AZKUNA ZENTROA ALHÓNDIGA BILBAO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS

AZKUNA ZENTROA ALHÓNDIGA BILBAO

ÍNDICE DE MATERIAS

1 Introducción 2
2 Objeto del pliego 2
3 Alcance y Funciones 3
3.1 Atención presencial a Personas Usuarias 3
3.1.1 Atención de los puntos de información y otros espacios del Centro 3
3.1.2 Visitas guiadas, comentadas, didácticas y otro tipo de visitas 4
3.1.3 Servicio de recepción de las oficinas 5
3.1.4 Atención a los puntos de venta 5
3.1.5 Atención al público asistente a actividades culturales 6
3.1.6 Atencion de Sala de Estudio 6
3.2 Atención Telefónica y de correo electrónico 7
3.2.1 Atención telefónica (call center) 7
3.2.2 Atención online y de correo electrónico (mail center) 8
3.3 Coordinación del Servicio de Atención 9
3.3.1 Coordinación de la Atención a Personas Usuarias, Atención telefónica y de correo electrónico 9
3.3.2 Atención a Eventos 10
4 Lugar de la prestación de los Servicios y Horario 12
5 Medios para la ejecución de los Servicios 13
5.1 Medios materiales 13
5.2 Medios personales 14
5.3 Organización, Control y Seguimiento 16
6 Otros aspectos generales 17

1 Introducción

Centro Azkuna de Sociedad y Cultura Contemporánea S.A. (en adelante Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao) es un espacio con un nuevo modelo para abordar la cultura contemporánea, como práctica y proceso, en diálogo constante con la sociedad y a través de nuevas disciplinas artísticas, y en el que la sociedad y la cultura son el centro de todas las acciones.

La programación cultural es transversal en cuanto a lenguajes artísticos, disciplinas y valores que fomentan la capacidad crítica de la sociedad. Con una programación estable, de referencia local e internacional, que convierta Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao en el epicentro de las nuevas formas artísticas, buscando el equilibro local con un posicionamiento internacional y con programas y actividades que se extienden en algunos momentos a otros espacios de Bilbao

2 Objeto del pliego

El objeto del presente pliego es definir las condiciones técnicas por las que ha de regirse la prestación de los servicios de:

- Atención a Personas Usuarias, incluyendo el servicio de atención de los puntos de información, recepción, atención de los puntos de venta, quejas y sugerencias, atención al público asistente a actividades, atención en cualquier espacio del centro indicado por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, realización de visitas guiadas, comentadas, didácticas o cualquier otro tipo de visita.
- Atención Telefónica (call center), Online y de correo electrónico (mail center) a todas las llamadas y correos entrantes al servicio de información de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, y realización de llamadas y envío de emails.
- Coordinación del Servicio de Atención.

3 Alcance y Funciones

Las principales funciones y servicios a realizar por el personal de la empresa adjudicataria son los siguientes:

- Atención a personas usuarias
  - Atención de los puntos de información y otros espacios del Centro
  - Visitas guiadas, comentadas, didácticas o cualquier otro tipo de visita.
  - Servicio de recepción de las oficinas
  - Atención de los puntos de venta
  - Atención al público asistente a actividades culturales
  - Atención de la sala de estudio
- Atención Telefónica (call center), Online y de correo electrónico (mail center y otros)
- Coordinación del Servicio de Atención

3.1 Atención presencial a Personas Usuarias

3.1.1 Atención de los puntos de información y otros espacios del Centro

- Acoger y atender a todas las **personas usuarias y visitantes** a Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao en los puntos de información, Atrio u otros espacios del Centro, indicados por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao
- **Informar** y promocionar correctamente y de forma proactiva a las personas visitantes de todas las actividades y servicios desarrollados en Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao y aclarar cualquier tipo de duda o pregunta al respecto. En caso de que la información solicitada no se encuentre disponible, se deberá atender posteriormente a esa persona para informarle de la respuesta solicitada. La empresa adjudicataria dispondrá de una aplicación informática para registrar las atenciones realizadas, sistema que en la medida de lo posible en la medida de lo posible será interoperable con el de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Atender las posibles **quejas, sugerencias o reclamaciones** que se puedan dar y canalizarlas a la persona **responsable** que corresponda en Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao o, en su caso, al promotor del evento, utilizando para ello las herramientas informáticas de “service desk” de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Responsabilizarse del correcto estado de los **puntos de información.** Para ello se realizarán funciones tales como la actualización de folletos informativos, programaciones, reposición de material diverso, tickets de entradas, papel de datafono, carnets, monedas etc.

