**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO QUE TIENE POR OBJETO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN, ANIMACIÓN, DINAMIZACIÓN Y CESIÓN DE ESPACIOS DE LOS EQUIPAMIENTOS PÚBLICOS CULTURALES DE SANTURTZI: BIBLIOTECA CENTRAL, BIBLIOTECA INFANTIL DE KABIEZES, MAMARIGA KULTURGUNEA, KABIA Y GAZTEGUNEA.**

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de los siguientes servicios en todos o en algunos de los centros culturales de Santurtzi: Biblioteca central, Biblioteca infantil de Kabiezes, Mamariga Kulturgunea, Kabia y Gaztegunea, según lo indicado en el presente pliego:

- Servicio de recepción a personas usuarias.
- Servicio de atención a personas usuarias.
- Desarrollo de actividades de animación a la lectura.
- Desarrollo de actividades de dinamización.
- Gestión de cesión y uso de espacios.

## 2. LOTES

### *2.1. LOTE 1: BIBLIOTECAS*

Comprende la realización de las siguientes tareas en los siguientes centros:

#### *2.1.1. Biblioteca Central*

**a) Descripción del equipamiento:**

Local de aproximadamente 500m$^2$ en entreplanta, ubicado en la Plaza Juan José Mendizábal s/n, con un único acceso y distribuido interiormente en: 1 Vestíbulo-Conserjería y Reproducción, 1 Sala de Procesos Técnicos, 1 Sala Hemeroteca, 1 Sala infantil, 3 Salas de adultos, 1 Almacén y 2 Salas de trabajos en común.

Los servicios que se prestan en este local son: consulta en sala de materiales librarios y hemerográficos, 2 puntos de préstamo de libros (infantil y adulto), información y referencia, reproducción (realizada por el personal), conexiones a Internet y Ofimática.

Calendario y Horario: constan en el Anexo I de este Pliego.

**b) Tareas a desarrollar:**

**b.1)** Servicio de RECEPCIÓN

- Guardia y custodia del local:
  - Apertura y cierre de puertas y ventanas.
  - Control de entradas y salidas.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Custodia de llaveros y materiales propios del local.
- Encendido y apagado de las luminarias.
- Recogida de prensa en el punto de suministro.
- Cualquier otra tarea propia de un servicio de conserjería y no contemplada en la anterior relación.

➢ Recepción e información:
- Recepción de visitantes, información primaria y control del equipo antihurto.
- Atención telefónica y deriva, en su caso.
- Realización de fotocopias, escáneres y otros productos impresos. Cobro de estos.
- Contabilidad de la jornada. Custodia de la recaudación.
- Cualquier otra tarea de las características expuestas que pudieran surgir durante la jornada.

➢ Otras:
- Reposición de material higiénico en los baños.
- Envío y recogida de materiales a otras dependencias del Ayuntamiento.
- Traslado y recogida de materiales bibliográficos de depósitos externos. Ordenación de estos en los estantes.
- Pequeñas labores de mantenimiento.
- Sellado, forrado y reparación de libros y otros materiales de la colección.
- Tareas mecánicas de préstamo y devolución de materiales bibliográficos con utilización de equipo informático.

**b.2)** Servicio de ATENCIÓN

Este servicio se ofertará en los denominados “periodos especiales” que comprende los sábados de todo el año, así como épocas de estudio y fechas navideñas. Se adjunta calendario en Anexo I.

