

1. ANTECEDENTES	2
2. OBJETO.....	2
3. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS.....	3
4. SERVICIO DE CONTROL Y PREPARACIÓN DE INSTALACIONES (AUXILIAR DE CONTROL)	3
4.1. TAREAS ORDINARIAS DEL AUXILIAR DE CONTROL	4
4.2. SERVICIOS EN EVENTOS DEL AUXILIAR DE CONTROL	5
5. SERVICIO DE APOYO Y COORDINACIÓN EN EVENTOS (COORDINADOR)	6
6. SERVICIO DURANTE LOS EVENTOS Y OTROS DEL PERSONAL AUXILIAR	7
6.1 PERFILES Y FUNCIONES AUXILIARES GRUPO A.....	8
6.1.1 Auxiliar de control	8
6.1.2 Auxiliar de operaciones	8
6.1.3 Auxiliar de taquilla	8
6.1.4 Operador de maquinaria.....	8
6.2 PERFILES Y FUNCIONES AUXILIARES GRUPO B.....	9
6.2.1 Auxiliar de montaje y desmontaje	9
6.2.2 Auxiliar de parking	9
6.2.3 Auxiliar de público	9
6.2.4 Auxiliar de accesos	10
7. OPERACIONES RECURRENTES EN EVENTOS.....	10
8. SERVICIO DE PREPARACIÓN Y ADECUACIÓN PARA EVENTOS DE PEQUEÑO FORMATO	11
9. MONTAJE DE ESCENARIO ESTÁNDAR	11
10. MEDIOS Y VESTUARIO.....	12
11. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL	13
12. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO.....	15
13. COMPROMISOS DE BILBAO EKINTZA	16
14. SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES.....	17

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE “SERVICIOS DE APOYO Y ASISTENCIA TÉCNICA EN LA GESTIÓN Y DESARROLLO DE EVENTOS EN BILBAO ARENA”

Exped. 26-05-BA-120-009-SSAA_BA

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación del servicio integral de apoyo y asistencia técnica en la gestión y desarrollo de eventos en el Bilbao Arena, conforme a lo dispuesto en la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público (LCSP).

Este documento define el alcance de las prestaciones, los requisitos técnicos, organizativos y de calidad, así como las obligaciones que deberá cumplir la empresa adjudicataria para garantizar la correcta ejecución del contrato.

Las disposiciones contenidas en el Pliego son de obligado cumplimiento y complementan lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

El servicio objeto de contratación se configura como un conjunto integrado de actividades que aseguran la operatividad del recinto y la adecuada atención a los eventos programados, bajo los principios de eficiencia, transparencia y calidad exigidos por la normativa vigente.

1. ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza, Entidad Pública Empresarial Local del Ayuntamiento de Bilbao, (en adelante, “BILBAO EKINTZA”), tiene encomendada la gestión del recinto BILBAO ARENA, un espacio multifuncional destinado a la celebración de eventos deportivos, culturales, musicales y sociales de diversa índole.

Para garantizar el correcto desarrollo de estas actividades, resulta necesario disponer de un servicio integral que abarque tanto la coordinación administrativa como la preparación técnica y operativa del recinto, asegurando su disponibilidad en condiciones óptimas de seguridad, funcionalidad y calidad.

La experiencia acumulada en la gestión de eventos en el BILBAO ARENA pone de manifiesto la necesidad de contar con un equipo especializado que actúe de manera coordinada, evitando la dispersión de responsabilidades y asegurando la eficiencia en la ejecución de las tareas.

Por ello, se considera imprescindible la contratación de un servicio único que integre todas las prestaciones necesarias para la correcta operativa del recinto, conforme a los principios de eficacia, eficiencia y calidad establecidos en la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

2. OBJETO

Es objeto del contrato la prestación integral de servicios de apoyo y asistencia técnica en la gestión y desarrollo de eventos en el recinto Bilbao Arena, incluyendo las siguientes actividades:

- a) Servicios de control y preparación de instalaciones, orientados a la apertura, supervisión, mantenimiento básico y cierre del recinto, así como a la atención de incidencias durante su uso.
- b) Servicios auxiliares y operativos en eventos, que comprenden tareas de montaje y desmontaje, control de accesos, atención al público, gestión de taquilla y apoyo logístico, conforme a las necesidades específicas de cada evento.

Todas estas prestaciones se configuran como un único lote, por tratarse de servicios interdependientes y complementarios que, en su conjunto, garantizan la correcta operativa del BILBAO ARENA y la adecuada atención a los eventos programados.

3. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS

El servicio objeto del contrato se articula en bloques funcionales que garantizan la correcta operativa del BILBAO ARENA y la atención integral a los eventos programados.

Cada bloque define las tareas esenciales que la adjudicataria deberá ejecutar, conforme a los estándares de calidad y seguridad exigidos:

3.1 BLOQUE A; CONTROL Y PREPARACIÓN DE INSTALACIONES.

Comprende las actuaciones necesarias para la apertura, supervisión y cierre del recinto, así como la atención de incidencias y el mantenimiento básico durante su uso.

3.2 BLOQUE B: SERVICIOS EN EVENTOS. COORDINACIÓN Y AUXILIARES

Engloba las tareas de montaje y desmontaje, control de accesos, atención al público, gestión de taquilla y apoyo logístico, adaptadas a las características de cada evento.

La adjudicataria deberá garantizar la correcta ejecución de todas estas prestaciones, asegurando la disponibilidad de personal cualificado y medios adecuados, conforme a lo previsto en este Pliego y en la normativa aplicable (art. 100 LCSP).

4. SERVICIO DE CONTROL Y PREPARACIÓN DE INSTALACIONES (AUXILIAR DE CONTROL)

La adjudicataria será responsable de garantizar la operatividad del BILBAO ARENA mediante la ejecución de tareas de control, supervisión y preparación de las instalaciones, tanto en su funcionamiento ordinario como en la celebración de eventos. Estas funciones deberán realizarse por personal cualificado (auxiliar de control), siguiendo los protocolos de seguridad y calidad establecidos.

A título orientativo y no restrictivo, las funciones principales del Auxiliar de Control serán:

4.1. TAREAS ORDINARIAS DEL AUXILIAR DE CONTROL

a) En la apertura del recinto:

- Activación de sistemas,
- Apertura de accesos,
- Desconexión de alarmas
- Comprobación del correcto funcionamiento de equipos e instalaciones. Abrir puertas, encender de luces, desconectar alarmas y todas las tareas necesarias para la puesta en marcha de la instalación e inicio de las actividades.
- Supervisar el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas necesarios para el servicio.

b) Durante la jornada:

- Vigilancia y revisión de espacios interiores y exteriores.
- Recepción y registro de correos y paquetería.
- Registro de incidencias y comunicación inmediata al personal responsable.
- Control de accesos y custodia de llaves y dispositivos.
- Supervisión del uso correcto de dependencias y equipamiento.
- Atención telefónica y gestión de avisos relacionados con la operativa del recinto.
- Monitorización de sistemas técnicos (PCI, CCTV, intrusión, acreditaciones, etc.).
- Movimientos de materiales, control de inventarios, etc.
- Reparar de forma inmediata pequeños desperfectos que pueda haber en la instalación y para los que tengan herramienta necesaria y orden de hacerlo, siempre que no requieran una habilitación o capacitación especial
- Gestionar los bienes cedidos a terceros, y registrar en el inventario de la instalación las entradas y salidas
- Gestionar y llevar registro de los consumibles utilizados.
- Acompañar a subcontratas de Bilbao Ekintza o terceros en las tareas o intervenciones bajo directrices del personal propio de la instalación.
- Hacer seguimiento del estado de la zona de residuos y contactar con los servicios de recogida para su retirada.
- Supervisión correcto uso y estado del equipamiento del Bilbao Arena.
- Supervisar el correcto funcionamiento del parking, reposición de tickets, programación horarios especiales en sistema de gestión, así como en el rótulo luminoso del mismo y solucionar incidencias acordes a su capacitación.

- Hacer uso de la iluminación, climatización y otros equipos del edificio según necesidades, velando por la eficiencia y ahorro energético.
- Poner en funcionamiento los distintos equipos audiovisuales del Bilbao Arena.
- En emergencias, colaborar con el personal de la instalación o en su caso, dar avisos a ambulancias, bomberos, policía, etc., así como colaboración en el plan de autoprotección.

c) En el cierre del recinto:

- Revisar el estado de la Instalación e informar si hubiera alguna anomalía.
- Cerrar todas las dependencias y apagar todos os servicios no necesarios
- Asegurar el cierre de todas las puertas exteriores de la instalación.
- Activar las alarmas.

Y en general, todas aquellas acordes con su categoría profesional.

CONDICIONES DE EJECUCIÓN, DISPONIBILIDAD Y ESTIMACIÓN DE HORAS

Aunque las horas estimadas para estos servicios se reflejan con carácter orientativo en los anexos.