- Realizar la venta de tickets e inscripciones para actividades desarrolladas en Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, tanto de forma presencial como online. Diariamente, realización de un arqueo de caja relativo a las ventas de tickets realizadas y el ingreso de la cantidad correspondiente en entidad bancaria.
- Realizar y entregar **la tarjeta AZ** a todas aquellas personas que lo soliciten utilizando las herramientas informáticas existentes, y actualización de la aplicación CRM.
- Gestionar la **logística de los soportes gráficos informativos**, reponiendo los colocados en los paneles situados en los accesos a Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao o en los distintos servicios existentes en la misma (cines, tienda, bar, restaurantes), y entregándolos en lugares distintos al propio edificio si la actividad así lo requiere (oficinas de turismo, bibliotecas, librerías, centros cívicos, comercios, hoteles…).
- Atender las **llamadas telefónicas** desviadas desde el Call Center de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao o desde oficinas, en función de los desvíos de llamadas establecidos.
- Realizar **encuestas** y estudios cualitativos según las diferentes campañas de comunicación de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Acompañar a las personas usuarias en las **actividades de dinamización** propuestas en torno a la programación cultural de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Cualquier otra tarea relacionada con el perfil.
- Adicionalmente, podrán realizar tareas telefónicas de **reclamaciones de cobro** de impagos a personas que hayan disfrutado de productos o servicios en Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.

3.1.2 Visitas guiadas, comentadas, didácticas y otro tipo de visitas

- Realizar **visitas guiadas, comentadas, didácticas u otro tipo de visitas del Centro (edificio, proyecto, programación, exposiciones etc)**, tanto en los días y horas establecidos por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao como en las fechas y horas solicitadas por grupos concretos. Para la inscripción a las visitas, la empresa adjudicataria deberá disponer de una aplicación informática que permita realizar reservas de fechas y horas de visita tanto a particulares como a grupos. Dicha aplicación será de fácil manejo, permitirá cambios en aforos, horas, etc. de forma rápida y sencilla y será en la medida de lo posible interoperable con el sistema informático establecido por el Centro.
- Realizar **visitas didácticas de actividades** realizadas en Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao dirigidas a la ciudadanía, grupos, escolares, etc. en las fechas y horas establecidas por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, exponiendo de forma generalista el tema en relación al que giran dichos eventos y, en su caso, dinamizando actividades propuestas durante la visita. Para realizar esta tarea, Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao proporcionará el material y la información necesaria a las personas de atención a personas usuarias.
- Ofrecer y realizar todo tipo de visitas de forma habitual al menos en los siguientes idiomas: euskera, castellano, francés e inglés. Para realizar esta tarea, Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao proporcionará el material y la información necesaria a las personas de atención a personas usuarias. Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao podrá proporcionar el material en una única lengua cooficial, siendo la empresa adjudicataria responsable de su traducción a la otra lengua cooficial y al resto de lenguas incluidas en este servicio.

- Ofrecer y realizar todo tipo de visitas de forma habitual al menos en los siguientes idiomas: euskera, castellano, francés e inglés.
- Cualquier otra tarea relacionada con el perfil.

3.1.3 Servicio de recepción de las oficinas

- Acoger y atender a todas las **visitas** que lleguen a las oficinas de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao durante el horario de oficinas y avisar a las personas requeridas de la llegada de dichas visitas.
- Registro de entrada y salida de los **envíos postales** y distribución de los mismos a los remitentes finales.
- Atender las **llamadas telefónicas** dirigidas al teléfono de las oficinas de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao y, cuando la situación lo requiera, atender las que lleguen desde el Call Center de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao o desde los puntos de información, en función de los desvíos de llamadas establecidos.
- Mantenimiento del archivo de **material de oficina**.
- Alimentación y actualización de la **base de datos**, con contactos de personas colaboradoras y otras solicitadas por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Adicionalmente se atenderán tareas administrativas encomendadas por los responsables de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao (con preferencia a las solicitadas por el Director/Directora de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao).
- Cualquier otra función relacionada con el perfil.

3.1.4 Atención a los puntos de venta

- **Gestionar y atender dendAz y la tienda online**, puntos de venta de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, en colaboración con la persona responsable en Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, desempeñando todas las tareas a realizar en estos puntos de venta, relativas al servicio de Atención a los puntos de Venta, especialmente, del **control de los niveles de stock y el lanzamiento de nuevos pedidos de aprovisionamiento.**
- Realizar la **venta de productos de merchandising y otros** disponibles para su comercialización, cobro y arqueo de caja, e ingreso en entidad bancaria.
- Realizar tareas de gestión de **almacén y stock** de productos de merchandising y otros, incluyendo la recepción y custodia de las compras.
- Realizar la **venta de tickets e inscripciones** para actividades desarrolladas en Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, tanto de forma presencial como online. Diariamente, realización de un arqueo de caja relativo a las ventas de tickets realizadas y el ingreso de la cantidad correspondiente en entidad bancaria.
- Realizar y entregar **la tarjeta Az** a todas aquellas personas que lo soliciten utilizando las herramientas informáticas existentes, y actualización de la aplicación CRM.