Este servicio comprende la realización de las siguientes tareas:

- Información general a personas usuarias, tanto en los propios locales como por teléfono. Dicha información supone dar respuesta a preguntas relativas a horarios, servicios que se prestan, organización de la colección, fondos, requisitos exigidos para la obtención del carné de persona lectora, normas de uso, préstamo, etc.
- Formación y atención en el uso del Catálogo informatizado de la Red de Bibliotecas Municipales de Santurtzi a través del OPAC, a fin de que la persona usuaria pueda conocer la existencia y obtener la localización de la información que solicite.
- Información y referencia bibliográfica.
- Formación y atención en uso de las conexiones públicas a Internet y sus subproductos derivados. Cobro y contabilidad de la jornada. Custodia de la recaudación. Atención a las anomalías que pudiera presentar.
- Realización de las transacciones de préstamos y labores relacionadas (realización de carnés, reclamaciones…) mediante el sistema Absysnet o su préstamo de seguridad en PC en caso de avería grave del mismo. Realización de transacciones de forma manual en caso de avería muy grave, corte de fluido eléctrico, etc.
- Hacer respetar las normas de uso de la biblioteca.
- Colocación y ordenación de los materiales bibliográficos y hemerográficos en las secciones correspondientes de la biblioteca.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Colaboración en actividades de animación a la lectura.

**b.3)** Desarrollo de ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA

Se presentará un programa de animación a la lectura que podrá estar dirigido tanto al público infantil como al juvenil y adulto. Este programa de animación se llevará a cabo en los diferentes espacios de la Red de Bibliotecas de Santurtzi y otros equipamientos culturales.

El proyecto deberá contener:

- Objetivos generales del programa y los específicos de las actividades a realizar.
- Metodología utilizada para el desarrollo de las actividades.
- Programa de actividades.
- Cronograma.
- Medios adscritos a la realización de las actividades.
- Sistema de evaluación

### *2.1.2. Biblioteca Infantil de Kabiezes*

**a) Descripción del equipamiento:**

Local de aprovechamiento bibliotecario de aproximadamente 225 $m^2$ en entreplanta ubicado en Avenida Antonio Alzaga, 64 (Kabiezes), carente de accesibilidad.

Los servicios que se prestan en este local son: consulta en sala de materiales librarios, 1 punto de préstamo de libros, información y referencia, reproducción y conexiones a Internet.

Calendario y Horario: el servicio se prestará de lunes a viernes, ambos incluidos, durante todo el año, a excepción del mes de agosto que permanecerá cerrado, en los siguientes horarios:
Horario de apertura: 17:00 – 19:45
Trabajo interno: una hora diaria de lunes a viernes.
Navidades, Semana Santa y Verano: 10:30 – 13:30

**b) Tareas a desarrollar:**

**b.1)** Servicio de RECEPCIÓN

- Guardia y custodia del local:
  - Apertura y cierre de puertas y ventanas.
  - Control de entradas y salidas.
  - Custodia de llaveros y materiales propios del local.
  - Encendido y apagado de las luminarias.
  - Cualquier otra tarea propia de un servicio de conserjería y no contemplada en la anterior relación.
- Recepción e información:

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Recepción de visitantes, información primaria y control del equipo antihurto.
- Atención telefónica y deriva, en su caso.
- Realización de fotocopias, escáneres y otros productos impresos. Cobro de estos.
- Contabilidad de la jornada. Custodia de la recaudación.
- Reposición de material higiénico en los baños.
- Envío y recogida de materiales a otras dependencias del Ayuntamiento.
- Traslado y recogida de materiales bibliográficos de depósitos externos. Ordenación de estos en los estantes.
- Pequeñas labores de mantenimiento.
- Sellado, forrado y reparación de libros y otros materiales de la colección.
- Cualquier otra tarea de las características expuestas que pudieran surgir durante la jornada.

**b.2)** Servicio de ATENCIÓN

- Formación y atención en uso de las conexiones públicas a Internet y sus subproductos derivados. Cobro de la tasa y contabilidad de la jornada. Custodia de la recaudación.
- Formación y atención en el uso del Catálogo informatizado de la Red de Bibliotecas Municipales de Santurtzi a través del OPAC, a fin de que la persona usuaria pueda conocer la existencia y obtener la localización de la información que solicite.
- Realización de las transacciones de préstamos y labores relacionadas (realización de carnés, reclamaciones…) mediante el sistema Absysnet o su préstamo de seguridad en PC en caso de avería grave del mismo. Realización de transacciones de forma manual en caso de avería muy grave, corte de fluido eléctrico, etc.
- Hacer respetar las normas de uso de la biblioteca.
- Colocación y ordenación de los materiales bibliográficos y hemerográficos en las secciones correspondientes de la biblioteca.
- Colaboración en actividades de animación a la lectura.

