOS MATERIALES 16

8 CONTROL HORARIO ONLINE 16

9 CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO 17

10 PLAN DE FORMACIÓN 17

11 CLAUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO 18

12 CONFIDENCIALIDAD 18

13 SUBROGACIÓN 19

14 ANEXOS.

Anexo 1. Documentación a aportar por las licitadoras 21

1. OBJETO DEL CONTRATO

A. Antecedentes y Justificación

Conforme a los estatutos de la entidad, BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, como parte de sus objetivos 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 ella*s, 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, utilizando los medios que determine, acorde a las necesidades de la entidad, debe establecer los servicios para aquellos espacios museísticos en los que desarrolla su actividad principal para la consecución de sus objetivos fundacionales anteriormente señalados, entre los que se encuentran los servicios objeto del presente contrato.

B. Objeto del contrato

Este pliego tiene por objeto establecer, de conformidad con los requisitos que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), las prescripciones, especificaciones y demás formalidades técnicas que han de regir la adjudicación mediante procedimiento abierto, **con tramitación de carácter urgente**, de un contrato de **servicio de auxiliares de atención, recepción e información a las personas usuarias y visitantes, así como de control de accesos y control de sala para el funcionamiento de los espacios museísticos de Bilbao Bizkaia Museoak.**

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 atención, recepción e información a las personas usuarias y visitantes, así como de control de accesos y control de sala para los espacios museísticos de Bilbao Bizkaia Museoak**, que actuará como entidad contratante.

Entre otras labores se enumeran las siguientes:

Servicios ordinarios taquilla, atención, recepción, información y orientación:

- Atención, recepción y gestión del público, orientación y asesoramiento general de la visita al museo
- Venta de entradas, así como control de accesos mediante comprobación de usuarios y visitantes y orientación de los mismos, así como labores de control de entradas, documentos o carnés privados, si fuera necesario.
- Conteo de personas usuarias y visitantes para el control de aforos, en colaboración con otros servicios del museo.
- Gestión de ventas vía web y otros canales de venta habilitados
- Gestión de caja

- Promoción del servicio de audioguías, si las hubiere
- Gestión y reposición de folletos informativos y otro material divulgativo
- Cuidado del material de apoyo al servicio
- Atención telefónica, atención de mensajería, atención de visitas
- Cualquier otra inherente al puesto a desarrollar

Servicios ordinarios tienda:

- Atención al público, orientación y asesoramiento
- Venta y control de los artículos de la tienda
- Atención y gestión telefónica
- Inventario, control y reposición de stock de artículos
- Gestión del almacenaje del estocaje
- Gestión de ventas vía web y otros canales de venta habilitados
- Gestión de folletos informativos y otro material divulgativo
- Cualquier otra inherente al puesto a desarrollar

Servicios ordinarios de controlador de sala - auxiliar de sala:

El personal que desarrolle el servicio de controlador de sala - auxiliar de sala deberá responsabilizarse de asistir a las personas usuarias y visitantes, e informar de la normativa interna del museo. Entre otras funciones deberá realizar las siguientes labores:

- Atención y orientación del público visitante. Siempre que las personas visitantes se dirijan al personal del servicio, éste atenderá sus requerimientos con la máxima amabilidad, ayudándoles en la medida que sus obligaciones lo permitan.
- Información sobre el funcionamiento de audioguías u otros, así como cualquier otra cuestión relacionada con la actividad de cualquier índole del museo, a petición de las personas usuarias y visitantes.
- Controlar el acceso a las zonas expositivas, así como el flujo de personas usuarias y visitantes y el control del número de visitantes en su zona de actuación.
- Control de mantenimiento y estado de fondos de la colección y otros materiales expositivos en zonas expositivas al objeto de detectar irregularidades tales como ausencias, adiciones, desperfectos, estados de conservación de los fondos de la colección y otros materiales expositivos, etc, según instrucciones dadas.
- Gestión y reposición de folletos informativos, material divulgativo u otros elementos que la exposición requiera, así como realizar aquellas acciones que permitan el correcto funcionamiento de las instalaciones.
- Informar a las personas usuarias y visitantes de los comportamientos no permitidos en las salas, cuando resulte necesario, indicándose que debe evitarse aproximarse excesivamente a los fondos de la colección expuestos, debiendo cerciorarse de que no lleguen a tocarse en ningún momento. Igualmente cuidar del espacio en su zona de actuación.