- Atender las posibles **quejas, sugerencias o reclamaciones** que se puedan dar y canalizarlas a la persona **responsable** que corresponda en Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao o, en su caso, al promotor del evento, utilizando para ello las herramientas informáticas de "service desk" de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Cualquier otra función relacionada con el perfil.

3.1.5 Atención al público asistente a actividades culturales

Este servicio incluye la asistencia presencial a las actividades (organizadas por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao o por externos), la atención tanto a los ponentes y/o artistas como al público, y la supervisión de todos los aspectos relacionados durante la celebración de los mismos.

Las personas que lleven a cabo este servicio estarán a disposición de las necesidades de la actividad y, en general, deberán tener conocimiento de las características de los espacios: luces, medios técnicos, temperatura, ajustes, apagados, encendidos... y saber actuar sobre ellos si así se requiriese. Asimismo, deberán saber cómo organizar una evacuación siguiendo el plan de emergencia y evacuación Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.

Estas personas deberán conocer las características de las actividades a desarrollar de forma que puedan informar adecuadamente.

Las tareas y funciones habitualmente requeridas para este servicio son las siguientes:

- **Supervisar**, tanto el estado de las salas y espacios anexos como de la totalidad de los servicios contratados (botellas de agua, servicio de restauración, acreditaciones, equipos audiovisuales, etc.), si los hubiera.
- Suministrar los receptores de **traducción simultánea**, previa entrega de la identificación correspondiente (DNI, pasaporte, etc.) por el asistente a la actividad.
- **Colocar y reponer** jarras y vasos de agua y cartelística con nombre de ponentes cuando la actividad así lo requiera.
- Dar el debido tratamiento a las personas asistentes con **discapacidad** según las indicaciones que señalará Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Colocar los pósteres de **señalización** de la actividad y los programas de mano en los accesos a las salas o en cada asiento si fuera necesario.
- Saludar y **acomodar** a los asistentes de la actividad de forma adecuada.
- Entregar **credenciales** y documentaciones si así lo requiere la actividad.
- Control de **entradas**, invitaciones, pases, credenciales, en los accesos a los espacios. Si la actividad lo requiere, se encargarán también de dar las indicaciones en el atrio para facilitar el acceso al espacio en el que se desarrolle la actividad.
- Controlar el **aforo** en cada acceso a los espacios.

- Atender las **necesidades** que se adviertan en la sala y de los clientes y asistentes, siendo, en este sentido, la persona interlocutora directa entre los mismos y Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, debiendo canalizar adecuadamente sus peticiones.
- Entregar el **micrófono** para intervenir a aquellas personas del público que lo soliciten.
- **Despedir** a los asistentes de la actividad de forma adecuada.
- Cumplimentar los **cuestionarios** de valoración con las personas asistentes a la actividad, mecanizando posteriormente el resultado.
- Suministrar a los asistentes que lo soliciten, **hojas de reclamaciones** y ponerles, en su caso, en contacto con el responsable de la actividad, debiendo observar, a estos efectos, los protocolos que indique Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- **Guardarropía**: Recoger las prendas y objetos personales colocándolos en las perchas o lugares correspondientes y entregando los resguardos de identificación.
- Realizar un **chequeo** de los espacios utilizados, comunicando cualquier hallazgo o incidencia al responsable que proceda. Los objetos encontrados deberán ser entregados al personal de seguridad de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Acompañar a las personas usuarias en las **actividades de dinamización** propuestas en torno a la programación cultural de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Cualquier otra función relacionada con el perfil.

3.1.6 Atención de la sala de estudio

- **Informar** a los usuarios de esta sala de sus características y las normas de uso
- Realizar **chequeos** del espacio, comunicando cualquier hallazgo, incidencia o uso no adecuado del mismo al responsable que proceda.
- Cualquier otra función relacionada con el servicio.

3.2 Atención Telefónica, Online y de correo electrónico

Este servicio se llevará a cabo en locales distintos a los de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao. El personal asignado a este servicio realizará indistintamente funciones de atención telefónica o de tramitación de correos electrónicos.

3.2.1 Atención telefónica (call center)

- Gestionar las **llamadas recibidas**, desviándolas al teléfono fijo o móvil correspondiente en caso de llamadas para personal de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao. Cuando no se haya podido localizar a la persona correspondiente, será necesario comunicarle por correo electrónico, al menos los siguientes datos: motivo de la llamada, persona de contacto, teléfono y hora de llamada. La empresa adjudicataria utilizará para esta tarea medios informáticos propios que aseguren el registro y la comunicación.