### *2.1.3. RECURSOS HUMANOS*

**a) Recursos Humanos no presenciales**

*Responsable de empresa:*

A efectos de coordinación del servicio, la empresa adjudicataria nombrará un responsable como interlocutor habitual con el Área de Cultura, sin que sea necesaria su presencia física. Dicho responsable de empresa asumirá las tareas de coordinación y supervisión del servicio.

Requisitos: estar en posesión de titulación mínima de Educación Superior del ámbito socioeducativo.

**b) Recursos Humanos presenciales**

**BIBLIOTECA CENTRAL**

*Servicio de RECEPCIÓN*

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

La empresa dedicará a este servicio los recursos que en cada momento considere necesarios, debiendo estar el servicio cubierto por un mínimo de 1 persona durante todo el horario indicado.

Requisitos: estar en posesión de título ESO o equivalente y acreditación de estar en posesión del B2 de euskera o equivalente (salvo personal subrogable).

*Servicio de ATENCIÓN*

La empresa deberá disponer de un mínimo de 2 personas (1 ayudante de biblioteca para la atención al público adulto y 1 ayudante de biblioteca para la atención del público infantil).

Requisitos: estar en posesión de título Bachillerato LOGSE o equivalente y acreditación de estar en posesión del B2 de euskera o equivalente (salvo personal subrogable). Además, deberá acreditarse la formación académica, biblioteconomía y conocimiento del programa Absysnet de las personas trabajadoras propuestas para la prestación del servicio. Esta formación se acreditará con al menos la realización de 50 horas de cursos en la materia o certificación de experiencia en tareas similares de seis meses.

**BIBLIOTECA INFANTIL DE KABIEZES**

Para la correcta prestación del servicio, la empresa deberá disponer de un mínimo de 1 persona durante todo el horario de apertura al público.

Requisitos: estar en posesión de título Bachillerato LOGSE o equivalente y acreditación de estar en posesión del B2 de euskera o equivalente (salvo personal subrogable). Además, deberá acreditarse la formación académica, biblioteconomía y conocimiento del programa Absysnet de las personas trabajadoras propuestas para la prestación del servicio. Esta formación se acreditará con al menos la realización de 50 horas de cursos en la materia o certificación de experiencia en tareas similares de seis meses.

### *2.2. LOTE 2: MAMARIGA KULTURGUNEA Y KABIA*

Comprende la realización de las siguientes tareas en los citados centros:

#### *2.2.1. Mamariga Kulturgunea*

**a) Descripción del equipamiento:**

Local de aproximadamente 1500 $m^2$ distribuidos en 3 plantas. A los efectos de las tareas objeto del contrato, los espacios a tener en cuenta son:

PLANTA 0 (acceso desde Plaza Párroco Elías) distribuida en: Vestíbulo, Conserjería, Patio exterior de juegos, Baños y Almacenes.

PLANTA -1 (acceso desde Planta 0) distribuida en: Salón de actos (aforo 110 personas) con equipo audiovisual, 2 boxes de ensayo para grupos con equipo audio / batería, 1 taller de cocina, Baños y Almacenes.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

PLANTA -2 (acceso calle Bogadores) distribuida en: 4 salas autogestionadas para alojamiento compartido de asociaciones, Baños y Almacén.

Calendario y Horario: el servicio se prestará de lunes a sábado, ambos incluidos, durante todo el año, a excepción del mes de agosto que permanecerá cerrado.

El horario de apertura al público será de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 21:00.

Periodos especiales: este espacio también contempla aperturas especiales en épocas de estudio y fechas navideñas. Este horario especial consta en el Anexo II de este pliego.