Los horarios estimados para el servicio ordinario de control son los siguientes:

- Temporada de invierno (1 de septiembre a 15 de junio):
 - Horario ordinario: 08:00 a 17:00 horas.
 - Bolsa adicional: **500 horas** para cubrir necesidades en sábados y tardes (17:00 a 21:00 h).
- Temporada de verano (16 de junio a 31 de agosto):
 - Horario variable según calendario de actividades y cierres por mantenimiento.
 - Estimación de cierre: entre **20 y 30 días** anuales.

La adjudicataria deberá garantizar la cobertura completa de los servicios solicitados, sin que las variaciones en la programación supongan incremento en los precios ofertados.

4.2. SERVICIOS EN EVENTOS DEL AUXILIAR DE CONTROL

a) Principales tareas y funciones:

- Preparación del recinto para la apertura al público, incluyendo señalización, control de accesos y verificación de sistemas de seguridad.
- Coordinación con otros equipos y contratas para garantizar la correcta ejecución de montajes y desmontajes.
- Realizar los controles y comprobaciones previos a la apertura de la instalación a público.
- Servir de enlace con el resto de personal de las distintas contratas durante el servicio.

- Monitorización de aforos y sistemas de control y seguridad del evento.
- Coordinar los trabajos a realizar, hacer seguimiento y registrar de los horarios
- Verificar la correcta acreditación de personas trabajadoras y visitas que accedan a la instalación, y acreditar a aquellas personas previamente autorizadas que no estuvieran en el sistema. Dar salida a estas personas al abandonar la instalación
- Señalización de vados exteriores
- Colaboración en la aplicación del Plan de Autoprotección y en la gestión de emergencias.
- Y en general, todas aquellas acordes con su categoría profesional.

REQUISITOS DEL SERVICIO:

Disponibilidad de personal suficiente para cubrir las necesidades ordinarias y extraordinarias, conforme a la programación de eventos.

Cumplimiento estricto de la normativa aplicable en materia de seguridad, prevención de riesgos laborales y protección de datos.

Registro documental de todas las actuaciones realizadas, para su seguimiento por BILBAO EKINTZA.

CONDICIONES DE EJECUCIÓN, DISPONIBILIDAD Y ESTIMACIÓN DE HORAS

Las horas estimadas para estos servicios se reflejan con carácter orientativo en los anexos del Pliego.

La adjudicataria deberá garantizar la cobertura completa de los servicios solicitados, sin que las variaciones en la programación supongan incremento en los precios ofertados.

5. SERVICIO DE APOYO Y COORDINACIÓN EN EVENTOS (COORDINADOR)

La adjudicataria será responsable de garantizar la disponibilidad de contar con un servicio de apoyo y coordinación en eventos. Se trata de un servicio de responsabilidad y, por tanto, las funciones deberán realizarse por personal cualificado (Coordinador), siguiendo los protocolos de seguridad y calidad establecidos

A título orientativo y no restrictivo, las funciones principales son:

- Participar en reuniones de planificación y colaborar en la preproducción.
- Coordinar los servicios contratados y supervisar montajes y desmontajes.

- Garantizar el cumplimiento de protocolos de seguridad y normativa aplicable.
- Apoyar al equipo de Operaciones en la producción técnica de los eventos que se realizan en el Bilbao Arena identificando y resolviendo necesidades de cada evento.
- Apoyar al equipo de Operaciones del Bilbao Arena en la planificación de los turnos de trabajo y programación de trabajos., así como en la coordinación de los servicios contratados por la instalación
- Elaborar informes sobre la ejecución y posibles incidencias.
- Interpretar, modificar, elaborar e implantar planos de montaje.
- Supervisar el correcto estado de los sistemas de seguridad, equipamiento e instalaciones del Bilbao Arena, así como su correcta utilización
- Y todas aquellas labores acordes a su experiencia y conocimiento que pueda realizar como apoyo al equipo de Operaciones del Bilbao Arena

PERFIL REQUERIDO:

Persona/s con experiencia mínima de tres (3) años en producción de eventos, conocimientos técnicos y capacidad organizativa.

Capacidad organizativa y trabajará en colaboración con los responsables técnicos y de operaciones del Bilbao Arena, sustituyéndolos en caso de necesidad.

CONDICIONES DE EJECUCIÓN, DISPONIBILIDAD Y ESTIMACIÓN DE HORAS

Las horas estimadas para estos servicios se reflejan con carácter orientativo en los anexos del Pliego.