- El número de llamadas medio a atender está en 50 llamadas entrantes al día. El nivel de servicio mínimo requerido será de 85% de llamadas atendidas en menos de 30 segundos
- La empresa adjudicataria pondrá a disposición de los responsables de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao medios On Line tanto para la monitorización de llamadas como para el seguimiento de estadísticas por servicio y operador.
- Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao pondrá los medios necesarios para la grabación de llamadas (tanto llamadas recibidas como emitidas).

- **Realizar llamadas** a las personas y colectivos solicitados por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, para comunicar e informar sobre la actividad del Centro.
- **Informar** correctamente a las personas que telefónicamente contacten con Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao de todas las actividades y servicios desarrollados y aclarar cualquier tipo de duda o pregunta al respecto. En caso de que la información solicitada no se encuentre disponible, se deberá atender posteriormente a esa persona para informarle de la respuesta solicitada. La empresa adjudicataria deberá disponer de una aplicación informática que permita registrar las llamadas recibidas y su tipología, que será en la medida de lo posible interoperable con el sistema establecido por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Actualizar la aplicación **CRM** siguiendo las instrucciones establecidas por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao (modificaciones de contactos existentes, suscripciones al newsletter, etc…).
- **Inscribir** a quien lo solicite en todo tipo de visitas a Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao. Para la inscripción a las visitas, la empresa adjudicataria deberá disponer de una aplicación informática que permita realizar reservas de fechas y horas de visita tanto a particulares como a grupos, que será en la medida de lo posible interoperable con el sistema establecido por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Atender las posibles **quejas, sugerencias o reclamaciones** que se puedan recibir telefónicamente o por correo electrónico, y canalizarlas a la persona que corresponda, utilizando para ello las herramientas informáticas de “service desk” de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Realizar **encuestas** y estudios cualitativos según las diferentes campañas de comunicación de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Adicionalmente, podrán realizar tareas telefónicas de **reclamaciones de cobro** de impagos a personas que hayan disfrutado de productos o servicios en Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Cualquier otra función relacionada con el perfil.

3.2.2 Atención Online y de correo electrónico (mail center)

- Atender y **tramitar los correos electrónicos** que se reciban en las direcciones de correo electrónico que Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao determine.
  - El número de correos medio recibidos está en 100 correos al día. El plazo máximo para responder estos correos será de 24 horas.

- **Enviar emails** a las personas y colectivos solicitados por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, para comunicar e informar sobre la actividad del Centro.
- Las personas que realicen el servicio de Atención de correo electrónico realizará también las mismas funciones que el servicio de Atención telefónica (informar, inscribir, quejas,…).
- Cualquier otra función relacionada con el perfil.

3.3 Coordinación del Servicio de Atención

3.3.1 Coordinación de la Atención a Personas Usuarias, Atención telefónica y de correo electrónico.

La empresa adjudicataria deberá asegurar a Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao la coordinación del conjunto de los servicios de Atención adjudicados.

Las personas dedicadas a esta Coordinación se encargarán, con carácter general, de supervisar en todo momento la marcha de todos los servicios, asumiendo la dirección del personal, estableciendo las tareas a realizar por este personal y ejerciendo la interlocución entre la empresa adjudicataria y Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.

Asimismo, en el marco de este servicio de coordinación, se deberán diseñar y presentar con la periodicidad que estime Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao informes bilingües (euskera y castellano) tanto desde aspectos cuantitativos, como cualitativos, técnicos, etc. sobre al menos:

- Informe sobre cobertura de puestos,

- Informe de seguimiento de la atención telefónica, presencial y gestión de correos electrónicos, que incluya datos sobre las gestiones realizadas y las personas usuarias atendidas;

- Informe de evaluación de todas las actividades culturales internas y externas;

-Informe sobre datos de asistencia de público a actividades culturales, realización de tarjetas y accesos al Centro y cada uno de sus espacios, que incluya datos obtenidos sobre los públicos asistentes;

-Informe de medición de la satisfacción de las personas usuarias;

-Informe sobre comunicaciones recibidas de personas usuarias (quejas, sugerencias, felicitaciones…);

-Informe sobre ventas realizadas, que incluyan datos sobre clientes, artículos vendidos y la facturación;

-Informe sobre campañas y envíos realizados;

-Informe mensual y anual que recoge todos los informes mencionados, que incluya comparativa con meses y/o años anteriores;

-Informe de calidad de todos los servicios.