El Ayuntamiento podrá ampliar puntualmente este horario según necesidades, abonándose esta ampliación según lo dispuesto en la oferta.

**b) Tareas a desarrollar:**

**b.1)** Servicio de RECEPCIÓN y ATENCIÓN

- Guarda y custodia de los locales:
  - Apertura y cierre de puertas y ventanas.
  - Control de entradas y salidas.
  - Custodia de llaveros y materiales propios del local.
  - Puesta a disposición de las personas cesionarias de los espacios y materiales cedidos.
  - Inspección de los diferentes espacios del centro una vez finalizado su uso.
  - Control de alarmas.
  - Control de los sistemas de climatización.
  - Control del cumplimiento de las obligaciones de limpieza de la PLANTA -2 por parte de las personas cesionarias.
  - Notificación a los servicios municipales de desperfectos e incidencias observados en los locales.
  - Cualquier otra tarea propia de un servicio de conserjería y no contemplada en la anterior relación.
- Información:
  - Información general a personas usuarias, tanto en los propios locales como por teléfono y correo electrónico. Dicha información supone dar respuesta a preguntas relativas a horarios, servicios que se prestan en el local, precios, condiciones de utilización, entrega de folletos, etc.
  - Realización, mediante los elementos informáticos puestos a su disposición de cartelería sencilla.
  - Actualización de los paneles expositores.
  - Cualquier otra tarea propia de un servicio de información y no contemplada en la anterior relación.

**b.2)** Gestión de CESIÓN y USO de espacios

La empresa se ajustará a las instrucciones sobre cesión y usos de espacios que el Ayuntamiento, a través del Área de Cultura, Euskera y Deportes, le facilite en cada momento.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

En caso de que alguna cesión o uso presente dudas a la adjudicataria, consultará con el Área de Cultura, Euskera y Deportes antes de autorizar o no el uso o cesión del espacio.

Este servicio comprende la realización de las siguientes tareas:

- Gestión de las reservas de los diferentes espacios del centro mediante la utilización del programa específico disponible al efecto.
- Elaboración de calendarios y solicitudes para la cesión anual de los espacios conforme al procedimiento establecido.
- Proporcionar al personal del centro el soporte y material necesario tanto del procedimiento de adjudicación como del resto de documentación necesaria.
- Mantener debidamente informado al personal del centro de todo lo relacionado con las cesiones y sus posibles variaciones.
- Recogida de solicitudes debidamente cumplimentadas en el centro cultural.
- Mantener la debida comunicación con las asociaciones y personas cesionarias, especialmente al inicio y al final de la cesión.
- Adjudicación y notificación de las cesiones concedidas e información de las condiciones de uso, así como explicación del manejo de los equipos audiovisuales con los que cuenta el centro.
- Control del correcto cumplimiento de las cesiones (objeto de la cesión, uso de días, horarios y armarios concedidos...)
- Realización y actualización de cuadrante con las cesiones realizadas.
- Cobro de la tasa por utilización de locales y contabilidad de la jornada. Custodia de la recaudación. Atención a las incidencias que pudieran surgir. Ingreso mensual / trimestral en el área de Hacienda del Ayuntamiento.
- Comunicación al Área de Cultura, Euskera y Deporte de cualquier anomalía observada.
- Cualquier otra tarea propia de este tipo de tareas y no contemplada en la anterior relación.

**b.3)** Desarrollo de ACTIVIDADES DE DINAMIZACIÓN

Se presentará un programa de dinamización que podrá basarse en actividades dirigidas a sectores determinados de la población, exposiciones y/o campañas de divulgación de los servicios ofrecidos.

El proyecto deberá contener:

- Objetivos generales del programa y los específicos de las actividades a realizar.
- Metodología utilizada para el desarrollo de las actividades.
- Programa de actividades.
- Cronograma.
- Medios adscritos a la realización de las actividades.
- Sistema de evaluación

### *2.2.2. Kabia*

**a) Descripción del equipamiento:**

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Local de aproximadamente 350 m2 distribuidos en una sola planta, situado en Calle Fundación Hogar, 14- bajo.

