PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO QUE TIENE POR OBJETO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL DE ESPECTADORES DEL SOCIAL ANTZOKIA.

1.,- OBJETO:

Es objeto del presente Pliego fijar las condiciones técnicas que regirán la ejecución del contrato del servicio de control de espectadores del Social Antzokia.

2.- **JUSTIFICACION**

La naturaleza de las necesidades a contratar derivan de la competencia que se establece en el artículo 25.2 m) de la Ley de Bases de Régimen Local y en el artículo 17.19 de la Ley de Instituciones Locales de Euskadi.-En ejercicio de dicha competencia desde la Kultur Etxea se prestan numerosos servicios y se programan actividades culturales entre los que se encuentran cine, teatro, conciertos, espectáculos escénicos, Dichos servicios requieren contar con servicios complementarios adicionales a los que ya existen en el propio Organismo Autónomo. En lo que se refiere a los espectáculos que se desarrollan en el Social Antzokia, la infraestructura utilizada y la complejidad de los mismos, requieren un grado de conocimiento muy específico que se obtiene acudiendo a empresas del sector.

3.- **SERVICIOS A PRESTAR**

El servicio de control de espectadores del Social Antzokia engloba la gestión del servicio de la taquilla del teatro y control de accesos de los espectadores al mismo y su acomodación. El adjudicatario del contrato estará obligado a prestar los servicios específicos que se indican a continuación, con los medios adecuados y suficientes para cubrir las siguientes necesidades en las instalaciones del Social Antzokia:

Taquilla:

- Gestión del programa de venta de entradas : alta y modificación de espectáculos, venta de entradas, elaboración de hojas de taquilla, etc.

- Previsión de las necesidades básicas para un normal funcionamiento de la taquilla: petición de entradas a los gestores del programa de venta , etc.

- Comprobación y cuadre de la taquilla diario.

- Recogida y depósito de la recaudación en la caja fuerte.

- Provisión de cambios suficiente a la taquilla para el ejercicio de sus funciones.

- Recepción y canalización de llamadas exteriores.

- Reservas y facilitación de información sobre horarios, espectáculos, etc.

- Tareas relacionadas con las promociones y campañas llevadas a cabo por el Social Antzokia: Amigos/as del Social u otras que se puedan implantar incluyendo entre las tareas la recogida de solicitudes, control de listados de socios/as, carnets, invitaciones, información personalizada, y similares. Además, será necesario conocer el funcionamiento del programa de gestión de socios/as.

Acomodación:

- Apertura y cierre del local, control de los accesos durante la apertura al público del espacio.

- Control de acceso por sistema digital o manual.

- Puesta al día de las carteleras y paneles de información situados en el local.

- Información al público de la programación del Social Antzokia.

- Control de la circulación del público en el interior del local.

- Acomodación del público.

- Apertura y cierre de las dependencias asignadas.

- Control de la iluminación y de la temperatura en las zonas asignadas.

- Retirada de la basura y similares de las salas entre las sesiones programadas.

Control y supervisión del servicio de acomodación, con las siguientes funciones:

- Control y coordinación del cierre y apertura de las instalaciones (alarma, luces de hall, sala, baños, etc.) y de la recogida de la basura.

- Control y coordinación de las tareas de acomodación.

- Organización y control de las entradas y salidas de público en las instalaciones.

- Atención a cualquier tipo de inspección, reclamación o sugerencia, dando

cuenta inmediata de las mismas al responsable del teatro.

- Comunicación inmediata al responsable del teatro, de cualquier avería que se detecte o cualquier incidencia que acontezca.

La Casa Municipal de Cultura comunicará con antelación suficiente a la empresa adjudicataria la programación de la sala, así como las necesidades de servicio en cada una de las sesiones.

Los servicios se prestarán de forma satisfactoria y de calidad.

Todos los medios que el adjudicatario adscriba al contrato, estarán disponible sin cargo alguno para la administración contratante, a fin de realizar los correspondientes simulacros del plan de emergencia y cumplirán el protocolo de funciones y cometidos de atención al público y seguridad del Social Antzokia.