- Comunicación inmediata a la persona coordinadora del servicio de la adjudicataria de toda incidencia que suponga un riesgo para la correcta conservación de los fondos de la colección y otros materiales expositivos, así como de cualquier incidencia relativa al estado de las zonas expositivas.
- Apoyar, en caso necesario en la gestión del flujo de personas. Colocación y recogida de catenarias para la organización de filas en los accesos.
- Entrega de acreditaciones y documentación, en conferencias, ruedas de presa y cualquier otro tipo de eventualidad que así lo requiera (por ejemplo, eventos propios o externos, etc)
- Conocer la existencia de los diferentes medios de seguridad existentes, así como de los protocolos de actuación, prevención de riesgos, plan de emergencias y evacuación. Actuación en primeros auxilios, en caso de necesidad.
- Ayudar en los desalojos de las salas del museo a la hora de cierre o por cualquier otro motivo
- Cualquier otra inherente al puesto a desarrollar

Servicios ordinarios de recepción y atención telefónica:

- Atención y gestión del servicio de recepción e información, con acogida y asistencia a las visitas, siguiendo en todo momento las directrices que el personal técnico de Bilbao Bizkaia Museoak dé.
- Gestión de correspondencia, certificados, material de oficina, etc.
- Labores administrativas propias del puesto.
- Atención telefónica.
- Registro general de entradas y salidas de correspondencia y/o documentación.
- Atención y control de las salas de visitas o reuniones.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

Esta relación de labores es meramente enumerativa, no pudiendo entenderse como limitativa cerrada o rígida, si bien engloba el grueso de las labores principales a realizar, cabe incluir aquellas otras tareas asimilables al servicio de asistencia e información a las personas usuarias y visitantes a las enunciadas anteriormente, y que se encuentren dentro del ámbito funcional del objeto del contrato.

El servicio de auxiliares de atención, recepción e información a las personas usuarias y visitantes, así como de control de accesos y control de sala 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, incluyendo en ellos las laboras enumerativas no limitativas anteriormente mencionadas.

Apertura al público:

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

CENTRO	Nº DE RECURSOS	DIAS DE SERVICIO	TEMPORADA DE SERVICIO	HORARIO DE SERVICIO	Nº HORAS/DÍA
EM | Euskal Museoa de Bilbao	5	L, X, J, V, S	**TODO EL AÑO**	10.00 – 19.00 ininterrumpido	9
		M	**TODO EL AÑO**	CERRADO	0
		D y festivos	**TODO EL AÑO**	10.00 – 14.00 ininterrumpido	4
BM | Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao	1	L	**TODO EL AÑO**	CERRADO	0
		M, X, J, V y S	**INVIERNO**, del 1 de enero al 30 de junio y del primer viernes de septiembre al 31 de diciembre.	10.00 – 13.30 16.00 – 19.00	6,5
		D y festivos	**INVIERNO**, del 1 de enero al 30 de junio y del primer viernes de septiembre al 31 de diciembre	10.00 – 14.00	4
		M, X, J, V, S, D y festivos	**VERANO,** del 1 de julio al primer jueves de septiembre	10.00 – 15.00	5

Esta referencia horaria de apertura al público responde al horario de apertura ordinario generalista. El mismo puede sufrir modificaciones, principalmente en época estival y por aperturas especiales. La adjudicataria deberá cubrir el servicio, en cada momento, atendiendo a las directrices y requerimientos de apertura y horarios indicados desde Bilbao Bizkaia Museoak.