La adjudicataria deberá garantizar la cobertura completa de los servicios solicitados, sin que las variaciones en la programación supongan incremento en los precios ofertados.

6. SERVICIO DURANTE LOS EVENTOS Y OTROS DEL PERSONAL AUXILIAR

El contrato incluye la prestación de servicios auxiliares y operativos asociados a la celebración de eventos en el BILBAO ARENA, cuya ejecución se realizará en función de la programación y características específicas de cada actividad.

Estos servicios se dimensionarán conforme a las necesidades comunicadas por BILBAO EKINTZA con la antelación suficiente para permitir la correcta organización de recursos.

Características del servicio

- **Flexibilidad horaria:** Las tareas se desarrollarán en horarios variables, adaptados a la producción de los eventos, incluyendo fines de semana y festivos cuando sea necesario.

- **Personal cualificado:** La adjudicataria garantizará que todo el personal asignado cuente con la formación y experiencia adecuadas para las funciones encomendadas.
- **Coordinación operativa:** Las actuaciones deberán integrarse con el resto de los servicios del contrato, asegurando la continuidad y coherencia en la operativa del recinto.

Dadas las diferentes funciones a realizar, el nivel de responsabilidad, etc. se establecen 2 tipos de Auxiliares, a saber, GRUPO A y GRUPO B)

6.1 PERFILES Y FUNCIONES AUXILIARES GRUPO A

A título orientativo y no restrictivo, las funciones principales son:

6.1.1 Auxiliar de control

Sus funciones se reflejan en el punto 4.2. de este PPT

6.1.2 Auxiliar de operaciones

- Apoyo directo a la producción del evento,
- En ausencia del coordinador, enlace entre responsable del evento y de la instalación
- Supervisión de tareas en los montajes y desmontajes, así como asesorar y supervisar a los clientes en el uso correcto de la instalación.
- Control de materiales y adecuación de espacios.
- Apoyo a las tareas de otros auxiliares
- Asegurar el cumplimiento del PAU
- Todas aquellas que surgiesen en un evento dentro de su categoría profesional

6.1.3 Auxiliar de taquilla

- Gestionar las ventas en la taquilla
- Solucionar incidencias sobre tickets
- Realizar arqueos de caja
- Gestionar las reubicaciones de público.
- Apoyo a las tareas de otros auxiliares
- Todas aquellas que surgiesen en un evento dentro de su categoría profesional

6.1.4 Operador de maquinaria

- Manejo de equipos mecánicos (carretillas, transpaletas, etc.) y
- Asistencia en tareas de carga y descarga.
- Dar asistencia a las empresas proveedoras internas y externas en tareas de carga, descarga y movimiento de materiales antes, durante y después de los eventos.
- Manejar pequeñas herramientas electro-portátiles.
- Apoyo al personal de control en sus tareas

- Apoyo a las tareas de otros auxiliares
- Todas aquellas que surgiesen dentro de su categoría profesional

CONDICIONES DE EJECUCIÓN, DISPONIBILIDAD Y ESTIMACIÓN DE HORAS

Las horas estimadas para estos servicios se reflejan con carácter orientativo en los anexos del Pliego.

La adjudicataria deberá garantizar la cobertura completa de los servicios solicitados, sin que las variaciones en la programación supongan incremento en los precios ofertados.

6.2 PERFILES Y FUNCIONES AUXILIARES GRUPO B

A título orientativo y no restrictivo, las funciones principales son:

6.2.1 Auxiliar de montaje y desmontaje

- Trabajos de carga y descarga de materiales.
- Asistencia a montajes y desmontaje de equipos e infraestructuras.
- Labores de adecuación del recinto a las necesidades de éste o de los eventos.

6.2.2 Auxiliar de parking

- Información a usuarios respecto a normas y sistemas de pago y prepagos
- Revisar e instalar señalizaciones provisionales en cada evento.
- Control de accesos y salidas
- Gestión de plazas libres, así como de parking VIP
- Apoyo en la gestión de maquinaria de pago
- Atender incidencias de todos los elementos (maquinas, de pago, barreras, etc.)
- Apoyo a las tareas de otros auxiliares
- Todas aquellas que surgiesen en un evento dentro de su categoría profesional

6.2.3 Auxiliar de público

- Información a usuarios sobre ubicaciones y servicios
- Velar por unas óptimas condiciones de seguridad, higiene y confort para las personas asistentes a los eventos del Bilbao Arena.
- Verificar el correcto estado y funcionamiento de las zonas de uso de público y de los servicios prestados por la instalación.
- Gestión de incidencias en gradas y otras zonas de público
- Informar al coordinador y control cualquier incidencia en el funcionamiento de los servicios
- Apoyo a las tareas de otros auxiliares
- Todas aquellas que surgiesen en un evento dentro de su categoría profesional