El servicio se prestará uniformado y los uniformes serán suministrados por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria dispondrá para la realización de los servicios de dispositivos de comunicación para que se mantengan en contacto durante la prestación del servicio, así como un teléfono móvil para comunicarse con el equipo responsable del teatro.

4.- PLAZO. -

Un año desde el 2 de enero de 2027 o fecha de firma de contrato en caso de ser esta posterior, con posibilidad de una prórroga obligatoria para la empresa adjudicataria.

5.- **- FORMA DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS. -**

El servicio descrito anteriormente deberá prestarse de la siguiente manera:

5.1 SERVICIO DE TAQUILLA. -:

La taquilla deberá abrirse al menos 60 minutos antes del comienzo de la primera sesión. Deberá permanecer atendida hasta 15 minutos posteriores al comienzo de la última sesión programada en los casos de proyección de cine.
En los espectáculos la venta de entradas concluirá en el momento que dé comienzo el espectáculo programado. Todo ello sujeto a posibles modificaciones por parte de los/as responsables del teatro. Para ello la empresa adjudicataria dispondrá de llaves del teatro y se le facilitará el código de alarma

La taquilla permanecerá siempre cerrada y no se permitirá el acceso a la misma a persona ajena al servicio de taquilla.

La empresa será responsable de que las PDAs estén cargadas y en correcto funcionamiento

Si se produjera alguna incidencia con la impresora de entradas o el programa de venta, se encargará del contacto con el servicio de atención al cliente de la empresa que presta el servicio de venta en el teatro, para intentar solucionarlo. Informar también a los/as responsables del teatro.

Si se produjera alguna incidencia con los datáfonos, contactar con el servicio de atención al cliente del Banco propietario de los mismos, para intentar solucionarlo, así como coordinación de dichas incidencias con los/las responsables del teatro.

Cumplimiento de cualquier otra directriz que se le indique par parte de los/as responsables del teatro en cuanto a venta de entradas, descuentos a aplicar etc.

5.2.- SERVICIO DE ACOMODACION. -

El servicio de acomodación deberá estar cubierto media hora antes del comienzo del primer evento programado y deberá cubrirse hasta la salida del público asistente a todas las salas.

En los casos de espectáculos en vivo, como norma, se abrirán las puertas de acceso al público media hora antes del comienzo de la representación, previa coordinación con los técnicos del teatro. El servicio se distribuirá en el interior del teatro en los lugares indicados en función de las necesidades derivadas de la programación.

5.3 SERVICIO DE CONTROL Y SUPERVISION DE LA ACOMODACION

El servicio de acomodación requerirá de una supervisión y control en todos los espectáculos.

Las funciones por el servicio de control y supervisión de acomodación son las siguientes:

- Antes del inicio del evento:

Información en la taquilla de los espacios abiertos al público para el evento en cuestión y teniendo en cuenta esta información acondicionamiento de los espacios: apertura de puertas, acceso a anfiteatros, encendido de luces, aclimatación de los espacios, etc.

Organización del servicio de acomodación y distribución del mismo según los espacios que se hayan abierto al público.

Información sobre cualquier incidencia a la persona responsable del teatro que se encuentre en esos momentos en la sala.

Información al público de la ubicación de su localidad

En caso de lluvia instalación del dispositivo para que el público utilice las fundas para paraguas. Si el suelo está mojado utilización de la mopa para eliminar la humedad y

evitar caídas.

Acompañamiento y acomodación de los espectadores a sus respectivas localidades y cierre de la puerta de sala y cortina.

En las sesiones de cine conectar el sistema para las personas con dificultades auditivas y facilitar el bucle magnético y el resto de los elementos a aquellas personas que lo soliciten.

En los eventos con intervención del público, facilitarán el micrófono inalámbrico a los/las espectadores/as que lo soliciten

Durante la función:

Organización de las entradas y salidas de público y supervisión de todas las líneas de evacuación del equipamiento. Atención a cualquier tipo de sugerencia o reclamación del público asistente.