A los efectos de las tareas objeto del contrato, los espacios a tener en cuenta son: ludoteca, 3 talleres polivalente, vestuario, baños y almacén.

Calendario y Horario: el servicio se prestará durante todo el año (excepto fiestas oficiales, julio y agosto) en horario de tarde (17:00 – 21:00). En el mes de julio, el servicio se prestará en horario de mañana (10:00 – 14:00). En el mes de agosto el centro permanecerá cerrado.

**b) Tareas a desarrollar:**

**b.1)** Servicio de RECEPCIÓN y ATENCIÓN

- Inspección y control del local:
  - Custodia de llaveros y materiales propios del centro.
  - Puesta a disposición de las personas cesionarias de los espacios y materiales cedidos.
  - Inspección de los diferentes espacios del centro una vez finalizado su uso: limpieza, desperfectos, etc.
  - Control de los sistemas de climatización.
  - Notificación a los servicios municipales de incidencias y desperfectos observados en los locales.
  - Cualquier otra tarea propia de un servicio de conserjería y no contemplada en la anterior relación.
- Información:
  - Información general a personas usuarias, tanto en los propios locales como por teléfono y correo electrónico. Dicha información supone dar respuesta a preguntas relativas a horarios, servicios que se prestan, precios, condiciones de utilización, entrega de folletos, etc.
  - Realización de cartelería sencilla mediante los elementos informáticos puestos a su disposición.
  - Actualización de los paneles expositores.
  - Cualquier otra tarea propia de un servicio de información y no contemplada en la anterior relación.

**b.2)** Gestión de CESIÓN y USO de espacios

La empresa se ajustará a las instrucciones sobre cesión y usos de espacios que el Ayuntamiento, a través del Área de Cultura, Euskera y Deportes, le facilite en cada momento.

En caso de que alguna cesión o uso presente dudas a la adjudicataria, consultará con el Área de Cultura, Euskera y Deportes antes de autorizar o no el uso o cesión del espacio.

Este servicio comprende la realización de las siguientes tareas:

- Gestión de las reservas de los diferentes espacios del centro mediante la utilización del programa específico disponible al efecto.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Elaboración de calendarios y solicitudes para la cesión anual de los espacios conforme al procedimiento establecido.
- Elaboración de calendarios y solicitudes para la cesión del espacio infantil conforme a los procedimientos semestrales establecidos.
- Proporcionar al personal del centro el soporte y material necesario tanto del procedimiento de adjudicación como del resto de documentación necesaria.
- Mantener debidamente informado al personal del centro de todo lo relacionado con las cesiones y sus posibles variaciones.
- Recogida de solicitudes debidamente cumplimentadas en el centro cultura. En el caso del espacio infantil, las solicitudes se recogerán con carácter previo al sorteo, para la realización de la base de datos y comprobación de padrones.
- Tareas precisas con el servicio municipal de informática para la realización del sorteo.
- Elaborar la documentación necesaria, publicitar el proceso de adjudicación del espacio infantil y realizar los trámites oportunos para su publicación, así como de puntos importantes del proceso como listados de admitidos, resultado del sorteo, etc.
- Mantener la debida comunicación con las asociaciones y personas cesionarias, especialmente al inicio y al final de la cesión.
- Adjudicación y notificación de las cesiones concedidas e información de las condiciones de uso, así como explicación del manejo de los equipos audiovisuales con los que cuenta el centro.
- Control del correcto cumplimiento de las cesiones (objeto de la cesión, uso de días, horarios y armarios concedidos…)
- Realización y actualización de cuadrante con las cesiones realizadas.
- Cobro de la tasa por utilización de locales y contabilidad de la jornada. Custodia de la recaudación. Atención a las incidencias que pudieran surgir. Ingreso mensual / trimestral en el área de Hacienda del Ayuntamiento.
- Comunicación al Área de Cultura, Euskera y Deporte de cualquier anomalía observada.
- Cualquier otra tarea propia de este tipo de tareas y no contemplada en la anterior relación.