Las personas que se encarguen de la Coordinación:

- Estarán presentes en Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao en todo el horario de apertura del centro.
- Establecerán las directrices generales de la actuación de las personas dedicadas a la atención, por teléfono y por correo electrónico, en colaboración con el responsable de Atención a las personas usuarias de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Realizarán seguimiento de la implementación de manuales de estilo, normas y protocolos de Atención a Personas Usuarias, asegurando su cumplimiento.

Adicionalmente a las tareas propias de coordinación, las personas que desempeñan este rol realizarán las siguientes tareas específicas:

- **Formar** a todas las personas que se incorporen de forma puntual o definitiva a los servicios en base a las directrices establecidas por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Dar de **alta artículos** en la aplicación CLORIAN u otra que utilice Azkuna Zentroa que permiten realizar la venta de entradas.
- Establecer los **procedimientos** para las tareas de recobro de impagados: llamadas telefónicas a personas deudoras y recobro presencial en las instalaciones de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Mantenimiento y actualización de las **Bases de Datos de contactos** en el CRM: dirección, correo electrónico, teléfono, clasificación, tipo de relación con Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, etc., tanto de personas que sean clientes y/o usuarios del centro, como de todas aquellas otras personas, empresas o instituciones, con las que Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao desea mantener contactos.
- Participación en la elaboración de **campañas y mailings.** En base a la información disponible en la Base de Datos de contactos se realizarán segmentaciones y se prepararán campañas de comunicación con temas de interés dirigidas a colectivos objetivo.
- Realizar los **envíos de comunicaciones on line** de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao a través de las aplicaciones NAV MD y Strippo u otras que utilice Azkuna Zentroa según las solicitudes de los responsables de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
- Gestionar el **almacén y el stock** de productos de merchandising y otros en el punto de venta dendAz y tienda online, incluyendo la recepción y custodia de las compras, el control de los niveles de stock, y el lanzamiento de nuevos pedidos de aprovisionamiento y dar de **alta artículos** en la aplicación TPV que permiten realizar la venta. La gestión del punto de venta dendAz incluye también tareas de **venta de los productos de merchandising y otros** disponibles para su comercialización, cobro y arqueo de caja, e ingreso en entidad bancaria.
- Gestionar respuestas y seguimiento del sistema establecido para las quejas, sugerencias, reclamaciones y otro tipo de comunicaciones realizadas por personas usuarias.
- Cualquier otra función relacionada con el perfil.

3.3.2 Atención a Eventos

Este servicio se presenta para aquellos eventos y actividades que requieran de la atención de personas dedicadas exclusivamente a los mismos, y que excedan de la cobertura general que se proporciona desde el servicio general de Atención al Público.

Podrá ser requerido tanto en actividades organizadas por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao o en eventos o actividades organizadas por terceros ajenos a Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.

Se contempla también la participación, junto con los departamentos de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, en tareas previas a la celebración de los eventos y actividades, tanto en lo que respecta a los eventos de programación cultural propia que organiza Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, como a las actividades externas organizadas por terceros derivadas de colaboraciones o de alquiler de espacios.

Las tareas y funciones habitualmente requeridas para este servicio son las siguientes:

- Manejar la **herramienta de reservas** de los espacios de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, donde se recogen los días y horas de celebración, características del evento, espacios a utilizar, y requerimientos asociados para su celebración.
- Participar en las tareas previas de organización de las actividades, **reuniones** explicativas, fichas de las actividades, etc…
- Soporte y archivo de **documentación** asociada a los eventos.
- Conocer los **requerimientos técnicos y logísticos** para la celebración de los eventos (seguridad, catering, audiovisuales,)
- Apoyo en tareas de montajes y desmontajes de eventos y exposiciones.
- Apoyo en las relaciones con **proveedores** de diferentes servicios requeridos en los eventos: catering, traducciones, medios audiovisuales, etc...
- Atender a **clientes y empresas** y dar entrada a las consultas que se reciban de terceros en cuanto a la disponibilidad y a las tarifas de los diferentes espacios y servicios de alquiler.
- **Estar presentes** en la propia celebración del evento supervisando y dando apoyo y atención al cliente y público asistente.
- Cualquier otra función relacionada con el perfil.

Las funciones y tareas, y por tanto las personas necesarias para el desempeño de este servicio, podrán ir variando a lo largo del plazo de vigencia del contrato, en base a las necesidades reales. Dichas tareas serán determinadas y supervisadas por los responsables del área correspondiente a dichos eventos.

La empresa adjudicataria deberá asegurar la calidad de todos los servicios ofrecidos, utilizando para ello los medios necesarios y, en su caso, a través de la adecuada capacitación del personal.

4 Lugar de la prestación de los Servicios y Horario

La prestación de este servicio se desarrollará en el propio edificio de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, salvo el servicio telefónico, online y de correo electrónico que deberá llevarse a cabo en instalaciones del adjudicatario.

