Expediente: 2026.03

Asunto: Aclaración al Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares

En Bilbao a 4 de mayo de 2026.

Estimado licitador:

En relación con la licitación del Exp. 2026.03 correspondiente al "**SERVICIOS AUXILIARES DE ATENCIÓN**" cuyo anuncio y Pliegos fueron publicados en el perfil de contratante con fecha 29 de marzo de 2026, se INFORMA:

PRIMERO - Que en relación al Lote 2 y al **servicio base** de este servicio de atención al público (azafatas/os), el número de horas garantizadas de servicio queda establecido tal y como se recogía en la versión inicial del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares:

Nº profesionales	**Anualidad de Contrato**	**Horas de servicio garantizadas**
3	Anualidad 1	**5184 horas**
3	Anualidad 2	**5184 horas**
3	Anualidad 3	**5184 horas**
2	Anualidad 4	**3564 horas**
2	Anualidad 5	**3564 horas**

SEGUNDO – Que los pliegos junto con la presente aclaración se encuentran disponibles en "*Perfil de Contratante*" de la página web del grupo EITB www.eitb.eus (https://www.eitb.eus/es/grupo-eitb/perfil-del-contratante/).

Sin otro particular, reciba un cordial saludo

Dpto. Compras

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES DE ATENCIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

EXPEDIENTE: 2026.03

04/05/2026 (Versión 2)

ÍNDICE

1 OBJETO Y DESCRIPCIÓN 4

2 LOTE Nº1: SERVICIOS AUXILIARES DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA. 4

2.1 COBERTURA DEL SERVICIO 4
2.2 ALCANCE DEL SERVICIO 5
2.3 OPERATIVA DEL SERVICIO 5
2.3.1 Servicio BASE 5
2.3.2 Servicios EXTRAORDINARIOS 7
2.4 OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO 8
2.5 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8
2.5.1 Condiciones generales 8
2.5.2 Condiciones particulares 10
2.6 FORMACIÓN 11
2.6.1 Formación previa a la incorporación de personal en la prestación del servicio 11
2.6.2 Formación continua 12
2.7 UNIFORMES 12
2.8 CALIDAD DEL SERVICIO 13
2.9 PENALIZACIONES 13
2.10 VERACIDAD DE LOS DATOS 13
2.11 SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 13

3 LOTE Nº2: SERVICIOS AUXILIARES DE ATENCIÓN. 14

3.1 COBERTURA DEL SERVICIO 14
3.2 ALCANCE DEL SERVICIO 14
3.2.1 Servicios auxiliares de atención al público e invitados (azafatas/os) 14
3.2.2 Servicio de atención especializado en visitas a sede. 16
3.2.3 Servicio de atención protocolaria e institucional 16
3.3 OPERATIVA DEL SERVICIO 18
3.3.1 Servicios auxiliares de atención al público (azafatas/os) 18
3.3.1.1 Servicio BASE 18
3.3.1.2 Servicios EXTRAORDINARIOS 18
3.3.2 Servicio de atención especializado en visitas a sede. 19
3.3.2.1 Servicio BASE 19
3.3.2.2 Servicios EXTRAORDINARIOS 19
3.3.3 Servicio de atención protocolaria e institucional 20
3.3.3.1 Servicio BASE 20
3.3.3.2 Servicios EXTRAORDINARIOS 20
3.3.4 Informes de seguimiento 21
3.4 OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO 21
3.5 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 21
3.5.1 Condiciones generales 21
3.5.2 Condiciones particulares 22
3.6 FORMACIÓN 24
3.6.1 Formación previa a la incorporación de personal en la prestación del servicio 24
3.6.2 Formación continua 24
3.7 UNIFORMES 25
3.7.1 Servicios auxiliares de atención al público e invitados (azafatas/os) 25
3.7.2 Servicio de atención especializado en visitas a sede. 25
3.7.3 Servicio de atención protocolaria e institucional 25
3.8 CALIDAD DEL SERVICIO 26
3.9 PENALIZACIONES 26

3.10 VERACIDAD DE LOS DATOS 26
3.11 SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 26
4 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES 27
4.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR. 27
4.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS 27
ANEXO I. MODELOS DE UNIFORMES 28

1 OBJETO Y DESCRIPCIÓN

El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación de servicios auxiliares de atención para EITB Media, S.A.U. (en adelante, **EITB MEDIA, Entidad Contratante o EC** indistintamente).

A la vista de la naturaleza y particularidad del descrito objeto, se han identificado los siguientes lotes de contratación susceptibles de utilización y aprovechamiento independientes:

- LOTE Nº1: Servicios auxiliares de recepción y atención telefónica.
- LOTE Nº2: Servicios auxiliares de atención.

En cualquier caso, la ejecución del contrato deberá ser efectuada con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a esta contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Las proposiciones deberán realizarse separadamente para cada uno de los Lotes y se valorarán de manera independiente, pudiendo los licitadores realizar ofertas a uno sólo o a varios de los Lotes.

2 LOTE Nº1: SERVICIOS AUXILIARES DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA.

2.1 COBERTURA DEL SERVICIO

Los servicios objeto de la presente contratación serán requerido, principalmente, para ser prestado en los siguientes centros de trabajo de la EC:

- Sede de la EC en Bilbao
  Capuchinos de Basurtu nº2
  48013 BILBAO

- Sede de la EC en Miramon
  Miramon pasealekua, 172
  20014 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

- Sede de la EC en Vitoria*
  Martínez de Aragón, 5-7
  01006 VITORIA-GASTEIZ

  ** A lo largo del año 2027/2028, está previsto que el servicio (con el mismo alcance) sea prestado en la Nueva Sede de la EC en Vitoria ubicada en la dirección siguiente:* ***Planta Baja de la Plaza del Renacimiento en un local (local 1)***

- Sede de la EC en Pamplona
  Tomás Caballero, 2
  31005 IRUÑEA-PAMPLONA

Puntualmente y atendiendo a las necesidades de producción de la EC, podrán ser prestados en ubicaciones diferentes a las Sedes, pero siempre en el ámbito geográfico de la CAE y Navarra.