La adjudicaría deberá garantizar la cobertura del servicio; asignando, en su caso, los turnos que estime convenientes para cubrir los puestos durante todo el horario de trabajo conforme a las necesidades y peculiaridades del servicio licitado en todas y cada una de las modalidades descritas en el presente pliego.

Se debe tener en cuenta que el horario de apertura al público en alguno de los espacios museísticos que al presente interesa es horario continuado de lunes a domingo (excepto el día de descanso que pueda indicar el museo en cada momento, actualmente lunes para el Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao; martes para el Euskal Museoa de Bilbao).
En este último, el Euskal Museoa de Bilbao, el horario de apertura es continuado de 10.00 horas a 19.00 horas, a excepción del domingo cuyo horario es de 10.00 horas a 14.00 horas, o el que se disponga en cada momento, teniendo en cuenta los días de cierre y aperturas especiales que se comunicarán anualmente a la adjudicataria con la suficiente antelación para su previsión.
En el Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao el horario es a jornada partida en época invernal.
En ambos espacios, los días de descanso semanal que coincidan con festivo serán de jornada de apertura si así queda reflejado en el calendario anual de servicio que se comunicará debidamente para su previsión.

La adjudicataria deberá garantizar la continuidad del servicio en los turnos de comida y/o descansos que se produzcan, no dejando espacios temporales vacíos de cobertura.
En el momento de apertura al público el personal asignado deberá estar perfectamente uniformado y en disposición de prestar el servicio asignado.

El número de horas y la distribución diaria del personal que preste sus servicios, podrán ser modificados por el museo en función de los horarios propios y las necesidades reales, tales como cambios de exposición, mejoras organizativas, etc. Si durante el transcurso del contrato, el museo decide variar (ampliar, disminuir, modificar, etc.) su horario o días de apertura, la empresa adjudicataria estará obligada a llevar a cabo la modificación que se indique, debiéndose considerar la nueva propuesta a efectos de facturación como un servicio normal.

La adjudicataria, en su obligación de gestión de personal, podrá asignar el personal designado a la ejecución del contrato a cualquiera de los dos espacios museísticos en los que debe prestarse el servicio, debiendo en todo caso, cumplirse con los requisitos mínimos de perfil.

Apertura y preparación de las instalaciones:

Además de este horario de apertura al público, existe un **horario de apertura y preparación de las instalaciones**, que igualmente deberá ser cubierto por el personal de la adjudicataria, cuando así lo requiera la necesidad de la entidad contratante. Este horario de apertura y preparación de las instalaciones se estima en **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.
Este servicio se prestará en colaboración y coordinación con otros servicios de la entidad, internos y externos, debiendo la adjudicataria colaborar en todo lo necesario para el correcto desarrollo de la actividad de los espacios y lograr una óptima coordinación del funcionamiento

El cómputo total de horas al año a realizar para Bilbao Bizkaia Museoak en sus espacios museísticos dentro del **servicio ordinario de atención, recepción e información a las personas usuarias y visitantes, así como de control de accesos y control de sala**, y que será tenido en cuenta para el procedimiento de adjudicación será **de aproximadamente 14.400 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, pudiendo estas modificaciones afectar al número de horas anuales al alza o a la baja.
Las licitadoras formularán sus propuestas a partir de las condiciones técnicas mínimas que se definen en este documento.

Servicios extraordinarios y servicios de refuerzo.

Las funciones definidas en los apartados anteriores deberán tener en cuenta también la necesidad de cubrir distintas actividades extraordinarias de los museos, pudiendo desarrollarse estas fuera del horario de apertura al público anteriormente señalado.

Entre las actividades extraordinarias relativas a la actividad museística o principal de la entidad quedan enmarcadas, entre otras, atención de exposiciones temporales, inauguraciones de exposiciones, actos institucionales, actos multitudinarios, eventos, conferencias o actividades extraordinarias, sin que estas puedan entenderse como limitativas, siendo únicamente enumerativas.

Las necesidades de cobertura de auxiliares de atención e informadores se estimarán, en cada caso, en función de las características de la exposición, evento o inauguración en su caso, de la complejidad del evento a organizar y la afluencia de personas usuarias y visitantes prevista.