El servicio de acomodación permanecerá dentro de la sala durante toda la función y si alguien del público sale, será necesaria la apertura de la cortina y la puerta para que no haga ruido.

El servicio responsable de acomodación, una vez comenzada la función, permanecerá en el vestíbulo para atender cualquier incidencia que pudiera darse.

Una vez finalizada la función

Apertura de la cortina y la puerta

Apertura de las puertas de la calle, y permanencia junto a ellas hasta que todo el público asistente haya abandonado la sala, para que la puerta quede bien cerrada.

Una vez finalizado el servicio de acomodación, la persona responsable del control y supervisión comprobará que todas las luces queden apagadas (sala principal, hall principal, baños, anfiteatros, pasillo de cabina de cine, luces de calle y taquilla exterior), la cortina de aire apagada, que la alarma quede conectada y las puertas cerradas.

Todos los servicios indicados se deberán prestar con medios suficientes y adecuados a las características del espectáculo o evento. Como mínimo, todos los servicios indicados en el punto anterior deberán estar cubiertos en su horario ordinario.

Todos los servicios descritos, a excepción del correspondiente a la taquilla, en caso de que la duración de los actos programados así lo exija, deberán mantenerse hasta el momento en el que todo el público asistente haya abandonado el local.

A petición del Social Antzokia, el adjudicatario asumirá el compromiso de realizar todos o alguno de los servicios descritos fuera de los horarios anteriormente indicados, si el

desarrollo de algún espectáculo así lo requiere.

6.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

- El adjudicatario adscribirá a los servicios contratados los medios humanos, técnicos y materiales suficientes para ejecutar la prestación de forma adecuada y satisfactoria en tiempo y forma y no se establecerá vinculación alguna entre el Organismo Autónomo Casa Municipal de Cultura y los mismos.

- Durante todo el periodo del contrato se deberá cubrir las necesidades que el Social Antzokia demande en función de su programación con inmediatez.

Los servicios se prestarán con un trato correcto tanto al público, a las personas usuarias, artistas y otras empresas contratadas por el Social Antzokia.

- La adjudicataria garantizará que el servicio se preste en euskera.

El Social Antzokia podrá requerir y solicitar a la empresa adjudicataria en todo momento que el servicio se preste de la forma indicada con todos los requisitos que se indican y la adjudicataria estará obligada a su cumplimiento y subsanación inmediata para el buen desarrollo del mismo.

- Suministro de dos juegos de uniformes por año de ejecución del contrato (incluidos los zapatos) para la prestación del servicio. Las empresas licitadoras presentarán en sus Memorias Técnicas los modelos de uniforme propuestos con detalle de todas las prendas ofertadas.

- Asistencia a dos reuniones informativas (una por semestre), sobre la programación de actividades previstas por el Social Antzokia sin coste adicional al de la adjudicación del contrato.

- Cumplimiento de las normas que sobre prevención de riesgos laborales que establezca el Social Antzokia.

- Participación sin coste adicional a las sesiones formativas sobre el Plan de Autoprotección ysimulacros correspondientes.

- Cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, especialmente en materia de legislación laboral y fiscal quedando el Social Antzokia exonerado de cualquier gasto o responsabilidad al respecto.

- El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato; debiendo contratar una póliza de responsabilidad civil que cubra los daños susceptibles de ocasionarse por la prestación del servicio. El adjudicatario deberá suscribir las pólizas pertinentes, debiendo presentar en el Teatro los correspondientes

documentos de suscripción y posteriores recibos de pago

- Serán a su cargo la obtención de todas las autorizaciones y licencias que se requieran para la ejecución del contrato. Del mismo modo, correrá con todos los gastos necesarios para la realización completa del servicio, incluidos los medios materiales o instrumentales necesarios.

- La empresa que resulte adjudicataria está obligada a la subrogación del personal que presta servicios en la actualidad en el Social Antzokia. Los datos de subrogación aportados por dicha empresa son los recogidos en el Anexo Subrogación de Personal.