2.2 ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios auxiliares de recepción y atención telefónica comprenderán la realización de, al menos, los siguientes trabajos:

- Atención a visitas externas, colaboradores e invitados.
- Atención telefónica (externa e interna).
- Recepción de comunicaciones y reenvío a los destinatarios.
- Gestión de mensajería, tanto para el envío de paquetes/ cartas, como para la recepción de los mismos.
- Gestión de recepción y envío de paquetería entre los diferentes centros de trabajo de la EC.
- Apoyo en la gestión de la entrega en la recepción de premios a particulares.
- Solicitud de taxis.
- Apoyo a otras áreas organizacionales de la EC.
- Apoyo en el mantenimiento del estado y aspecto de orden y limpieza en las recepciones y su entorno.
- Apoyo en la gestión de incidencias técnicas y/o quejas recibidas.

En la prestación del servicio correspondiente servicio de recepción y atención telefónica se han identificado las siguientes (2) tipologías de servicios:

a) Servicio BASE

Tendrán la consideración de servicio base todos aquellos trabajos anteriormente descritos que se desarrollen en atención a las necesidades (horarias y en el número de puestos) descritas en el apartado 2.3.1 del presente pliego.

b) Servicios EXTRAORDINARIOS

Tendrán la consideración de servicios extraordinarios:

- Necesidades adicionales de servicio motivados por actividades y programas puntuales que coincidan con la cobertura del "servicios base" y exija un incremento del número de puestos para atender a las mismas.

- Necesidades adicionales de servicio motivados por actividades y programas puntuales que NO coincida con la cobertura del "servicio base".

En cualquier caso, en el caso de que el servicio fuera requerido fuera de las Sedes de la EC, se asegura un mínimo de 4 horas de servicios extraordinarios por profesional y día en cada solicitud realizada.

2.3 OPERATIVA DEL SERVICIO

2.3.1 Servicio BASE

A fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, a continuación, se identifican la operativa de servicio (necesidades horarias y por centro) que serán requeridas para durante los próximos cinco años de contrato:

Año 1 de Contrato

		Puestos	Horas	Meses	Días	Horas/año
BILBAO						
HALL PRINCIPAL	l-v 8.30-22	1	13,5	12	249	3361,5
1ª PLANTA	l-v 7-20	1	13	12	249	3237
	l-v 10-15	1	5	12	249	1245
	s-d-f 9-21	1	12	12	116	1392
						9235,5
MIRAMON						
HALL PRIVIPAL	l-v 7-22	1	15	12	249	3735
	l-v 9-21.30	1	12,5	10	249	2593,75
	s-d-f 8-20	1	12	12	116	1392
						7720,75
GASTEIZ						
RECEPCIÓN	l-d 7-22	1	15	12	249	**3735**
	s-d-f 7-22	1	15	12	116	**1740**
IRUÑA						
RECEPCIÓN	l-v 9-14 y 16-18	1	7	12	249	**1743**
TOTAL HORAS AÑO						**24.174,25**

Año 2 de Contrato

		Puestos	Horas	Meses	Días	Horas/año
BILBAO						
HALL PRINCIPAL	l-v 8.30-22	1	13,5	12	249	3361,5
1ª PLANTA	l-v 7-20	1	13	12	249	3237
	l-v 10-15	1	5	12	249	1245
	s-d-f 9-21	1	12	12	116	1392
						9235,5
MIRAMON						
HALL PRIVIPAL	l-v 7-22	1	15	12	249	3735
	l-v 9-21.30	1	12,5	10	249	2593,75
	s-d-f 8-20	1	12	12	116	1392
						7720,75
GASTEIZ						
RECEPCIÓN	l-d 7-22	1	15	12	249	**3735**
	s-d-f 7-22	1	15	12	116	**1740**
IRUÑA						
RECEPCIÓN	l-v 9-14 y 16-18	1	7	12	249	**1743**
TOTAL HORAS AÑO						**24.174,25**

Año 3 de Contrato

		Puestos	Horas	Meses	Días	Horas/año
BILBAO						
HALL PRINCIPAL	l-v 8.30-21.30	1	13	12	249	3237
1ª PLANTA	l-v 7-18.30	1	11,5	12	249	2863,5
	l-v 10-14	1	4	12	249	996
	s-d-f 9-21	1	12	12	116	1392
						8488,5
MIRAMON						
HALL PRIVIPAL	l-v 7-22	1	15	12	249	3735
	l-v 9-21.30	1	12,5	10	249	2593,75
	s-d-f 8-20	1	12	12	116	1392
						7720,75
GASTEIZ						
RECEPCIÓN	l-d 7-22	1	15	12	249	**3735**
	s-d-f 7-22	1	15	12	116	**1740**
IRUÑA						
RECEPCIÓN	l-v 9-14 y 16-18	1	7	12	249	**1743**
TOTAL HORAS AÑO						**23.427,25**