El horario actual de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, es de 8:00 a 21:00 horas de lunes a domingo. Este horario estará sujeto a cambios en función de las circunstancias.

Los responsables de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao determinarán la franja de horarios a cubrir por cada uno de los perfiles que se recogen en este pliego. Asimismo, decidirá sobre situaciones excepcionales y el horario que debe cubrirse en cada momento en función de esas excepciones avisando con antelación suficiente al adjudicatario para que éste pueda hacer sus previsiones de personal.

En general, de forma orientativa, los servicios se deberán prestar en los siguientes horarios:

- Atención a personas usuarias
    - La atención de los puntos de información y otros espacios del Centro se cubrirá durante todo el horario de apertura del Centro.
    - Las visitas se realizarán en los horarios establecidos, pudiéndose solicitar la realización de estas en cualquier horario del Centro.
    - El servicio de recepción de las oficinas estará disponible al menos durante el horario de oficina del personal de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.
    - La atención en dendAz se realizará en horario de 9:00 a 21:00, todos los días.
    - La atención al público asistente a actividades culturales se realizará en los horarios de las actividades programadas, pudiendo realizarse en cualquier horario del Centro.

- Atención Telefónica, online y de correo electrónico
    - La atención telefónica (call center) estará disponible en todo el horario del Centro.
    - La atención de correo electrónico (mail center) estará disponible en todo el horario del Centro.
- La Coordinación del Servicio de Atención al Público y punto de venta dendAz y tienda online se realizará durante todo el horario de apertura del Centro.
- La atención a Eventos se realizará en los horarios establecidos según necesidades.

El horario podrá variar a lo largo del tiempo en función de las necesidades reales en cada momento.

5 Medios para la ejecución de los Servicios

La empresa propondrá los medios para la ejecución de todos los servicios en base a criterios de accesibilidad universal. Asimismo, se encargará de la capacitación del personal en todos los servicios y en las herramientas necesarias para ejecutar el servicio adecuadamente y/o de la incorporación de los perfiles necesarios. La empresa deberá establecer e implementar los procedimientos para medir la satisfacción de las personas usuarias en toda la actividad del Centro e incluir análisis de resultados en los informes presentados.

5.1 Medios materiales

Vestuario. El personal de Atención a Personas Usuarias deberá ir convenientemente identificado y uniformado. La empresa realizará el diseño de las prendas a utilizar en base a las directrices de Azkuna Zentroa y asumirá su coste, confección, mantenimiento y reposiciones. (A modo informativo, se estima un coste del uniforme durante todo el contrato, incluyendo prórrogas, de entre 35.000€ y 40.000€.)

La Empresa adjudicataria entregará una ficha por cada una de las prendas señaladas a continuación, indicando especificaciones de producto, datos del vendedor y del fabricante y plazo de entrega.

- Pantalón vaquero negro hombre
- Pantalón vaquero negro mujer
- Camisa manga larga blanca hombre
- Camisa manga larga blanca mujer
- Camiseta manga corta blanca hombre
- Camiseta manga corta blanca mujer
- Forro polar azul unisex
- Chaleco polar azul unisex
- Zapatillas unisex blancas

Cada persona recibirá anualmente una camisa, un pantalón y una camiseta.

Cada persona recibirá al inicio del contrato un forro, un chaleco y unas zapatillas y se le entregará una nueva unidad de cada una de estas prendas en caso de deterioro

En caso de nuevas incorporaciones de personas, estas deberán disponer de todas las prendas señaladas en el momento de su incorporación

El plazo de entrega de nuevas prendas no deberá ser superior a 15 días desde su solicitud

Teléfono móvil. Las personas que se encarguen de la Coordinación del servicio de la Atención deberán disponer de teléfono móvil con tarifa de voz y datos. La empresa adjudicataria será la responsable de la adquisición tanto de teléfonos como del pago de las cuotas de funcionamiento de los mismo.

Equipamiento informático. Todo el equipamiento informático básico requerido para los servicios prestados para llevar a cabo las tareas encomendadas será suministrado por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, salvo para aquellos servicios que se suministren desde fuera del edificio de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, y para llevar a cabo tareas más allá de los servicios básicos, en cuyo caso será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

Software. Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao aportará las redes de comunicaciones, las aplicaciones corporativas (ServiceDesk, herramienta de gestión de espacios, TPV, Web, Clorian, Strippo, CRM etc.), y el software estándar y propio de sus equipos. Otras aplicaciones específicas para el desempeño de este servicio y mencionadas expresamente en este pliego serán por cuenta del adjudicatario.

Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao será la encargada de suministrar al personal del servicio todos los **soportes** necesarios para realizar la tarea de información a visitantes del Servicio de Atención al Público. Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao podrá proporcionar soportes en una única lengua cooficial, siendo la empresa adjudicataria responsable de su traducción a la otra lengua cooficial y al resto de lenguas incluidas en los servicios.

5.2 Medios personales

Las características que debe cumplir aquel otro que se plantee durante el desarrollo del servicio como **posibles sustituciones al personal actual o nuevas incorporaciones por necesidades del servicio**, son las siguientes:

- Las personas de Atención a Personas Usuarias presencial deberán contar con una titulación mínima de graduado escolar o equivalente, experiencia de 2 años en tareas similares, conocimientos en el uso y manejo de herramientas, sistemas y aplicaciones informáticas necesarias para el desarrollo de todas las tareas requeridas por el servicio y conocimientos necesarios para desempeñar de forma adecuada el servicio de atención al público presencial en castellano y euskera.
- Las personas de Atención Telefónica, Online y de correo electrónico deberán contar con una titulación mínima de graduado escolar o equivalente y experiencia de 2 años como teleoperador/a en comunicación telefónica y telemarketing, conocimientos en el uso y manejo de herramientas, sistemas y aplicaciones informáticas necesarias para el desarrollo de todas las tareas requeridas por el servicio y conocimientos necesarios para desempeñar de forma adecuada el servicio de atención telefónica, Online y de correo electrónico en castellano y euskera.
- Las personas que coordinen los servicios de Atención a Personas Usuarias, Atención telefónica, Online y de correo electrónico y Atención a Comunidades de Públicos de Interés contarán con perfil de gestor de proyectos, deberán contar con una titulación mínima de formación profesional y experiencia de 3 años en coordinación de servicios, y conocimientos avanzados en el uso y manejo de herramientas, sistemas y aplicaciones informáticas necesarias para el desarrollo de todas las tareas requeridas por el servicio y conocimientos necesarios para desempeñar de forma adecuada el servicio de Coordinación en castellano y euskera.
- Las personas de Atención a Eventos deberán contar con una titulación mínima de diplomatura o equivalente y experiencia de 3 años en tareas similares, y niveles altos de conocimiento de euskera e inglés.

Además, el personal para sustituciones o nuevas incorporaciones tendrá la debida capacitación en:

- Las instalaciones de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao. Conocimiento de los distintos espacios y los distintos puntos de acceso al centro
- Organigrama de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao-Alhóndiga Bilbao. Conocimiento de los distintos departamentos y los miembros que componen cada uno de ellos con nombre y funciones.
- Empresas que se ubican en el centro Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao-Alhóndiga Bilbao, conociendo los servicios que presta cada una de ellas, su personal, horario, etc.
- Información sobre la programación del centro. Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao-Alhóndiga Bilbao suministrará toda la información necesaria sobre las nuevas actividades, eventos y programaciones que se realicen en el centro, folletos de programación de cada actividad o evento, etc...

E**n relación a los idiomas**, la empresa adjudicataria deberá asegurar que todo el servicio de atención a personas usuarias se ofrece correctamente en los dos idiomas cooficiales de la Comunidad Autónoma Vasca, por parte de todas las personas trabajadoras del equipo de atención, dotando, en caso necesario, de formación en lenguas para la atención a personas usuarias. Asimismo, en todo el horario de apertura de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao deberá disponerse de al menos una persona que pueda atender los servicios en inglés y en francés para el servicio de Atención a Personas Usuarias y Atención telefónica, online y de correo electrónico, formando a las personas en dichos idiomas en caso necesario.

Dedicación. La dedicación estimada al inicio del contrato en los diferentes servicios es la siguiente:

- El personal del Atención presencial a Personas Usuarias tendrá una dedicación variable a demanda, estimándose en un total de 19.300 horas anuales por todos los conceptos, siendo responsabilidad de la adjudicataria el número de personas y las dedicaciones individuales para cubrir el servicio.
- El personal de Atención Telefónica, Online y de correo electrónico tendrá una dedicación planificada en las propias oficinas del adjudicatario, estimándose en un total de 4.500 horas anuales entre atención telefónica, online y atención a los correos electrónicos.
- El personal de Coordinación tendrá una dedicación estimada en un total de 7.200 horas anuales por todos los conceptos.
- El personal de Atención a Eventos tendrá una dedicación variable a demanda, estimándose en un total de 1.800 horas anuales por todos los conceptos.

Los volúmenes de hora indicados son meramente orientativos

La dedicación y el mix de personal podrá variar a lo largo del tiempo en función a las necesidades reales en cada momento.

El personal deberá mantener una actitud respetuosa, ni fumar, ni comer, ni mascar chicle ni hacer uso del teléfono móvil personal en su puesto de trabajo cuando se encuentren frente al público. Asimismo, el personal vestirá el uniforme detallado por Azkuna Zentroa.

