



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN 2DEO, LABORATORIO DE AUDIOVISUALES EN EUSKERA DEL CENTRO DE CREACIÓN INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A.

1.	OBJETO DEL CONTRATO	- 2 -
2.	ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	- 2 -
3.	FUNCIONES DEL SERVICIO	- 2 -
4.	MEDIOS HUMANOS	- 6 -
5.	HORARIO Y DISTRIBUCIÓN DE LA PRESTACIÓN	- 9 -
6.	UNIFORMES	- 9 -

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN 2DEO, LABORATORIO DE AUDIOVISUALES EN EUSKERA DEL CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación lo constituye la contratación del servicio de atención en 2deo, laboratorio de audiovisuales en euskera (en adelante 2deo) de Centro Internacional de Cultura Contemporánea, S.A. (en adelante CICC), de conformidad con lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de las Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

El Código CPV del contrato es el siguiente: 92510000-9 (Servicios de bibliotecas y archivos).

2. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación consiste en llevar a cabo el servicio de atención en sala, información y acompañamiento/ayuda a las personas usuarias de 2deo.

Este servicio de atención se prestará en el espacio físico conocido como 2deo del edificio de Tabakalera o, puntualmente, fuera del mismo, respondiendo en todos los casos al proyecto de 2deo, el laboratorio de audiovisuales en euskera de Tabakalera conforme al plan de trabajo y calendario propuesto por el adjudicatario que deberá contar en todo caso, con el previo visto bueno de CICC.

La prestación del servicio de atención se centra en el asesoramiento en el uso de los servicios ofertados en el espacio de 2deo, así como del sistema de gestión de la información y las herramientas y dispositivos puestos a disposición de los creadores.

3. FUNCIONES DEL SERVICIO

El equipo responsable del servicio de atención deberá llevar a cabo las siguientes funciones, las cuales serán, como mínimo, a título enunciativo no exhaustivo:

a) Interlocutor/a del Servicio

Las funciones del/a interlocutor/a del servicio serán, entre otras, las siguientes:

- Responsabilizarse, en última instancia, de la correcta ejecución de los servicios requeridos por CICC.
- Responsabilizarse de la garantía de la calidad del servicio y de su seguimiento.
- Ostentar la representación e interlocución directa de la empresa contratista ante CICC.

- Organizar la ejecución de los servicios contratados, gestionar el equipo profesional prestatario del servicio e informar a CICC sobre los horarios y personas del equipo que llevará a cabo el servicio.
- Asegurar las sustituciones del personal en caso de bajas o cualquier situación de contingencia.
- Dotar al personal adscrito de las indicaciones necesarias para llevar a cabo correctamente su tarea dentro del Servicio contratado, para la óptima ejecución de su trabajo.
- Colaborar con CICC para la resolución de los problemas que se pudieren presentar durante la vigencia del contrato.
- Reportar las incidencias de cualquier tipo que afecten al flujo de trabajo y a las personas prestatarias del servicio.
- Garantizar el correcto estado del espacio y herramientas dispuestas para llevar a cabo el trabajo contratado.
- Establecer contacto con CICC siempre que sea necesario.
- Preparar y enviar en plazo los informes y documentos solicitados por CICC, dando cumplimiento a lo requerido a los mismos en cuanto a contenido y formato.

El contenido y periodicidad de los informes a preparar y reportar por el/la interlocutor/a de servicio serán a efectos enunciativos, pero no exhaustivos el siguiente:

- Preparación del calendario anual de y servicios a acometer, respondiendo a las necesidades definidas en el servicio.
- Relación mensual de previa a la puesta en marcha de éstos con una antelación mínima de 20 días.
- Informar con antelación a CICC cuando hubiera nuevas personas adscritas al contrato y enviar su CV y datos relativos al contenido y duración proceso de formación llevado a cabo.
- Realizar el seguimiento periódico que establezca CICC y los informes relativos al progreso del servicio, en términos de calidad y coste.