Año 4 de Contrato

		Puestos	Horas	Meses	Días	Horas/año
BILBAO						
HALL PRINCIPAL	l-v 8.30-21.30	1	13	12	249	3237
1ª PLANTA	l-v 7-18.30	1	11,5	12	249	2863,5
	l-v 10-14	1	4	12	249	996
	s-d-f 9-21	1	12	12	116	1392
						8488,5
MIRAMON						
HALL PRIVIPAL	l-v 7-22	1	15	12	249	3735
	l-v 9-21.30	1	12,5	10	249	2593,75
	s-d-f 8-20	1	12	12	116	1392
						7720,75
GASTEIZ						
RECEPCIÓN	l-d 7-22	1	15	12	249	**3735**
	s-d-f 7-22	1	15	12	116	**1740**
IRUÑA						
RECEPCIÓN	l-v 9-14 y 16-18	1	7	12	249	**1743**
TOTAL HORAS AÑO						**23.427,25**

Año 5 de Contrato

		Puestos	Horas	Meses	Días	Horas/año
BILBAO						
HALL PRINCIPAL	l-v 8.30-21.30	1	13	12	249	3237
1ª PLANTA	l-v 7-18	1	11	12	249	2739
						0
	s-d-f 9-21	1	12	12	116	1392
						7368
MIRAMON						
HALL PRIVIPAL	l-v 7-22	1	15	12	249	3735
	l-v 9-21.30	1	12,5	10	249	2593,75
	s-d-f 8-20	1	12	12	116	1392
						7720,75
GASTEIZ						
RECEPCIÓN	l-d 7-22	1	15	12	249	**3735**
	s-d-f 7-22	1	15	12	116	**1740**
IRUÑA						
RECEPCIÓN	l-v 9-14 y 16-18	1	7	12	249	**1743**
TOTAL HORAS AÑO						**22.306,75**

No obstante lo anterior, la EC se reserva la facultad por necesidades operativas de modificar los horarios indicados, previa comunicación con la adjudicataria.

Cuando así sea, los cambios serán informados por la EC con una antelación mínima de QUINCE (15) días y nunca se requerirán más de DOS (2) cambios por año de contrato.

2.3.2 Servicios EXTRAORDINARIOS

Con el fin de facilitar la elaboración de las propuestas por parte de las candidatas, a continuación, se trasladan el número de horas que al amparo del presente servicio extraordinario pudieran ser requeridas (periodo):

DESCRIPCIÓN	**Unidades**

Servicio en horario laborable diurno	50 horas de servicio
Servicio en horario laborable nocturno	50 horas de servicio
Servicio en horario festivo diurno	50 horas de servicio
Servicio en horario festivo nocturno	50 horas de servicio

Las unidades señaladas son meramente estimativas. Por este motivo y dado que el presente contrato se adjudica por precios unitarios, la EC se reserva la posibilidad de agotar o no en su totalidad el valor estimado del contrato, sin derecho alguno del adjudicatario en caso de aumento, reducción o supresión de aquéllas, a reclamar ninguna indemnización o variar el precio establecido en su oferta.

El precio de los servicios extraordinarios deberá estar incluido en el precio ofertado por la licitadora en el ANEXO III.1.

2.4 OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO

Además de las previstas en las anteriores cláusulas del presente Pliego, la presente contratación comprenderá la realización de los siguientes trabajos:

- Asesoramiento especializado en *marketing* y atención al cliente.

  Dentro de este servicio se deberán incluir las siguientes tareas:

  - Asesoramiento en acciones que fomenten la mejora y maximicen la experiencia del "cliente" de la EC.

  - Realización de una memoria de servicios.
    Esta memoria deberá realizarse con una periodicidad mínima anual a fin de examinar el servicio ejecutado e identificar elementos tales como: aéreas de mejora del servicio, mejoras en procesos o detección de áreas de optimización.

  - Realización en un análisis comparativo y un estudio de la evolución del servicio por anualidad de ejecución (vigencia del contrato)

  - Asesoría en el diseño y puesta en marcha de acciones de mejora en la atención a clientes y personas usuarias.

- Elaboración de un plan análisis anual del servicio.

2.5 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.5.1 Condiciones generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado

a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. Garantizar que el personal designado desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

   c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

   d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

   e. Informar a la EC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato.

   f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

2.5.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la adjudicataria deberá contar con, al menos, los siguientes profesionales:

- (1) UN/A profesional Coordinador/a responsable del servicio

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la empresa que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, a una persona responsable de servicio en el conjunto de las Sedes. Será responsable de informar a los gestores del servicio del día a día de todos los centros y de notificarles cualquier imprevisto que pudiera surgir.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de la EC.

La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el responsable del servicio de la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

La persona designada por la adjudicataria para desarrollar estas funciones deberá contar con, al menos, TRES (3) años de experiencia en la coordinación de equipos que presten servicios similares al objeto de la presente contratación (2 de ellos en equipos de más de 15 personas).

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio tanto en horas de oficina, como fuera de hora de oficina (incluidos fines de semana y festivos).

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

  - Teléfono Móvil (24 horas x 365 días)
  - Correo electrónico

Será la persona encargada de facilitar la información, que, relativa al contrato, sea demandada por el/la responsable de la EC. El plazo máximo para la entrega de la documentación solicitada será de cinco (5) días naturales a partir de la comunicación formal. En cualquier caso, las consultas o cuestiones puntuales deberán ser atendidas en un plazo máximo de 72 horas.

- (1) UN Equipo de apoyo

Para la adecuada prestación de los servicios auxiliares de recepcionistas-telefonistas la empresa que resulte adjudicataria deberá designar un equipo principal de recepcionistas-telefonistas asignado al servicio y un equipo de recepcionistas-telefonistas de apoyo en la prestación del servicio.

Los/las profesionales de este servicio deberán contar con, al menos, la siguiente cualificación profesional:

- FP1 o equivalente (es la titulación mínima).

Otros requisitos a cumplir por los/las profesionales destinados por la adjudicataria como equipo de apoyo:

- Formación en atención al cliente y habilidades sociales.
- Capaz de relacionarse en cualquiera de los idiomas oficiales de la CAE. Imprescindible el uso de ambas lenguas oficiales.