En este último supuesto el aviso para la prestación del servicio se realizará con al **menos 5 días naturales** de antelación.

Los horarios para la realización de eventos o actividades extraordinarias serán de manera habitual en un horario diferente al establecido para el servicio y no deberá tener variación en su valoración económica. Esta cobertura será obligatoria por parte de la empresa contratada

3. COORDINACIÓN Y METODOLOGÍA DEL SERVICIO.

Bilbao Bizkaia Museoak aprobará 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.

La adjudicataria designará, dentro del personal asignado a la ejecución del contrato, a la **persona que coordinará el servicio**, la cual deberá tener la preparación necesaria – licenciatura o grado universitario – para organizar el mismo y gestionar el equipo profesional prestatario del servicio durante toda la vigencia del contrato. Actuará como interlocutor válido con el museo y contará con medios de comunicación suficientes para la correcta coordinación del servicio, será la 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.
La persona coordinadora del servicio presentará los informes estadísticos, de seguimiento y de evaluación establecidos, sin perjuicio de todos los formatos de control propios que implante la adjudicataria.
Igualmente, la persona coordinadora del servicio dará respuesta a las incidencias y comunicará directa e inmediatamente las de carácter urgente que se produzcan.

Además, la adjudicataria dispondrá de un **puesto de jefatura de equipo**, con las personas necesarias para poder cubrir todo el horario de apertura al público de los espacios museísticos, tanto durante los servicios ordinarios como durante los servicios extraordinarios y de refuerzo.

Teléfono de contacto: La adjudicataria, además del teléfono del coordinador que luego se dirá, 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 como fuera del mismo para la asistencia en caso de necesidad fuera del horario de apertura al público de los espacios museísticos gestionados desde Bilbao Bizkaia Museoak

La Dirección de la entidad Bilbao Bizkaia Museoak o persona que esta designe, en última instancia, deberá ser informada y consultada previamente a las diferentes acciones y gestiones que la adjudicataria implemente.

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, las cuales tratarán 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 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 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. MEDIOS HUMANOS

La adjudicataria deberá garantizar en todo momento el cumplimiento del servicio requerido, como mínimo, en los términos siguientes.

El perfil requerido para el personal asignado al servicio será el siguiente:

a. **Personal de taquilla, recepción y orientación, así como tienda**:
   - Idiomas: euskera, castellano e inglés y/o francés.
   - Experiencia acreditable, en servicios de taquilla y/o atención al público y ventas en museos

b. Personal de controlador de sala-auxiliar de sala:

- Idiomas: euskera, castellano e inglés
- Experiencia acreditable, en servicios de auxiliar y controlador de sala, vigilancia o atención al público en museos

c. Personal de recepción y atención telefónica

- Idiomas: euskera, castellano e inglés
- Estudios mínimos de Formación Profesional básico en servicios administrativos o similar.
- Experiencia acreditable, en servicios de Centralita y Atención Telefónica

Los idiomas solicitados en las prestaciones a y c son de nivel B2; en la prestación b, son de nivel B1.

Una misma persona podrá reunir dos o más perfiles siempre que acredite los requerimientos mínimos para cada uno de ellos.

La **asignación mínima de perfiles en cada momento del horario de apertura** durante la prestación del servicio bien sea ordinario o extraordinario, queda recogido en el cuadro siguiente:

CENTRO	Nº DE RECURSOS EN TOTAL EN EL SERVICIO	PERFIL	ASIGNACIÓN MÍNIMA DE PERFILES EN EL SERVICIO DURANTE EL HORARIO DE APERTURA
EM | Euskal Museoa de Bilbao	5	Jefatura de equipo	**1**
		Personal de taquilla, recepción y orientación, así como tienda	**1**
		Personal de controlador de sala-auxiliar de sala:	**3**
		Personal de recepción y atención telefónica	**1**
BM | Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao	1	Personal de taquilla, recepción y orientación, así como tienda	**1**