6.2.4 Auxiliar de accesos

- Controlar el acceso de vehículos y personas al recinto, incluidos accesos de público, y accesos al muelle de carga y zonas de trabajo.
- Controlas el correcto estado de las vías de evacuación
- Verificar la correcta acreditación de personas trabajadoras y visitas que accedan a la instalación, y acreditar a aquellas personas, previamente autorizadas, que no estuvieran en el sistema.
- Apoyo a las tareas de otros auxiliares
- Todas aquellas que surgiesen en un evento dentro de su categoría profesional

CONDICIONES DE EJECUCIÓN, DISPONIBILIDAD Y ESTIMACIÓN DE HORAS

Las horas estimadas para estos servicios se reflejan con carácter orientativo en los anexos del Pliego.

La adjudicataria deberá garantizar la cobertura completa de los servicios solicitados, sin que las variaciones en la programación supongan incremento en los precios ofertados.

7. OPERACIONES RECURRENTE EN EVENTOS

Este bloque comprende aquellas actuaciones específicas que, por su naturaleza, se contratan en función de tareas concretas, vinculadas a la producción de los eventos celebrados en el BILBAO ARENA.

Este apartado recoge las tareas específicas que se ejecutarán, de forma recurrente, durante la preparación y desarrollo de eventos en el BILBAO ARENA.

Se trata de operaciones técnicas que requieren personal cualificado y que se contratarán por horas según las necesidades del recinto. Por ello, el personal que ejecutara estas tareas debe conocer perfectamente los trabajos a realizar en cada caso.

Se definen como tareas recurrentes las siguientes:

- Movimientos de graderío Incluye la manipulación de gradas retráctiles, retirada y colocación de cierres de seguridad y elementos auxiliares, adecuándolo a las necesidades de cada evento.
- Adecuación de espacios para formatos especiales (ponencias, aula, club, conciertos).
- Otras adecuaciones de preparación de espacios auxiliares (sala polivalente, camerinos,
- Instalación y retirada de elementos como barreras anti-avalancha, vallas perimetrales y otros elementos de seguridad.
- Colocación de señalización temporal y medios de protección contra incendios, según el Plan de Autoprotección.

CONDICIONES DE EJECUCIÓN, DISPONIBILIDAD Y ESTIMACIÓN DE HORAS

Las horas estimadas para estos servicios se reflejan con carácter orientativo en los anexos del Pliego.

La adjudicataria deberá garantizar la cobertura completa de los servicios solicitados, sin que las variaciones en la programación supongan incremento en los precios ofertados.

8. SERVICIO DE PREPARACIÓN Y ADECUACIÓN PARA EVENTOS DE PEQUEÑO FORMATO

Este apartado comprende las tareas necesarias para la preparación y adecuación de espacios destinados a eventos de pequeño formato, reuniones corporativas, presentaciones y actividades complementarias que se desarrollen en el BILBAO ARENA.

Estas actuaciones se realizarán conforme a las instrucciones del equipo de operaciones y deberán garantizar la correcta disposición del mobiliario, equipamiento y elementos técnicos.

A modo de ejemplo y sin carácter restrictivo se indican a continuación algunas de estas tareas.

- a) Montaje y desmontaje formato ponencia
- b) Montaje y desmontaje formato aula.
- c) Montaje y desmontaje formato club.

CONDICIONES DE EJECUCIÓN

Las tareas se realizarán con personal cualificado y medios adecuados, garantizando la seguridad y la correcta manipulación del equipamiento.

La adjudicataria deberá coordinar estas operaciones con el resto de los servicios del contrato, evitando interferencias con otras actividades del recinto.

Se aplicarán los protocolos de prevención de riesgos laborales y las normas de seguridad establecidas por BILBAO EKINTZA.

9. MONTAJE DE ESCENARIO ESTÁNDAR

Este apartado regula las operaciones necesarias para el montaje y desmontaje del escenario estándar utilizado en eventos del BILBAO ARENA, garantizando su correcta instalación, seguridad y funcionalidad.

A modo de ejemplo y sin carácter restrictivo se indican a continuación algunas de estas tareas.