  La comunicación, tanto oral como escrita, entre la adjudicataria del servicio y las personas usuarias, será aquella que elijan las personas usuarias en cada caso.

- Conocimientos en ofimática.

La adjudicataria deberá informar a la EC con la suficiente antelación de cualquier cambio producido en el equipo puesto a disposición del servicio. Los cambios de personal en el equipo puestos a disposición del servicio únicamente podrán realizarse por profesionales con cualificación igual o superior a los presentados en la oferta.

En todo caso la EC se reserva la potestad de solicitar a la adjudicataria la sustitución de personal cuya actuación y/o conocimientos resulten inadecuados, negligentes, o insuficientes para la realización de los trabajos objetos del presente servicio.

2.6 FORMACIÓN

2.6.1 Formación previa a la incorporación de personal en la prestación del servicio

Todos los costes de formación previos a la incorporación de cualquier nuevo/a profesional al servicio incluyendo las horas que el mismo dedique, serán por cuenta de adjudicataria.

En concreto, todo el personal nuevo que se incorpore al servicio deberá adquirir la siguiente formación mínima:

- Sede de Bilbao: 5 días - jornadas completas de 7 horas - asistencia a diferentes turnos.
- Miramón: 5 días – jornadas de 5 horas (como mínimo) - asistencia a diferentes turnos.
- Gasteiz: 3 días - jornadas completas de 7,30 horas - asistencia: 1 turno de mañana, 1 turno de tarde, 1 turno de tarde (prácticas).
- Iruña: 1 día en jornada completa de 7 horas.

Cuando una persona ya formada llevase más de tres (3) meses sin estar asignado/a a la presente contratación, tendrá que realizar, un minino de una (1) jornada de formación antes de incorporarse al puesto.

2.6.2 Formación continua

La propuesta deberá incluir una propuesta concreta del Plan de formación para todo el personal y para toda la duración del contrato, incluyendo el número de horas y las acciones formativas. El coste de este plan deberá estar incluido dentro del precio ofertado por las candidatas.

De acuerdo con los criterios definidos en el PCAP se valorará que el plan sea flexible y adaptable a nuevas necesidades de la EC que pudieran surgir durante la ejecución del contrato.

2.7 UNIFORMES

El personal puesto a disposición del presente servicio deberá llevar durante la prestación de un uniforme identificativo de la adjudicataria con las siguientes características técnicas mínimas:

- Composición:
  - Pantalón
  - Chaqueta
  - Camisetas/camisas manga corta
  - Camisetas/camisas manga larga
  - Distintivo identificativo de la entidad prestataria del servicio.
- Diseño de las prendas: se requiere comodidad para el óptimo desarrollo de las tareas a realizar, de un color neutro y con diseño actualizado.

El coste de los uniformes del personal destinado a la ejecución del contrato correrá por cuenta de la adjudicataria.

Los uniformes del servicio deberán ser entregados al personal en un plazo máximo de setenta y cinco (75) días a contar desde la formalización del correspondiente contrato.

Con el objetivo de mantener una estética acorde al servicio, la adjudicataria deberá facilitar al personal con un número suficiente de uniformes de forma que estos se encuentren en todo momento en óptimas condiciones estéticas y de desgaste.

En virtud de lo anterior las prendas deberán ser renovadas al menos con una periodicidad anual (tiempo máximo de UN (1) mes tras la finalización de cada año de contrato) en la cantidad necesaria para el correcto mantenimiento de una estética acorde a las prestaciones del servicio.

En el Anexo I del presente Pliego se incluye una foto de la estética general del modelo de uniforme a implantar.

2.8 CALIDAD DEL SERVICIO

La EC se reserva la facultad de realizar encuestas de satisfacción del servicio prestado a fin de analizar e identificar áreas de mejora.

En base a estos Informes, el/la responsable del servicio de la EC podrá indicar acciones concretas para la mejora en la prestación. La desatención de las iniciaciones o disfunciones en la prestación por parte de la adjudicataria, podrán ser causa de resolución de contrato.

2.9 PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

2.10 VERACIDAD DE LOS DATOS

La EC se reservan la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante la prestación del servicio, cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga.

La falsedad en los mismos podrá llevar aparejada la imposición por parte de la EC de las penalizaciones dispuestas en PCAP, y en último término, la resolución del contrato.

2.11 SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionaran a la contratista el acceso a la plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a la plataforma de coordinación, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores designados a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria (y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en la plataforma de coordinación.

3 LOTE Nº2: SERVICIOS AUXILIARES DE ATENCIÓN.

3.1 COBERTURA DEL SERVICIO

- Sede de la EC en Bilbao
  Capuchinos de Basurtu nº2
  48013 BILBAO

- Sede de la EC en Miramon
  Miramon pasealekua, 172
  20014 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

- Sede de la EC en Vitoria*
  Martínez de Aragón, 5-7
  01006 VITORIA-GASTEIZ

  ** A lo largo del año 2027/2028, está previsto que el servicio (con el mismo alcance) sea prestado en la Nueva Sede de la EC en Vitoria ubicada en la dirección siguiente:* ***Planta Baja de la Plaza del Renacimiento en un local (local 1)***

- Sede de la EC en Pamplona
  Tomás Caballero, 2
  31005 IRUÑEA-PAMPLONA

Puntualmente y atendiendo a las necesidades de producción de la EC, podrán ser prestados en ubicaciones diferentes a las Sedes, pero siempre en el ámbito geográfico de la CAE y Navarra.