El servicio es considerado único para todos los espacios museísticos de la entidad.
La jefatura de equipo deberá garantizar la correcto supervisión y funcionamiento de la ejecución del servicio desde el espacio de mayor número de recursos asignados, es decir, el Euskal Museoa de Bilbao, pero coordinando el servicio en los dos espacios museísticos.
La posibilidad de asignar y rotar a los medios humanos entre los distintos espacios podrá darse siempre que estos conozcan las especificidades y características propias de cada uno de los espacios museísticos y se respeten en todo momento los perfiles mínimos exigidos de los recursos

5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

A. Obligaciones generales.

- 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.
- La adjudicataria será responsable del personal adscrito al servicio, así como del cumplimiento de las obligaciones y derechos dimanantes de su relación laboral con él.
- El personal de la adjudicataria deberá cumplir los requisitos de identificación y todos aquellos exigidos por el servicio de Seguridad de la entidad contratante, así como su reglamento de régimen interno, si lo hubiere.
- La responsabilidad incluye responder de aquellos desperfectos y/o pérdidas de objetos que pudieran originarse por culpa, negligencia o dolo de sus empleadas/os, bien en el examen de los mismos o en el posterior depósito o entrega de aquellos en las consignas.
- En aras a lograr un óptimo trato del personal con las personas usuarias y visitantes que acudan al museo, la adjudicataria impartirá periódicamente cursos al personal adscrito al servicio, en función de sus cometidos. Dichos cursos serán por cuenta de la adjudicataria y deberá de informarse y acreditar posteriormente al museo. Se fijará el plan a seguir en el proyecto de ejecución del servicio.
- La movilidad del personal de la adjudicataria dentro de los diferentes puestos del propio museo vendrá determinada por la obligación de garantizar en todo momento el perfil de idiomas y otros elementos necesarios y/o convenientes para el óptimo desarrollo del puesto.
- El personal de la empresa contratista trabajará directamente bajo su coordinación, dirección y responsabilidad, sin perjuicio de la supervisión, superior dirección e inspección de los servicios que corresponde al museo.
- 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.
- 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
- La adjudicataria garantizará en su oferta la calidad del servicio y para poder evaluar este compromiso los servicios serán **supervisados, semestralmente**, por la propia BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y/o por quien la entidad contratante decida, sin perjuicio de la **información trimestral** requerida a la adjudicataria de acuerdo al "Modelo de memoria trimestral y anual del servicio" recogido en el presente pliego.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- La adjudicataria dotará a su personal asignado al contrato de todos los medios de seguridad obligados por la vigente Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria (o normativa que, en su caso, la sustituya o desarrolle), y de aquellos otros que estime necesarios.

B. Obligaciones laborales.

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.

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.

C. Obligaciones de gestión del personal

La adjudicataria asume la responsabilidad de cumplir, desde la formalización del contrato y hasta la terminación de este, además de los requisitos anteriormente expuestos en el presente Pliego, los siguientes aspectos:

- Suplir de modo inmediato la ausencia del personal que se pueda producir en los puestos de trabajo, ya sea por absentismo, enfermedades, accidentes, maternidad, paternidad, vacaciones u otras causas contempladas en la legislación laboral, de manera que se preste el servicio de forma eficaz
- Antes de cualquier nueva incorporación, el personal tendrá que recibir una formación específica sobre el correspondiente centro museístico, de acuerdo a lo establecido en el presente pliego.
- 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 será responsable del personal que contrate para la prestación del servicio objeto de este contrato, asumiendo todos los derechos, deberes y responsabilidades derivados de su condición de empleador, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, no existiendo vinculación laboral alguna con el museo.
- 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.