La adjudicataria designará un/una sustituto/a del interlocutor/a de servicio, que deberá ser aceptado por CICC, en períodos vacacionales, descansos, ausencias, enfermedad, u otras situaciones a efectos de garantizar la cobertura de este servicio y funciones.

La designación de un nuevo/a interlocutor/a de servicio, por cualquier causa, deberá ser comunicada, con al menos 15 días de antelación, y habrá de ser aprobada de forma previa y expresa por CICC.

b) Técnico/a de atención

Las funciones del/a técnico/a serán las siguientes:

Atención al/a la usuario/a:

- Informar y dar a conocer las convocatorias, servicios y recursos ofertados por 2deo y las condiciones de uso de estos, así como de los documentos y herramientas puestas a su disposición manteniendo una actitud amable, educada y proactiva.
- Informar y dar a conocer el programa de actividades ofertado por 2deo y las condiciones de participación en el mismo.
- Atender y redirigir correctamente las preguntas, llamadas, correos electrónicos y demás que se reciban en 2deo, redireccionándolas, en su caso, tal y como se establezca desde CICC.
- Atender y gestionar las peticiones de espacio o recursos, y llevar un control de estos, siempre bajo la supervisión de la coordinación de 2deo.
- Atender, orientar, informar y prestar consejo a todas las personas usuarias en El uso del espacio y sus recursos.
- Participar en el programa o actividades de 2deo si así se requiriera por CICC.
- Supervisión del uso seguro y respetuoso del espacio, la maquinaria y herramientas por parte de las personas usuarias.

Gestión y mantenimiento:

- Velar por el buen uso y cuidado de los recursos físicos y técnicos puestos a disposición en 2deo, así como por la convivencia y cordialidad que debe imperar entre quienes trabajen y utilicen los servicios.
- Preservar el buen estado el material de 2deo cuidando, entre otros aspectos, su disposición y ordenación en las estanterías.
- Preservar el buen estado y orden de los recursos técnicos, herramientas, equipos, maquinaria, mobiliario y todo el material tecnológico de creación, así como de los programas, folletos, carteles etc. de 2deo.
- Gestionar el servicio de las taquillas en los términos recogidos en las normas internas de funcionamiento y el procedimiento definido a tales efectos por CICC.
- Mantener al día el material fungible puesto a disposición de las personas usuarias en el laboratorio, así como de los dispositivos y herramientas.
- Dar parte de incidencias según el procedimiento definido en la normativa interna de CICC para su atención y tratamiento.
- En todo momento seguir los procedimientos establecidos para el cumplimiento del Servicio de Atención.

Otras:

- Dar respuesta a los usuario/as, procurando no dejar a la persona usuaria sin respuesta correcta, de modo que si no fuera posible responder en el momento se siga el procedimiento establecido para obtenerla.
- Participar de forma activa en los programas relacionados con visitas y actividades para las que se defina su participación.
- Acometer la apertura y cierre de 2deo Tabakalera en los periodos indicados por CICC a través del/de la Interlocutor /a de Servicio.

- Realizar otros trabajos y tareas que para el buen desarrollo del proyecto del espacio de 2do que se consideraran precisos y que puedan ser requeridos por CICC a través del responsable del contrato de la adjudicataria.

El personal de la adjudicataria que preste el servicio de atención tendrá a su disposición los medios materiales necesarios, para la correcta ejecución de las tareas encomendadas.

4. MEDIOS HUMANOS

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos que se indican en el presente Pliego y en el punto 10 de la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La empresa adjudicataria, antes del inicio de la prestación del servicio facilitará a CICC un fichero en el que se identifique a la totalidad del personal adscrito a la ejecución del servicio objeto del contrato. Dicho fichero deberá acreditar la afiliación y alta en la Seguridad Social de dicho personal adscrito.

El contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato los siguientes perfiles según cada caso:

- Interlocutor/a de Servicio
 - Deberá contar con formación a nivel de licenciatura o grado universitario
 - Experiencia en gestión de equipos y organización de personas acreditable de al menos 3 años.
- Técnico/a de atención:

El perfil del técnico/a de atención que se adscriba a la ejecución del contrato será el siguiente:

- Deberá estar familiarizado con las prácticas en imagen y sonido y contar con una formación mínima de Ciclo Formativo Grado en estudios vinculados a dichos ámbitos y tener sensibilidad hacia las artes audiovisuales y sonoras en sus diferentes expresiones.
- Deberá estar familiarizado con los nuevos lenguajes y tecnologías audiovisuales y contar con formación o experiencia mínima que lo acredite (Dirección cinematográfica, animación, realidad virtual, entornos interactivos..)

En todos los casos de servicio de atención:

- Conocimiento de idiomas: En euskera se requiere conocimiento de nivel C1 o equivalente, y en inglés se requiere nivel B2.

CICC se reserva el derecho a realizar las labores de comprobación que considere

oportunas o de exigir cuanta documentación adicional entienda necesaria con la finalidad de comprobar el cumplimiento de este requisito.

No obstante lo anterior, se requerirá en todo momento versatilidad del personal en los diferentes ámbitos de conocimiento descritos, manteniendo en la medida de lo posible la proporcionalidad y distribución equitativa de las especialidades para cada ámbito de atención.

5. HORARIO Y DISTRIBUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

a) Interlocutor/a de servicio

Sin perjuicio de la metodología de trabajo propuesta por la empresa adjudicataria, deberá prestar los servicios de representación, interlocución, gestión y organización recogidos en el presente pliego de acuerdo con la frecuencia estipulada por CICC.

Estimación de horas de dedicación: Un mínimo de 2 horas de reunión de seguimiento mensual, las cuales podrían ser presenciales o en formato online, según las necesidades de CICC.

Será necesaria asimismo una presencia activa y comunicación fluida mediante teléfono, correo electrónico y otro tipo de conexiones.

b) Técnico/a de atención:

El horario en el que deberá prestarse el servicio de atención es el siguiente:

Lunes - viernes
9h-13h / 15h – 18h

El servicio se prestará durante todo el año y todas las semanas del mismo, excepto cuando el espacio esté cerrado.

A modo orientativo, los siguientes días festivos del año 2023 quedo permanecerá cerrado y por tanto no se prestará servicio: 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 25 de diciembre y dos/tres semanas durante el mes de agosto

CICC se reserva el derecho a modificar los días y horarios de atención o apertura y cierre, previa comunicación a la empresa contratista con un plazo de antelación de 7 días.

La empresa contratista deberá garantizar la continuidad del servicio, no dejando espacios temporales vacíos de cobertura. En el momento de la apertura el personal deberá estar perfectamente uniformado y en disposición de prestar el servicio.

6. UNIFORMES Y NORMAS DE CONDUCTA

El Servicio de Atención en 2do deberá prestarse por el personal debidamente uniformado e identificado de acuerdo con las indicaciones y directrices definidas en el presente pliego.

El personal adscrito a estos servicios deberá ir vestido de color negro (pantalón largo/falda, camiseta, jersey o sudadera) incluyendo un complemento que permita portar las herramientas de trabajo indispensables para la ejecución de sus funciones y podrán llevar calzado informal o deportivo cerrado.

El suministro y coste del uniforme será de forma íntegra de cuenta de la empresa adjudicataria y deberá contener un identificativo de la misma.

Asimismo, CICC proporcionará un distintivo que deberá portar el personal que preste los servicios, a los efectos de que se identifique fácilmente a dichas personas.

El adjudicatario será responsable de la falta de aseo, decoro y uniformidad en el vestir del personal adscrito a la ejecución del contrato.

El uniforme tiene que estar en buenas condiciones y no se aceptarán prendas desgastadas y con agujeros.

Los uniformes se complementarán con el distintivo suministrado por CICC.

La empresa contratista vendrá obligada a modificar las características, color y diseño de los uniformes y distintivos, si así lo requiriese CICC.

El uniforme deberá tener en cuenta el cumplimiento normativo en materia de seguridad y salud laboral de su personal.