3.2 ALCANCE DEL SERVICIO

De conformidad con las especialidades en la prestación a desarrollar, se han identificado las siguientes tres (3) tipologías *particulares* de servicios auxiliares de atención:

- Servicios auxiliares de atención al público (azafatas/os).
- Servicio de atención especializado en visitas a la sede.
- Servicios auxiliares de Servicio de atención protocolaria e institucional.

Cada tipología presenta unas particularidades y unas directrices de ejecución que deberán ser debidamente respetadas por la adjudicataria y que a continuación se detallan.

3.2.1 Servicios auxiliares de atención al público e invitados (azafatas/os)

Los servicios auxiliares de atención al público (azafatas/os) comprenderán la realización de, al menos, las siguientes labores:

Servicio auxiliar de atención al público e invitados de programas

- Previo al comienzo del programa:

  - Recepción del público/invitados de programas, incluyendo el acompañamiento desde su llegada (entrada por control de acceso/seguridad) hasta su posterior acomodamiento en la/s sala/s al efecto habilitada para público o sala invitados.

- Comprobación del listado de acceso del público cotejando los D.N.I.s facilitados en el control de acceso.
- Servicio de guardarropía.
- Acompañamiento del público, distribuidos en grupos, a plató y acomodación de las personas en gradas.
- Acompañamiento de los invitados/as al plató y acomodación de estas.
- Acompañamiento a la sala de maquillaje y posteriormente al ensayo en el plató.
- Acompañamiento al plató, siguiendo la escaleta.
- Apoyo en tratamiento protocolario de invitados/as y personalidades

- Durante la grabación del programa:

  - Proporcionar bebidas en el plato para posibles necesidades.
  - Atención a las necesidades que puedan surgir (acompañamiento a lavabos, enfermería, etc.).
  - Atención a jefes/as de prensa y acompañantes.
  - Supervisar que el lunch se sirva a la hora indicada.

- A la finalización el programa:

  - Acompañamiento del público/invitados hasta la/s sala/s al efecto habilitada/s al efecto.
  - Acompañamiento de los invitados a la sala de maquillaje y una vez desmaquillados/as, despedida en la puerta principal.
  - Servicio de guardarropía.
  - Supervisar que el taxi solicitado esté disponible a la hora indicada.
  - Entrega y recogida de encuesta al público.
  - Despedida del público/invitados.

Otros servicios auxiliares de atención al público

- Apoyo en la organización de los flujos de visitantes en las zonas de acceso, proporcionando información sobre la entrada de grupos y las condiciones del acceso, así como dirigir al visitante a las puertas adecuadas.
- Recibir e informar a los grupos.
- Facilitar la ayuda necesaria a personas de la tercera edad, visitantes discapacitados, así como a todas las personas que lo soliciten.
- Atención de actos y actividades, relacionadas con la programación.
- Ayudar a la distribución de información en ruedas de prensa y colaborar en determinadas actividades del salón de actos.
- Atender la entrada y acogida de visitas de carácter protocolario y con régimen de trato preferente.

En la prestación del servicio correspondiente a la atención al público e invitados (azafatas/os) se han identificado las siguientes (2) tipologías de servicios:

a) Servicio BASE

Tendrán la consideración de servicio base todos aquellos trabajos anteriormente desarrollados en atención a las concreciones descritas en el apartado 3.3.1.1

b) Servicios EXTRAORDINARIOS

Tendrán la consideración de servicios extraordinarios todos aquellos trabajos adicionales a los previstos como servicio base que respondan por los supuestos siguientes:

- Mayores necesidades de servicio motivados por actividades y otros eventos puntuales que impliquen un incremento del número de servicios/profesionales para atender a las mismas.

- Necesidades adicionales de servicio motivadas por actividades y otros eventos puntuales fuera del alcance del "servicio base".

3.2.2 Servicio de atención especializado en visitas a sede.

El servicio de atención especializado en visitas a sede comprenderá la realización de, al menos, las siguientes labores:

- Organización, distribución y planificación del calendario de visitas.
- Recepción de las visitas desde su llegada al control de acceso.
- Acompañamiento de las visitas por la sede de Bilbao.
- Despedida de las visitas.
- Apoyo a Servicio de atención protocolaria e institucional

En la prestación del servicio correspondiente al servicio de atención especializado en visitas a sede se han identificado las siguientes (2) tipologías de servicios:

c) Servicio <u>BASE</u>

Tendrán la consideración de servicio base todos aquellos trabajos anteriormente desarrollados en atención a las concreciones (horarias y puestos) descritos en el apartado 3.3.2.1

d) Servicios <u>EXTRAORDINARIOS</u>

Tendrán la consideración de servicios extraordinarios todos aquellos trabajos adicionales a los previstos como servicio base que respondan por los supuestos siguientes:

- Mayores necesidades de servicio motivados por actividades y otros eventos puntuales dentro del horario de cobertura del "servicio base" y que impliquen un incremento del número de servicios para atender a las mismas.

- Necesidades adicionales de servicio motivadas por actividades y otros eventos puntuales fuera del horario de cobertura del "servicio base".

3.2.3 Servicio de atención protocolaria e institucional

El servicio de atención protocolaria e institucional comprenderá la realización de, al menos, las siguientes labores:

- <u>Previo</u> al comienzo del programa de las personas invitadas y/o personalidades:

  - Recepción de las personas invitadas y/o personalidades, en el *hall* principal y acompañamiento a la sala de invitados correspondiente.
  - Apoyo en tratamiento protocolario de las personas invitadas y/o personalidades.
  - Acompañamiento a plató y acomodación de invitados y/o personalidades en sedes.

- Acompañamiento a la *sala de maquillaje* y posteriormente al ensayo en el plató.
- Acompañamiento de las personas invitadas y/o personalidades a plató según orden de entrada, siguiendo las pautas de la escaleta.
- Gestión de pedidos catering.
- Gestión de autorizaciones de entrada al Parking de la EC.
- Gestión de tarjetas de acceso para los colaboradores habituales.