- Será asimismo responsabilidad de la adjudicataria, la de evitar que el personal a su servicio permanezca en el museo, fuera de su horario de trabajo, sin autorización expresa para ello. También será de su responsabilidad el control del personal a su servicio, durante el tiempo de trabajo.
- El personal adscrito a los servicios objeto de contratación, deberá ser objeto de reconocimiento médico, al menos una vez al año.
- La adjudicataria deberá crear controles documentales para conocer incidencias, horarios de llegada y salida en función de los turnos asignados, que serán entregados a la persona que realice la labor de coordinación y serán puestos a disposición de la dirección del museo.
- La adjudicataria además de velar por la seguridad de las instalaciones deberá prestar su colaboración a la entidad contratante en todas aquellas actuaciones de simulacros o situaciones reales de incendios, evacuaciones, catástrofes, etc., y aportar las herramientas y medios necesarios para dichas actuaciones.
- Si la adjudicataria recibiera una comunicación de preaviso de huelga, o tuviere conocimiento de que tal situación pueda producirse, deberá notificar formalmente y de inmediato tal circunstancia al museo, a fin de acordar las medidas oportunas, y en particular, determinar la propuesta de cobertura de servicios mínimos que se realice a la autoridad laboral competente.
- La adjudicataria elaborará un **manual de buenas prácticas** para la mejora de la calidad del servicio, que será supervisado y aprobado por la dirección del museo y que la adjudicataria se compromete a que su personal lo cumpla.
- 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 adjudicataria, de una persona que sea objeto de quejas reiteradas.
- Con carácter general, todos los recursos que se asignen para la prestación del servicio objeto del presente pliego quedarán obligados a:

  - Velar por el cumplimiento de las normas internas del museo, así como de la normativa de vigilancia establecida para el mismo, y normativa de seguridad y prevención de riesgos laborales.
  - Informar al público sobre las técnicas de autoprotección y evacuación en caso de siniestro, colaborando en la evacuación del edificio y en la activación de elementos extintores.

La adjudicataria acepta las especificaciones del presente pliego que deberán considerarse como mínimas.

D. Obligaciones de vestuario del personal

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

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

- 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.
- 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 entidad contratante.
- 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.
- Las inversiones correspondientes correrán a cargo de la adjudicataria
- 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.

6. OPERATIVO PREVISTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio ha de contar con el personal necesario para la correcta cobertura del este en condiciones de calidad y eficiencia, teniendo en cuenta la relación de horas señalada en el apartado "**Apertura y preparación de las instalaciones**" durante la vigencia del contrato, así como la señalada "**asignación mínima de perfiles en cada momento del horario de apertura** durante la prestación del servicio bien sea ordinario o extraordinario."

Se entiende que las horas estimadas son de trabajo efectivo, sin comprender tiempos muertos u otras actividades diferentes de la propia prestación del servicio. De esta forma, el tiempo de trabajo se computará de modo que, tanto al principio como al final de la jornada diaria, el personal asignado a la prestación del servicio se encuentre uniformado/a en el puesto de trabajo asignado.

La adjudicataria deberá garantizar siempre una continuidad en el servicio, no dejando vacíos de servicio ninguna área en ningún espacio de tiempo. Así, la adjudicataria deberá garantizar la continuidad del servicio en los turnos de comida y/o descansos que se produzcan, no dejando espacios temporales vacíos de cobertura.
No se contabilizarán como tiempos de ausencia los destinados a redacción de partes, desplazamientos desde vestuarios, descansos, turnos de comidas, etc. de tal manera que

el adjudicatario deberá tener en cuenta las sustituciones de estos tiempos en el puesto, para que este se encuentre cubierto en todo momento.

7. MEDIOS MATERIALES

Requerimiento de uniformes

El personal adscrito al servicio en los espacios museísticos deberá vestir con uniforme y su aspecto personal deberá ser cuidado en todo momento.
El uniforme será por cuenta de la adjudicataria que deberá respetar los criterios establecidos por la Dirección de la entidad en cuanto a la misma la cual se reserva el derecho a vetar, de manera justificada, la propuesta de uniforme y llevarán un distintivo que indique la prestación de servicios para esta entidad, así como la identidad del trabajador o trabajadora.
Junto a la propuesta de uniforme se deberán incluir la propuesta de los zapatos, que quedarán incluidos en el servicio.
En la propuesta técnica se ha de incluir el uniforme que vestirá el personal en los dos espacios museísticos en los que deberá prestarse el servicio, distinguiendo entre verano e invierno, si así lo considera necesario, periodo de uso y cambio de las prendas.
Dicho uniforme deberá tener en cuenta la seguridad y salud laboral del personal auxiliar de atención al visitante. Así mismo. la empresa adjudicataria dotará a su personal de todos los medios de seguridad obligados por la Ley sobre Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria y de aquellos otros que estime necesarios.