### *2.2.3. RECURSOS HUMANOS*

**a) Recursos Humanos no presenciales**

*Responsable de empresa:*

A efectos de coordinación del servicio, la empresa adjudicataria nombrará un responsable como interlocutor habitual con el Área de Cultura, sin que sea necesaria su presencia física. Dicho responsable de empresa asumirá las tareas de coordinación y supervisión del servicio.

Requisitos: estar en posesión de titulación mínima de Educación Superior del ámbito socioeducativo.

*Responsable de la Gestión de CESIÓN y USO de espacios:*

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Para la prestación de este servicio la empresa deberá disponer de un mínimo de 1 persona (su presencia física puede ser puntual dependiendo de la propia gestión).

Requisitos: estar en posesión de título Bachillerato LOGSE o equivalente y acreditación de estar en posesión del B2 de euskera o equivalente (salvo personal subrogable).

**b) Recursos Humanos presenciales**

**MAMARIGA KULTURGUNEA**

Para la correcta prestación del servicio, la empresa deberá disponer de un mínimo de 1 persona durante todo el horario de apertura al público.

Requisitos: Todo el personal destinado por la empresa a este servicio contará con el título de ESO o equivalente y estará capacitado para expresarse en euskera y castellano, acreditando estar en posesión del B2 de euskera o equivalente (salvo personal subrogable).

**KABIA**

Para la correcta prestación del servicio, la empresa deberá disponer de un mínimo de 1 persona durante todo el horario de apertura al público.

Requisitos: estar en posesión de título Bachillerato LOGSE o equivalente y acreditación de estar en posesión del B2 de euskera o equivalente (salvo personal subrogable)

### *2.3. LOTE 3: GAZTEGUNEA*

Comprende la realización de las siguientes tareas en el citado centro:

**a) Descripción del equipamiento:**

Local de aproximadamente 300 $m^2$ distribuidos en una sola planta, situado en Calle Mamariga, frente a la Plaza Virgen del Mar y Salida del Metro de Mamariga.

A los efectos de las tareas objeto del contrato, los espacios a tener en cuenta son: Sala I, Sala II y espacio digital. Se adjunta plano en Anexo VII.

Calendario y Horario: el servicio se prestará durante todo el año (excepto fiestas oficiales, julio y agosto) en el siguiente horario:
De lunes a jueves: 17:00 – 19:00
Fines de semana (viernes y sábados): 17:00 – 21:00

**b) Tareas a desarrollar:**

**b.1)** Servicio de RECEPCIÓN y ATENCIÓN

- Guarda y custodia de los locales:
  - Apertura y cierre de puertas y ventanas.
  - Control de entradas y salidas. Control de aforo.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Custodia de llaveros y materiales propios del local.
- Inspección de los diferentes espacios del centro una vez finalizado su uso.
- Control de alarmas.
- Control de los sistemas de climatización.
- Notificación a los servicios municipales de desperfectos e incidencias observados en los locales.
- Cualquier otra tarea propia de un servicio de conserjería y no contemplada en la anterior relación.

➢ Recepción e información:

- Recepción de visitantes e información general a personas usuarias. Dicha información supone dar respuesta a preguntas relativas a horarios, servicios que se prestan, condiciones de utilización, entrega de folletos, etc.
- Actualización de los paneles expositores.
- Cualquier otra tarea propia de un servicio de información y no contemplada en la anterior relación.

**b.2)** Desarrollo de ACTIVIDADES DE DINAMIZACIÓN

Se presentará un programa de dinamización dirigido a público juvenil.