- Durante la grabación del programa:

  - Atención a jefes de prensa y acompañantes.
  - Envío de la entrevista al invitado.
  - Selección y preparación del regalo.
  - Proporcionar bebidas en el plato para posibles necesidades.
  - Atención a las necesidades que puedan surgir (lavabos, indisposiciones, etc.).
  - Supervisar que las salas de invitados estén ordenadas y limpias en coordinación con cafetería y servicio de limpieza.
  - Supervisar que el *lunch* se entrega a la hora indicada.

- Al finalizar el programa:

  - Acompañamiento de las personas invitadas y/o personalidades hasta la Sala designada al efecto.
  - Posteriormente, acompañamiento de los invitados a la *sala de maquillaje*. Una vez desmaquillados y cuando el invitado así lo decida, despedida en la puerta principal.
  - Supervisar que el taxi solicitado esté a la hora solicitada.
  - Despedida.

Otros servicios de atención protocolaria e institucional:

- Atender la entrada y acogida de visitas de carácter protocolario y con régimen de trato preferente.
- Recabar información diaria de las necesidades de los programas y constatarlo en un documento de planificación.
- Gestión de cualquier incidencia que pudiera darse durante la estancia de las visitas y de sus acompañantes en la sede.
- Actualización de la base de datos para la obtención posterior de informes mensuales.
- Ayudar a la distribución de información en ruedas de prensa y colaborar en determinadas actividades del salón de actos.

En la prestación del servicio correspondiente servicio de atención protocolaria e institucional se han identificado las siguientes (2) tipologías de servicios:

a) Servicio BASE

Tendrán la consideración de servicio base todos aquellos trabajos anteriormente descritos que se desarrollen en atención a las necesidades (horarias y puestos) descritas en el apartado *3.3.3.1 del presente pliego***.**

b) Servicios EXTRAORDINARIOS

Tendrán la consideración de servicios extraordinarios todos aquellos trabajos adicionales a los previstos como "servicio base" que respondan a alguno de los siguientes supuestos:

- Necesidades adicionales de servicio motivadas por actividades y programas puntuales dentro del definido como servicio base que impliquen un incremento del número de puestos.

- Necesidades adicionales de servicio motivadas por actividades y programas puntuales fuera del definido servicio base.

3.3 OPERATIVA DEL SERVICIO

3.3.1 Servicios auxiliares de atención al público (azafatas/os).

3.3.1.1 Servicio BASE

A fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, a continuación, se identifican, la operativa de servicio (horas por centro) que serán requeridas.

- **Sede: Miramon**

Nº profesionales	**Anualidad de Contrato**	**Horas de servicio garantizadas**
3	Anualidad 1	**5184 horas**
3	Anualidad 2	**5184 horas**
3	Anualidad 3	**5184 horas**
2	Anualidad 4	**3564 horas**
2	Anualidad 5	**3564 horas**

3.3.1.2 Servicios EXTRAORDINARIOS

Puntualmente, se podrán solicitar trabajos adicionales a los recogidos en el servicio base.

Con el fin de facilitar la elaboración de las propuestas por parte de las candidatas, a continuación, se traslada el número de horas que al amparo del presente servicio extraordinario pudieran ser requeridas:

DESCRIPCIÓN	Ud.
Servicio en horario laborable diurno	1500 horas de servicio
Servicio en horario laborable nocturno	45 horas de servicio
Servicio en horario festivo diurno	150 horas de servicio
Servicio en horario festivo nocturno	45 horas de servicio

Las unidades señaladas son meramente estimativas. Por este motivo y dado que el presente contrato se adjudica por precios unitarios, la EC se reserva la posibilidad de agotar o no en su totalidad el valor estimado del contrato, sin derecho alguno del

adjudicatario en caso de aumento, reducción o supresión de aquéllas, a reclamar ninguna indemnización o variar el precio establecido en su oferta.

El precio de los servicios extraordinarios deberá estar incluido en el precio ofertado por la licitadora en el ANEXO III.1.

En cualquier caso, en el caso de que el servicio fuera requerido fuera de las Sedes de la EC, se asegura un mínimo de 4 horas de servicios extraordinarios por profesional y día en cada solicitud realizada.

3.3.2 Servicio de atención especializado en visitas a sede.

3.3.2.1 Servicio BASE

A fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, a continuación, se identifican, sobre la base de los servicios de atención especializado en visitas a sede identificados en el ejercicio septiembre de 2024 a agosto de 2025, la operativa de servicio (necesidades horarias y por centro) que se estima podrían ser requerida.

- **Sede: Bilbao**

nº puestos	Cobertura horaria
1	10 meses septiembre a junio - Lunes a Viernes 7 horas entre las 8h y las 22h

3.3.2.2 Servicios EXTRAORDINARIOS

Puntualmente, se podrán solicitar trabajos adicionales a los recogidos en el servicio base.

Con el fin de facilitar la elaboración de las propuestas por parte de las candidatas, a continuación, se traslada el número de horas que al amparo del presente servicio extraordinario pudieran ser requeridas:

DESCRIPCIÓN	Ud.
Servicio en horario laborable diurno	50 horas de servicio
Servicio en horario laborable nocturno	15 horas de servicio
Servicio en horario festivo diurno	50 horas de servicio
Servicio en horario festivo nocturno	15 horas de servicio

Las unidades señaladas son meramente estimativas. Por este motivo y dado que el presente contrato se adjudica por precios unitarios, la EC se reserva la posibilidad de agotar o no en su totalidad el valor estimado del contrato, sin derecho alguno del adjudicatario en caso de aumento, reducción o supresión de aquéllas, a reclamar ninguna indemnización o variar el precio establecido en su oferta.