- a) Montaje y desmontaje de escenario
- b) Montaje y desmontaje de mixer
- c) Montaje y desmontaje de barrera antiavancha
- d) Montaje de pequeñas tarimas para usos varios
- e) Montaje y desmontaje de Pipe-drape

CONDICIONES DE EJECUCIÓN, DISPONIBILIDAD Y ESTIMACIÓN DE HORAS

Las tareas se realizarán con personal cualificado y medios adecuados, garantizando la seguridad y la correcta manipulación del equipamiento.

La adjudicataria deberá coordinar estas operaciones con el resto de los servicios del contrato, evitando interferencias con otras actividades del recinto.

Se aplicarán los protocolos de prevención de riesgos laborales y las normas de seguridad establecidas por BILBAO EKINTZA.

Nota:

En el momento de salir a licitación, el Bilbao Arena no dispone de escenario propio por lo que alguna de las tareas no se realizará hasta que se disponga de este elemento. En ese momento y durante entre 3 y 5 operaciones de montaje y desmontaje se analizará el número de personas y tiempos para cada una de ellas.

Al no ser posible realizar un calculo sobre los tiempos y personas necesarias para cada tarea, los importes se facturarán por horas.

En el momento de la entrega del escenario, el adjudicatario se compromete a la formación del personal que garantice la disponibilidad de medios técnicos adecuados y la correcta manipulación de los elementos estructurales.

10. MEDIOS Y VESTUARIO

La adjudicataria será responsable de dotar al personal adscrito al contrato de los medios materiales, herramientas y vestuario necesarios para el correcto desempeño de sus funciones, garantizando la imagen corporativa y el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.

Las personas que desarrollen los servicios requeridos en las distintas ubicaciones deberán estar uniformadas, y perfectamente identificadas. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá acomodarse a los requisitos de imagen y diseño definidas por el responsable del contrato.

11.1 MEDIOS MATERIALES

- Herramientas y equipos adecuados para la ejecución de las tareas asignadas, incluyendo dispositivos de comunicación compatibles con los sistemas del BILBAO ARENA.
- Equipos de protección individual (EPI) conforme a la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, y normativa complementaria.
- Materiales auxiliares necesarios para la operativa del servicio (linternas recargables, herramientas multiusos, etc.).

11.2 VESTUARIO OBLIGATORIO

El personal deberá ir uniformado e identificado en todo momento, siguiendo las directrices de imagen establecidas por BILBAO EKINTZA.

La adjudicataria deberá garantizar que todo el personal disponga del vestuario adecuado y suficiente para mantener una imagen cuidada durante los servicios. Asimismo, deberá encargarse de la reposición del vestuario y medios en caso de deterioro.

Se estima que el vestuario para todas las categorías debe incluir:

- Dos (2) pantalones y tres (3) polos/camisas identificadas con el logo del BILBAO ARENA y el nombre de la empresa adjudicataria.
- Una (1) prenda de abrigo impermeable.
- Dos (2) sudaderas o jerséis.
- Calzado adecuado para las tareas asignadas.
- Chaleco reflectante o de trabajo según el perfil funcional.

Otras condiciones específicas por puesto:

- **El auxiliar de control** deberá disponer de ropa diferenciada para los días de evento.
- El **coordinador** deberá llevar claramente visible en la trasera de polos, camisas, ropa de abrigo, sudadera, etc. la leyenda "COORDINADOR"
- La ropa del **Auxiliar de Parking** debe reflejar claramente el lema "PARKING"
- La ropa del **Auxiliar de Operaciones** debe reflejar claramente el lema "PARKING"

11.3 IDENTIFICACIÓN Y CONTROL

- Todo el vestuario deberá incorporar el logotipo del Bilbao Arena en el lado izquierdo del pecho y el nombre de la empresa adjudicataria en el derecho.
- El personal deberá portar acreditación visible durante la prestación del servicio.

11.4 CONDICIONES ADICIONALES

- Se aplicarán los protocolos de seguridad y salud laboral en la selección y uso de los equipos.

11. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL

La adjudicataria deberá garantizar que todo el personal adscrito al contrato disponga de la formación y competencias necesarias para el correcto desempeño de sus funciones, asegurando la calidad del servicio y el cumplimiento de la normativa aplicable:

En caso de nuevas incorporaciones de personal durante el año, su formación deberá ser suficiente para el desempeño de sus funciones personándose obligatoriamente al menos durante una (1) jornada previa al inicio del trabajo en su puesto.

Sin perjuicio de lo establecido, la entidad adjudicataria deberá realizar las acciones de formación continua que resulten necesarias para mantener el nivel de calidad exigido para la prestación del servicio.