El proyecto deberá contener:

- Objetivos generales del programa y los específicos de las actividades a realizar.
- Metodología utilizada para el desarrollo de las actividades.
- Programa de actividades.
- Cronograma.
- Medios adscritos a la realización de las actividades.
- Sistema de evaluación

**c) Recursos Humanos:**

**c.1) Recursos Humanos no presenciales**

*Responsable de empresa:*

A efectos de coordinación del servicio, la empresa adjudicataria nombrará un responsable como interlocutor habitual con el Área de Cultura, sin que sea necesaria su presencia física. Dicho responsable de empresa asumirá las tareas de coordinación y supervisión del servicio.

Requisitos: estar en posesión de titulación mínima de Educación Superior del ámbito socioeducativo.

**c.2) Recursos Humanos presenciales**

Para la correcta prestación del servicio, la empresa deberá disponer de un mínimo de 2 personas (1 conserje y 1 educador/a) durante todo el horario de apertura del local.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

*Servicio de RECEPCIÓN y ATENCIÓN* (conserje)

Requisitos: estar en posesión de título ESO o equivalente y acreditación de estar en posesión del B2 de euskera o equivalente.

*Desarrollo de ACTIVIDADES* (educador/a)

Requisitos: estar en posesión de título en Educación Superior del ámbito socioeducativo y acreditación de estar en posesión del B2 de euskera o equivalente.

## 3. OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS

Las siguientes obligaciones serán aplicables **a todos los lotes**:

- Disponer responsablemente de las llaves de acceso a las instalaciones.
- Garantizar el servicio a las personas usuarias, prestando la atención con el debido respeto y consideración.
- Custodia de los materiales, librarios y no librarios, así como las cantidades obtenidas por medio de la recaudación y depositadas en las instalaciones.
- Mantenimiento del orden y la vigilancia en las instalaciones.
- No se admitirá la utilización por parte del personal de smartphones de carácter privado.
- Dar cuenta de todas las incidencias habidas, recabando en su caso, el auxilio de la Policía Local si fuera necesario.
- Nombrar un Responsable de empresa como interlocutor habitual con el Área de Cultura, Euskera y Deporte.
- En la medida en que el Ayuntamiento facilita todos los medios materiales para la prestación del servicio, las empresas adjudicatarias serán responsables de los daños o pérdidas atribuibles a una incorrecta prestación de sus obligaciones.
- Las empresas emitirán un informe mensual y otro anual de los servicios prestados que incluya, entre otros extremos, estadísticas de uso y evaluación del servicio, incidencias y observaciones.

## 4. NORMAS GENERALES

Las empresas adjudicatarias se comprometen a la subrogación del personal que actualmente presta el servicio en los términos que disponga la normativa laboral vigente y convenio colectivo de aplicación, en este caso concreto, el Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia.

Las empresas adjudicatarias deberán asumir todos los gastos e indemnizaciones que, en su caso, se deriven de la extinción o modificación de los contratos laborales de que se trate, conforme lo previsto en los arts. 52 y 53 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, o resulten de la modificación legal de dicha norma, descontándose en la certificación correspondiente el importe de las indemnizaciones que, en su caso, pudieran recaer sobre el Ayuntamiento de Santurtzi.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

En el supuesto de que las entidades adjudicatarias se vieran en la necesidad de efectuar alguna variación con respecto a la persona o personas que presenta en su proyecto, deberá obtener la previa conformidad de las personas responsables de la ejecución del contrato, a fin de corroborar que las personas propuestas poseen los requisitos necesarios para el desempeño del puesto correspondiente.

El personal adscrito al servicio por las empresas adjudicatarias deberá estar debidamente uniformado y portará una tarjeta identificativa en la que conste Empresa, nombre y puesto que desempeña.

El personal adscrito al servicio por las empresas adjudicatarias a la prestación del servicio deberá asistir a dos reuniones de coordinación e información (una por semestre) sobre la prestación del servicio y otros extremos sin coste adicional al de la adjudicación del contrato.

Las empresas adjudicatarias se comprometen a retirar a aquellas personas destinadas al servicio que no procediesen con la debida corrección, capacitación técnica y eficiencia en el desempeño de sus tareas.