- Todos aquellos datos que pudiera conocer el adjudicatario en relación con los servicios contratados se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. El adjudicatario indemnizará al Social Antzokia y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por no respetar el deber de sigilo profesional.

El adjudicatario deberá adscribir a la prestación del servicio los medios suficientes para prestar el mismo de forma satisfactoria y conforme a las disposiciones de este Pliego.

- En el desarrollo de las prestaciones derivadas del objeto de este contrato, será de obligado cumplimiento toda la normativa técnica vigente de seguridad e higiene laboral y ambiental, así como toda la que pueda derivar de aplicación en función de las características de los edificios

- Participación en las tareas de autoprotección que se le asignen, entre ellas formar parte de los equipos de emergencia, evacuación, e intervención, recibiendo para ello los protocolos y toda la información necesaria por parte del Social Antzokia.

- En el supuesto de huelga legal, la empresa adjudicataria deberá informar a los responsables del Social Antzokia sobre su desarrollo y servicios mínimos que se vayan a realizar.

Todos aquellos datos que pudiera conocer el adjudicatario en relación con los servicios contratados se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos.

-Subsanación y corrección de deficiencias, irregularidades o alteraciones en la prestación del servicio contratado que detecten los responsables de la inspección designados por el Social Antzokia.

- Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento regulador del funcionamiento de los centros adscritos a la Kultur Etxea.

- EUSKERA. - La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio en euskera, con lo cual todos los medios humanos que destine a la ejecución de este contrato tendrán que tener el nivel de conocimiento de euskera preciso para el correcto desempeño del servicio. Como referencia general, se señala el nivel mínimo de B2

superior o equivalente.

-

7.- OBLIGACIONES DEL SOCIAL ANTZOKIA

- El Social Antzokia ejercerá de forma directa y continua la inspección y vigilancia del servicio encomendado por medio de los responsables designados al efecto y podrá dar al adjudicatario las instrucciones que estime oportunas para la mejor prestación del servicio contratado, siempre que éstas no se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas de los documentos contractuales.

Solicitar con suficiente antelación los servicios que se requieran, en cuanto se tenga conocimiento de la programación.

Poner a disposición de la empresa adjudicataria los planes de autoprotección de todos los centros en los que se preste el servicio.

Abonar el coste de los servicios que se abonarán mensualmente

Facilitar el Reglamento regulador del funcionamiento y cualquier otra normativa interna que afecte al servicio.

8.- MODIFICACION DE CONTRATO

Como la estimación de los servicios a realizar no se conoce con exactitud ya que dependen de la programación del teatro, el contrato podrá modificarse hasta un máximo del 20% del precio inicial.

Se podrá incrementar a su vez hasta el porcentaje del 10% del precio del contrato, sin que sea preciso tramitar el correspondiente expediente de modificación, debido a que las necesidades reales sean superiores a las estimadas inicialmente (art 309 de LCSP),

9.- INSPECCION, CONTROL Y PAGO DE LOS SERVICIOS.

-El adjudicatario deberá nombrar una persona responsable del servicio que tendrá poder suficiente para tomar las decisiones oportunas relativas a la correcta prestación de los servicios contratados, siendo el único interlocutor válido para todos los asuntos relacionados con la ejecución del contrato.

-El adjudicatario ejercerá el control y supervisión de los medios humanos adscritos al contrato.

Por su parte, el Social Antzokia ejercerá de forma directa y continua la inspección y vigilancia de los servicios encomendados por medio de los responsables designados al efecto y podrá dar al adjudicatario las instruccionesque estime oportunas para la mejor prestación de los mismos, siempre que éstas no se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulasde los documentos contractuales.

-la empresa adjudicataria corregirá de forma inmediata las irregularidades o alteraciones en la prestación de los servicios contratados que detecten los responsables de la inspección designados por

LA DIRECTORA DEL ORGANISMO AUTONOMO

MIREN JOSUNE ELORRIAGA MIGUEL - 11909826N

Firmado digitalmente por MIREN JOSUNE ELORRIAGA MIGUEL - 11909826N
Fecha: 2026.10.05 12:04:42 +02'00'