12.1 FORMACIÓN INICIAL

Antes del inicio de la prestación, todo el personal deberá recibir una formación específica, al menos sobre:

- Protocolos operativos del Bilbao Arena.
- Plan de Autoprotección y procedimientos de emergencia.
- Uso de sistemas técnicos (PCI, CCTV, acreditaciones, megafonía, iluminación, parking, etc.).
- Normativa en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad.

La formación inicial se impartirá en las instalaciones del Bilbao Arena y tendrá una duración mínima de 5 horas.

12.2 FORMACIÓN CONTINUA

La empresa adjudicataria se encargará de que el personal, adscrito al contrato reciba, a principios de cada temporada, (mes de septiembre) una sesión formativa y de reciclaje de un máximo de 5 horas impartidas por el responsable del contrato o persona que este designe sobre los objetivos estratégicos del Bilbao Arena. Además, el licitador deberá presentar un Plan de Formación Anual, que incluya:

- Calendario formativo.
- Temarios y objetivos de cada curso.
- Número de personas a formar por perfil.
- Duración y modalidad de cada acción formativa.
- Persona/as que impartirán cada uno de ellos
- Plan de formación continua de las personas trabajadoras.
- Condiciones de acceso a la formación para las personas trabajadoras

El Plan de formación versará al menos sobre los siguientes temas:

- Funcionamiento de la apertura y cierre de la instalación
- Funcionamiento de los medios de protección contra incendios
- Sistemas de seguridad activos y pasivos del edificio
- Funcionamiento de los sistemas de intrusión del recinto
- Funcionamiento de los sistemas de megafonía del recinto
- Funcionamiento de los sistemas de iluminación del recinto
- Funcionamiento de los sistemas de acreditaciones del recinto
- Funcionamiento de los sistemas de parking, incluyendo tanto los medios mecánicos (barreras) como de cobro (software y máquina de cobro, etc.)
- Funcionamiento sistema de inventario y control materiales del recinto.
- Conocimiento de espacios y planos del recinto
- Plan de autoprotección del recinto.
- Funciones, obligaciones y responsabilidades de cada uno de los puestos/tareas

La empresa adjudicataria tendrá 15 días, desde la firma del contrato, para adaptar y presentar una propuesta formativa definitiva, estando obligada a formar al mínimo de personas por puesto que se refleja en el ANEXO 4 y a seguir las instrucciones del Bilbao Arena.

La empresa adjudicataria deberá señalar a una de las personas trabajadoras subrogadas del Servicio de control y preparación de Instalaciones, coordinadora de formación. Este trabajo se estima que supone 80 horas anuales.

12.3 INCORPORACIONES Y SUSTITUCIONES

El personal que se incorpore durante la vigencia del contrato deberá recibir formación previa al inicio de sus funciones, con una jornada mínima de adaptación.

12.4 SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN

La adjudicataria deberá entregar a BILBAO EKINTZA informes semestrales sobre el estado de la formación, indicando el personal formado y las necesidades detectadas.

Se exigirá acreditación documental de la formación impartida.

12.5 RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN

La adjudicataria designará una persona responsable de la coordinación formativa, que actuará como enlace con BILBAO EKINTZA. Este trabajo se estima que supone 10 horas mensuales. La persona que realizará este trabajo deberá ser acordada y aprobada por Bilbao Ekintza.

BILBAO EKINTZA podrá impartir directamente determinados contenidos o supervisar la calidad de la formación.

12. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO

La adjudicataria deberá cumplir las siguientes obligaciones durante toda la vigencia del contrato, garantizando la correcta ejecución de las prestaciones y el respeto a la normativa aplicable:

- a) **Cumplimiento de directrices:** Ajustar la prestación del servicio a las instrucciones y prioridades que establezca Bilbao Ekintza, asegurando la flexibilidad necesaria para adaptarse a la programación de eventos.
- b) **Coordinación y supervisión.** Disponer de un modelo organizativo que permita la coordinación eficaz del personal adscrito al contrato.
Presentar, al inicio de la ejecución, la relación nominal y currículum del equipo asignado.
- c) **Disponibilidad y continuidad del servicio.** Garantizar la cobertura completa del servicio, incluyendo sustituciones por ausencias (vacaciones, bajas, etc.), sin que ello afecte a la calidad ni a la continuidad de la prestación.