El precio de los servicios extraordinarios deberá estar incluido en el precio ofertado por la licitadora en el ANEXO III.1.

En cualquier caso, en el caso de que el servicio fuera requerido fuera de la Sede de Bilbao la EC, se asegura un mínimo de 4 horas de servicios extraordinarios por profesional y día en cada solicitud realizada.

3.3.3 Servicio de atención protocolaria e institucional

3.3.3.1 Servicio BASE

A fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de los licitadores, a continuación, se identifican, sobre la base de los servicios de atención protocolaria e institucional identificado en el ejercicio septiembre de 2024 a agosto de 2025, la operativa de servicio (necesidades horarias y por centro) que se estima podrían ser requeridas:

- **Sede: Bilbao**

nº puestos	Cobertura horaria
1	11 meses agosto a junio - Lunes a Viernes 7 horas entre las 8h y las 22h*
1	11 meses septiembre a julio - Lunes a Viernes 7 horas entre las 8h y las 22h*

**** En función de eventos puntuales (elecciones, etc.) se podría requerir modificaciones en el horario indicado siendo necesaria la prestación puntual de servicios en horario nocturno y fines de semana.***

No obstante, lo anterior y siendo estos datos meramente estimativos, la EC en ningún caso se compromete a contratar una determinada cantidad de servicios, por estar estos subordinados a las necesidades de la misma durante la vigencia del contrato.

3.3.3.2 Servicios EXTRAORDINARIOS

Puntualmente, se podrán solicitar trabajos adicionales a los recogidos en el servicio base.

Con el fin de facilitar la elaboración de las propuestas por parte de las candidatas, a continuación, se traslada el número de horas que al amparo del presente servicio extraordinario pudieran ser requeridas:

DESCRIPCIÓN	Ud.
Servicio en horario laborable diurno	50 horas de servicio
Servicio en horario laborable nocturno	15 horas de servicio
Servicio en horario festivo diurno	50 horas de servicio
Servicio en horario festivo nocturno	15 horas de servicio

Las unidades señaladas son meramente estimativas. Por este motivo y dado que el presente contrato se adjudica por precios unitarios, la EC se reserva la posibilidad de agotar o no en su totalidad el valor estimado del contrato, sin derecho alguno del adjudicatario en caso de aumento, reducción o supresión de aquéllas, a reclamar ninguna indemnización o variar el precio establecido en su oferta.

El precio de los servicios extraordinarios deberá estar incluido en el precio ofertado por la licitadora en el ANEXO III.1.

En cualquier caso, en el caso de que el servicio fuera requerido fuera de las Sedes de la EC en Bilbao, se asegura un mínimo de 4 horas de servicios extraordinarios por profesional y día en cada solicitud realizada.

3.3.4 Informes de seguimiento

Para una correcta gestión operativa del servicio, la entidad que resulte adjudicataria deberá presentar con una periodicidad mensual informes de seguimiento relativos a la ejecución del servicio. Estos informes deberán presentarse ante la persona Responsable designada por la Entidad Contratante, y deberán ajustarse al formato que la Entidad Contratante designe.

3.4 OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO

Además de las previstas en las anteriores cláusulas del presente Pliego, la presente contratación comprenderá la realización de los siguientes trabajos:

- Asesoría en el diseño y puesta en marcha de acciones de mejora en la atención a clientes y personas usuarias.
- Realización de una memoria de servicios. Esta memoria deberá realizarse con una periodicidad mínima anual a fin de examinar el servicio ejecutado e identificar elementos tales como: aéreas de mejora del servicio, mejoras en procesos o detección de áreas de optimización.

3.5 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.5.1 Condiciones generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. Garantizar que el personal designado desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

   c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

   d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

   e. Informar a la EC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato.

   f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

3.5.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, los siguientes profesionales:

- (1) UN/A profesional Coordinador/a responsable del servicio

  Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la empresa que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, a una persona responsable de servicio en el conjunto de las Sedes. Será responsable de informar a los gestores del servicio del día a día de todos los centros y de notificarles cualquier imprevisto que pudiera surgir.

  Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de la EC.

  La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato.

  Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el responsable del servicio de la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

  El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

  El profesional propuesto para desarrollar estas funciones deberá contar con, al menos, 3 años de experiencia en la coordinación de equipos que presten servicios similares a los recogidos en la presente contratación (2 de ellos en equipos de más de 7 personas).

  Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio. Además, será la persona encargada de facilitar la información, que, relativa al contrato, sea demandada por el/la responsable de la EC. El plazo máximo para la entrega de la documentación solicitada será de cinco (5) días naturales a partir de la comunicación formal. En cualquier caso, las consultas o cuestiones puntuales deberán ser atendidas en un plazo máximo de 72 horas.

- (1) UN equipo de apoyo para prestación de los servicios auxiliares de atención al público (azafatas)

  Para la adecuada prestación de los servicios auxiliares de atención al público (azafatas/os) la empresa que resulte adjudicataria deberá designar un equipo principal de atención asignado al servicio y un equipo de atención de apoyo en la prestación del servicio.

  Los/Las profesionales de este servicio deberán contar con, al menos, la siguiente cualificación profesional:

  - FP1 o equivalente (es la titulación mínima).

  Otros requisitos a cumplir por el personal puesto a disposición del servicio:

  - Formación en atención al cliente y habilidades sociales.
  - Capaz de relacionarse en cualquiera de los idiomas oficiales de la CAE. Imprescindible el uso de ambas lenguas oficiales. La comunicación, tanto oral como escrita, entre la adjudicataria del servicio y los/las usuarios/as, será aquella que elija el/la usuario/a en cada caso.