Teléfono móvil para el/la Coordinador/a del servicio y las jefaturas de equipo

La adjudicataria deberá proveer al/la coordinador/a del servicio y a las jefaturas de equipo de un terminal móvil con el que pueda estar permanentemente localizado por las posibles incidencias del servicio.

Sistema de comunicaciones

La adjudicataria deberá proveer a las personas con función de jefatura de equipo de un sistema y un protocolo de comunicación de calidad en el desarrollo del servicio, el cual deberá tener comunicación directa con al menos la persona de coordinación del servicio y el centro de control de los espacios museísticos.

8. 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.

9. CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

- La adjudicataria será la responsable de la administración del servicio, ejerciendo la supervisión del mismo por parte de sus responsables.
- La adjudicataria hará la puesta en marcha de toda la mecánica operativa necesaria.
- **BILBAO BIZKAIA MUSEOAK** realizará 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.
- **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.
- 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
- 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.
- La adjudicataria está obligada a informar por escrito y de forma inmediata a **BILBAO BIZKAIA MUSEOAK** de cualquier incidencia que afecte al servicio.

10. PLAN DE FORMACIÓN

Se formará al personal que vaya a prestar sus servicios en los espacios museísticos, con carácter previo al inicio de la prestación, sobre la finalidad, filosofía y cultura de la entidad, los criterios de atención al usuario o visitante en general, al objeto de homogeneizar los criterios de actuación a seguir, así como cualquier otro aspecto que estime pertinente.

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 con los usuarios del museo, determinadas por el mismo. El coste de las formaciones será a cargo de la empresa adjudicataria.

La adjudicataria queda obligada a impartir y programar para su personal, con una periodicidad mínima anual, los cursos de formación necesarios para el mantenimiento y mejora de los niveles de calidad de la prestación del servicio. Los cursos que se impartirán dependerán de las necesidades del servicio al museo. El coste de estos cursos será por cuenta exclusiva de la empresa adjudicataria, e informará de los mismos, tiempo, participantes, etc., al museo. Los cursos y su programación deberán de ser recogidos en la oferta.

El personal de nueva incorporación en salas, cualquiera que fuera su razón, deberá personarse obligatoriamente, al menos, **durante dos jornadas laborables completas consecutivas** en el puesto de forma previa a comenzar con la prestación del servicio, al objeto de alcanzar una preparación técnica suficiente. Los gastos de formación correrán a cuenta de la empresa adjudicataria.

Los servicios de taquilla, tienda y recepción precisan de un conocimiento concreto en cuanto a sus aplicaciones informáticas y tareas a desarrollar, así como en la atención al visitante, por ese motivo, la empresa adjudicataria se encargará de formar a su cargo a aquellas personas que deban de llevar a cabo estas funciones y a todo aquel de nueva incorporación por el motivo que fuera esta, sustituciones, ampliaciones del servicio, etc. Debiendo considerar para las nuevas incorporaciones, de un mínimo de 15 horas formativas en el caso de taquilla y recepción, y de 25 horas en el caso de tienda.

11. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO

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

Así mismo, 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.

12. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD:

El contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de estas obligaciones.

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK. La licitadora debe facilitar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK todas las fuentes de todos los archivos, así como los recursos de programación empleados.

La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, sin que la adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado, y en consonancia con lo establecido respecto al cumplimiento de la normativa vigente en protección de datos de carácter personal señalada en el presente pliego.

La adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por BILBAO BIZKAIA MUSEOAK quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia.

Todos los 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.