- d) **Reuniones e informes.** Asistir, a su costa, a las reuniones de trabajo convocadas por Bilbao Ekintza.
- e) **Elaborar informes periódicos** sobre la ejecución del servicio y, tras cada evento, un reporte detallado que incluya acciones realizadas, incidencias y estado de equipos.
- f) **Gestión de recursos y responsabilidad patrimonial.** Utilizar adecuadamente los recursos materiales puestos a disposición por BILBAO EKINTZA, respondiendo por los daños ocasionados en el ejercicio de sus funciones.
- g) **Seguridad y salud laboral.** Redactar y aplicar un Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme a la normativa vigente, y garantizar el cumplimiento de las medidas preventivas por todo el personal.
- h) **Confidencialidad y protección de datos:** Mantener la confidencialidad de la información a la que se acceda durante la ejecución del contrato. Así como cumplir la normativa en materia de protección de datos (Ley Orgánica 3/2018 y RGPD), evitando cualquier uso indebido.
- i) **Propiedad intelectual.** Todos los derechos derivados de los trabajos objeto del contrato serán propiedad exclusiva de BILBAO EKINTZA.
- j) **Organización del personal y prevención de cesión ilegal de trabajadores.** La empresa adjudicataria deberá garantizar, en todo momento, que el personal adscrito al contrato actúa bajo su exclusiva dependencia organizativa y jerárquica, ejerciendo de forma efectiva las facultades inherentes a la condición de empleador.

Las funciones de coordinación, colaboración o apoyo previstas en este Pliego no implicarán, en ningún caso, la integración del personal en la estructura organizativa de Bilbao Ekintza ni la asunción por esta de funciones de dirección sobre dicho personal, debiendo canalizarse las instrucciones a través de los responsables designados por la adjudicataria.

13. COMPROMISOS DE BILBAO EKINTZA

Para garantizar la correcta ejecución del contrato y la adecuada prestación de los servicios, Bilbao Ekintza asume los siguientes compromisos:

a) Suministro de información y documentación:

- Proporcionar a la adjudicataria toda la información necesaria para la planificación y ejecución de los servicios, de forma completa, veraz y actualizada.
- Facilitar la documentación técnica y operativa del Bilbao Arena, incluyendo planos, protocolos y normativa interna.

b) Coordinación y apoyo operativo:

- Designar un responsable del contrato que actuará como interlocutor único con la adjudicataria.
- Coordinar las actuaciones con otras contratas y servicios municipales para evitar interferencias en la operativa del recinto.

c) Acceso y medios:

- Garantizar el acceso del personal de la adjudicataria a las instalaciones y recursos necesarios para la prestación del servicio.
- Poner a disposición espacios adecuados para la formación y reuniones de coordinación.

d) Comunicación y planificación:

- Informar con la antelación suficiente sobre la programación de eventos y necesidades específicas, para permitir la correcta organización de recursos por parte de la adjudicataria.
- Comunicar cualquier modificación relevante en la programación o condiciones del servicio.

e) Supervisión y control:

- Realizar el seguimiento de la ejecución del contrato mediante indicadores de calidad y reuniones periódicas.
- Validar los informes presentados por la adjudicataria y emitir las observaciones oportunas.

14. SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, cuando en la ejecución del presente contrato resulte necesaria la subrogación de personal, la adjudicataria estará obligada a asumir las condiciones laborales de los trabajadores afectados, en los términos establecidos por la normativa laboral y el convenio colectivo aplicable.

15.1 INFORMACIÓN SOBRE PERSONAL SUBROGADO

BILBAO EKINTZA facilitará a los licitadores, junto con el Pliego, la relación del personal afectado por la subrogación, indicando:

- Categoría profesional.
- Antigüedad.
- Jornada y horario.
- Retribuciones brutas anuales.
- Convenio colectivo aplicable.

Esta información se proporcionará con carácter previo a la presentación de ofertas, para garantizar la transparencia y la correcta valoración de costes.

15.2 OBLIGACIONES SOBRE EL PERSONAL

- Mantener las condiciones laborales del personal subrogado conforme al convenio colectivo vigente.
- Garantizar la continuidad del servicio sin perjuicio de los derechos laborales de los trabajadores afectados.

- Asumir las obligaciones en materia de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y protección de datos.

15.3 CONTROL Y SEGUIMIENTO

BILBAO EKINTZA podrá requerir a la adjudicataria la acreditación del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la subrogación.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a penalizaciones o, en su caso, a la resolución del contrato.

RESPONSABLE DEL BILBAO ARENA

BILBAO EKINTZA, EPEL

Firmado
digitalmente por
JESUS ROJO
PIQUERES -
14253731X
Fecha: 2026.05.29
09:31:31 +02'00'

Fdo. Jesús Rojo Piqueres