- (1) UN equipo de apoyo para prestación del servicio de atención especializado en visitas a la sede

  Para la adecuada prestación del servicio de atención especializado en visitas, los/las profesionales asignados/as a la prestación de este servicio deberán contar con, al menos, la siguiente cualificación profesional:

  - Grado/Licenciatura

  Otros requisitos a cumplir por el personal puesto a disposición del servicio:

  - Conocimientos de Euskera acreditado nivel C1, PL3, EGA o equivalente.

- (1) UN equipo de apoyo para la prestación del servicio de atención protocolaria e institucional

  Para la adecuada prestación del servicio, la empresa que resulte adjudicataria, deberá contar con un profesional de, al menos, 2 años de experiencia en atención protocolaria e institucional, así como la siguiente cualificación profesional:

  - Grado/Licenciatura

  Otros requisitos a cumplir por el personal puesto a disposición del servicio:

  - Formación en técnicas básicas de protocolo y organización de actos.
  - Conocimientos de Euskera acreditado nivel C1, PL3, EGA o equivalente.

La empresa que resulte adjudicataria deberá informar a la EC con la suficiente antelación de cualquier cambio producido en el equipo puesto a disposición del servicio. Los cambios de personal en el equipo puestos a disposición del servicio únicamente podrán realizarse por profesionales con calificación igual o superior a los presentados en la oferta.

En todo caso la EC se reserva la potestad de requerir a la empresa que resulte adjudicataria la retirada inmediata de personal cuya actuación y/o conocimientos considere inadecuada, negligente, o insuficientes para la realización de los trabajos objetos del presente servicio.

3.6 FORMACIÓN

3.6.1 Formación previa a la incorporación de personal en la prestación del servicio

Todos los costes de formación previos a la incorporación de cualquier nuevo profesional al servicio incluyendo las horas que el mismo dedique, serán por cuenta de la adjudicataria.

En concreto, todo el personal nuevo que se incorpore al servicio deberá adquirir la siguiente formación mínima:

- 12 horas en dos jornadas diferentes de trabajo previas.

3.6.2 Formación continua

La propuesta deberá incluir una propuesta concreta del Plan de formación bianual para todo el personal, incluyendo el número de horas y las acciones formativas. El coste de este plan estará incluido dentro del precio de adjudicación.

Se valorará que el plan sea flexible y adaptable a nuevas necesidades de la EC que pudieran surgir durante la ejecución del contrato.

3.7 UNIFORMES

3.7.1 Servicios auxiliares de atención al público e invitados (azafatas/os)

El personal destinado a la ejecución de los trabajos de auxiliares de atención al público deberá llevar durante la prestación de un uniforme con las siguientes características técnicas mínimas:

- Composición:
  - Pantalón.
  - Chaqueta.
  - Camisetas manga corta.
  - Camisetas manga larga.
  - Abrigo

Con el objetivo de mantener una estética acorde a las prestaciones del servicio, la adjudicataria deberá comprometerse a facilitar a sus trabajadores el número necesario de uniformes de forma que, estos se encuentren en óptimas condiciones estéticamente y de desgaste. Por ello las prendas deberán ser renovadas, al menos, en la cantidad necesaria para el cumplimiento de las consideraciones estéticas.

Los uniformes del servicio deberán ser entregados al personal en un plazo máximo de setenta y cinco (75) días a contar desde la formalización del correspondiente contrato.

Las prendas deberán ser renovadas al menos con una periodicidad anual (tiempo máximo de UN (1) mes tras la finalización de cada año de contrato) en la cantidad necesaria para el correcto mantenimiento de una estética acorde a las prestaciones del servicio.

El coste de los uniformes del personal correrá por cuenta de la adjudicataria.

3.7.2 Servicio de atención especializado en visitas a sede.

Con el objetivo de mantener una estética acorde al servicio a ser prestado, los/as profesionales de la adjudicataria que presten el servicio deberán ir correctamente vestidos.

Asimismo, este personal relativo al servicio de atención especializado en visitas a la sede deberá ir correctamente identificado, de manera que se diferencia del personal propio de la EC.

3.7.3 Servicio de atención protocolaria e institucional

Con el objetivo de mantener una estética acorde al servicio a ser prestado, los profesionales de la Entidad Adjudicataria que presten el servicio deberán ir correctamente vestidos.

Asimismo, este personal relativo al servicio de atención protocolaria e institucional en visitas a la sede deberá ir correctamente identificado, de manera que se diferencia del personal propio de la Entidad Contratante.

3.8 CALIDAD DEL SERVICIO

La EC se reserva la facultad de realizar encuestas de satisfacción con el servicio prestado por la adjudicataria a fin de verificar que se el nivel de calidad en la ejecución del servicio.

En base a estos Informes, el responsable del servicio podrá formular instrucciones o acciones concretas de mejora en la prestación del servicio.

La desatención de las indicaciones trasladadas a la adjudicataria podrá ser causa de resolución de contrato.

3.9 PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

3.10 VERACIDAD DE LOS DATOS

Las Entidades Contratantes se reservan la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso del servicio, cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la entidad adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga.

La falsedad en los mismos podrá llevar aparejada la imposición por parte de las Entidades Contratantes de las penalizaciones dispuestas en PCAP, y en último término, la resolución del contrato.

3.11 SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionará a la contratista el acceso a la plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a la plataforma de coordinación, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores designados a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria (y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en la plataforma de coordinación.

4 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

Las entidades licitadoras deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

4.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor.

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el **SOBRE C**, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el **ANEXO IV.1** del PCAP.

4.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

ANEXO I. MODELOS DE UNIFORMES