La adjudicataria tendrá reserva absoluta de la información obtenida en el desarrollo del proyecto y salvo autorización expresa de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, no podrá utilizar para sí, o proporcionar a terceros, dato alguno de los trabajos contratados, ni publicar, total o parcialmente, el contenido de los mismos.

Las personas asignadas a la ejecución del servicio se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del trabajo, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones las personas colaboradoras que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito al que refiere el objeto del presente contrato. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo del trabajo.

13. SUBROGACIÓN.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, se advierte que la contratación **no se encuentra sometida a subrogación alguna**, por cuanto el servicio es nuevo, consecuencia de la reestructuración de los servicios actuales.

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 sectorial de Intervención Social de Bizkaia (código convenio 48006185012006).

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.

14. ANEXOS.

Anexo 1. Anexo 2. Documentación a aportar por las licitadoras.

En Bilbao, a 1 de abril de 2026.

Sorkunde Aiarza Begoña
Bilbao Bizkaia Museoak entitatearen Zuzendari Kudeatzailea
Directora Gerente de Bilbao Bizkaia Museoak

30648714H SORKUNDE AYARZA (R: B95746368)
Firmado digitalmente por 30648714H SORKUNDE AYARZA (R: B95746368)
Fecha: 2026.04.01 13:42:53 +02'00'

ANEXO 1

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR LOS LICITADORES.

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

- Precio mensual servicio ordinario ofertado
- Precio del servicio de refuerzo ofertado
- Bolsa de horas
- Mejora de Certificado ISO

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.

Se valorará el mayor detalle de la planificación con el objeto de alcanzar mayor eficiencia en la implantación garantista del CAE en la entidad

2. Plan de gestión del servicio

Se presentará un documento que de manera breve y lo más esquemática posible y una **extensión máxima de 18 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 materiales dispuestos para la ejecución del servicio.

Comprenderá una relación clara y detallada de los medios materiales puestos a disposición de la ejecución del contrato por la adjudicataria, para el personal intermedio coordinador del servicio, así como jefatura de equipo. Se incluirá una descripción de los medios de comunicación que se emplearán 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.

Las propuestas de uniforme, incluido el calzado y detalles de identificación, deberán presentarse en este apartado, siguiendo los requerimientos recogidos en los pliegos que rigen el contrato.

Tendrá una extensión máxima de 9 páginas.

2.4.- Plan de reparto de materiales.

La planificación del reparto de materiales deberá reflejar todo el material recogido en los pliegos, con especial detalle en relación a los uniformes. Se requiere propuesta del calendario de entrega de los mismos a las personas asignadas a 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.

2.5.- 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.

Se valorará el mayor detalle con el objeto de conocer la realidad y efectividad de los medios y materiales aportados a la gestión del servicio en la entidad. Además, se dará especial relevancia a las propuestas de uniformes para el personal asignado al servicio, valorándose la sencillez y la mejor versatilidad de uso en los dos espacios museísticos.

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 y sustituciones por descansos u otros.

3. Plan de formación que recoja los requerimientos recogidos al respecto en el presente pliego.

Tendrá una **extensión máxima de 8 páginas**

Se valorará la coherencia de los rendimientos, así como los planteamientos de prestación de servicio compatibles con una mínima conciliación de la vida familiar, personal y profesional de los recursos personales asignados al servicio.

4. Modelo de memoria trimestral y anual del servicio

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

- Informe de puntualidad por centro.
- Informe de control horario por trabajador/a y centro.
- Informe de incidencias, con detalle mensual y desglosado por espacios
- Informe de avisos, tiempo de respuesta a estos y resolución de incidencias.
- Descripción detallada del absentismo, con detalle de relación de absentismo, según sean por bajas de enfermedad, bajas de accidente o permisos y licencias.

Tendrá una **extensión máxima de 6 páginas**

Se valorará el mayor detalle del contenido del documento que facilite el análisis de datos, el seguimiento de la información relevante del servicio y áreas de mejora y optimización de la eficiencia del servicio en la entidad.