El personal de la empresa adjudicataria en ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, contractual, funcionarial o de naturaleza alguna respecto de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo.

5.3 Organización, Control y Seguimiento

La empresa adjudicataria deberá enviar mensualmente y con una antelación de 15 días una **planificación** de puesto y horario de cada una de las personas que llevarán a cabo el servicio. Esta planificación deberá ser aprobada por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, asumiendo la empresa adjudicataria el compromiso de sustitución inmediata de cualquiera de las personas que figure en ella, si así se exigiera.

En cuanto al protocolo de actuación en caso de **sustitución y nuevas incorporaciones**, la empresa deberá comunicárselo a Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao con la debida antelación, entregando para ello la documentación necesaria. En todo caso, la fecha de incorporación deberá ser previamente aprobada por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.

Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao podrá solicitar a la empresa adjudicataria, la **sustitución** de cualquier persona trabajadora cuando se estime que éste no cumple su función con la debida diligencia y eficiencia, fuese poco cuidadoso en el desempeño de los servicios, no estuviese capacitado o no cumpliera las normas generales establecidas por Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.

Para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos del presente Contrato se constituirá un **Comité de Control y Seguimiento** del Contrato que estará compuesta como mínimo por el responsable de Atención a personas usuarias y el responsable de Servicios Generales de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao y la persona responsable del contrato de la empresa adjudicataria.

El Comité de Control y Seguimiento inspeccionará la gestión de todos los servicios ofertados en este pliego y velará por el exacto cumplimiento de sus obligaciones, siendo sus decisiones de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria. Dicho Comité se reunirá al menos una vez al trimestre. La empresa adjudicataria estará disponible para acudir a todas aquellas reuniones que la Dirección de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao o la responsable de Atención a Personas Usuarias lo requiera.

La empresa adjudicataria presentará informes de datos e indicadores tanto mensualmente como anualmente. Los informes mensuales se presentarán antes del día 15 del mes posterior y el informe anual será presentado antes del día 15 de enero del año posterior.

6 Otros aspectos generales

Autorizaciones y licencias. Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio contratado. La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales, y de seguridad e higiene en el trabajo, siendo la empresa adjudicataria la única y exclusiva responsable del cumplimiento de las referidas obligaciones, y por ello, de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.

Gastos. En general, y salvo lo expresamente dispuesto en este pliego, son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato, materiales e instalaciones, costes laborales, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la empresa, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

Medios técnicos. La empresa adjudicataria deberá proporcionar los medios técnicos necesarios para la realización de sus trabajos, a excepción de aquellos propiedad de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, si los hubiera, puestos a disposición del adjudicatario, sin que represente sobrecosto alguno para Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao. En el caso de que la adjudicataria necesitara utilizar medios técnicos de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao, esta aportará las aplicaciones informáticas y la infraestructura para su funcionamiento, así como las redes de comunicaciones que permitan el acceso remoto a los equipos y subsistemas. El adjudicatario deberá seguir los procedimientos y emplear dichas herramientas de acuerdo con las indicaciones de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao. Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao proporcionará las herramientas (cortafuegos, VPN etc.) para el acceso seguro a sus sistemas y equipos, pero la securización genérica del equipo (anti-virus y anti-malware, actualización del equipo etc.) constantemente actualizada, será por cuenta del adjudicatario. Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao se reserva el derecho a auditar en cualquier momento en presencia de un miembro del personal de la adjudicataria la seguridad de todos los equipos externos que accedan a sus redes. La adjudicataria se responsabilizará del buen uso de elementos informáticos, redes, materiales o cualquier otra infraestructura que en su caso, Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao pusiere a disposición del contrato.

Normas y Protocolos. La empresa adjudicataria deberá observar durante la prestación de los servicios toda la normativa vigente y procedimientos internos de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao que sea de aplicación, atendiendo a las características y especificidades de los servicios a prestar en cada caso, de esta manera responderá de forma exclusiva de las sanciones administrativas y de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudiera ocasionar a Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao. Cuando el personal de la empresa adjudicataria se halle en el centro deberá cumplir todas las normas y protocolos internos.

Imagen corporativa. Se deberá utilizar siempre la imagen corporativa de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao conforme a las instrucciones del Departamento de Comunicación. La utilización de otros elementos o marcas exigirá el consentimiento expreso y escrito de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao.

Propiedad intelectual. La propiedad intelectual de toda la documentación generada durante la vigencia del contrato será de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao. La copia de documentación fuera de los servidores de Azkuna Zentroa-Alhóndiga Bilbao deberá ser previamente autorizada.