El personal adscrito por las empresas adjudicatarias a la prestación del contrato, se atendrá a las normas que sobre prevención de riesgos laborales establezca el Ayuntamiento de Santurtzi y conocerá las funciones que le corresponde asumir en el caso de una situación de emergencia, de acuerdo con lo establecido en los planes de autoprotección de los espacios en los que las empresas adjudicatarias prestarán sus servicios. En este sentido, el personal adscrito al contrato participará, sin coste adicional al de adjudicación, en las sesiones formativas y simulacros de los Planes de Autoprotección y Emergencia en los espacios señalados.

Las empresas adjudicatarias estarán obligadas, con respecto al personal que emplee en la ejecución del contrato, al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, especialmente en materia de legislación laboral y fiscal quedando el Ayuntamiento de Santurtzi exonerado de cualquier gasto o responsabilidad al respecto.

Las empresas adjudicatarias deberán velar por el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene en el trabajo, mediante la elaboración e implantación de un Plan de Prevención y salud Laboral específico con evaluación del riesgo para los servicios contratados con arreglo a la legislación vigente.

Las empresas adjudicatarias dispondrán de un servicio de atención telefónica urgente operativo entre las 7:30 y 21:00 horas, todos los días de actividad de los equipamientos culturales durante el periodo de vigencia del contrato.

Por otra parte, el personal adscrito a los servicios con relación directa con el público infantil y juvenil deberá aportar la certificación a que se refiere el art. 13 apartado 5 de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

La asistencia del personal de las bibliotecas a sesiones de formación o coordinación convocadas por las Administraciones competentes deberá ser previamente autorizada por este Ayuntamiento y no supondrá, en ningún caso, el cierre al público de las bibliotecas, debiendo la empresa adjudicataria disponer de personal suplente al efecto en caso de ser necesario.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

La relación laboral del personal será exclusivamente con las empresas adjudicatarias por lo que, de ningún modo, podrán adquirir la condición de funcionarios/as ni existirá relación laboral alguna con el Ayuntamiento de Santurtzi.

## 5. PENALIDADES

Los incumplimientos de los deberes contractuales se clasifican en leves, graves y muy graves con arreglo a la siguiente tipificación:

1.- Son incumplimientos leves:

a) La falta de vestuario adecuado del personal o el estado indecoroso del mismo.
b) La falta de respeto al público, a los empleados del Ayuntamiento de Santurtzi o de empresas terceras contratadas por el Ayuntamiento.
c) La falta de diligencia en la prestación del servicio.
d) La falta de puntualidad del personal.
e) El incumplimiento leve de las medidas de seguridad o de prevención de riesgos laborales.
f) Facilitar el acceso a los diferentes espacios en los que se presta el servicio a personas que no estén autorizadas o carezcan del título correspondiente.
g) Cualquier otro incumplimiento de las normas indicadas en los pliegos contractuales no calificada como infracción grave o muy grave.

2.- Son incumplimientos graves:

a) La ocupación del personal de las empresas adjudicatarias en tareas distintas a las de los servicios contratados durante la prestación de estos.
b) La modificación de un servicio sin causa justificada y sin notificación previa por escrito.
c) La omisión del deber de comunicar situaciones contrarias al buen estado de las instalaciones y desarrollo del servicio tanto en lo referente a las personas usuarias como a los medios y calidad del servicio.
d) La prestación incorrecta del servicio debida a desidia, ineptitud o cualquier otra causa relativa al comportamiento deficiente de los empleados de las empresas adjudicatarias.
e) El no comunicar de manera inmediata al Ayuntamiento de Santurtzi aquellas circunstancias de emergencia empresarial o motivos análogos, que impidan a las empresas adjudicatarias prestar los servicios ordinarios o extraordinarios, en las condiciones previstas en los Pliegos.
f) Impedir la inspección de la prestación del servicio.
g) La paralización o interrupción injustificada de la prestación de alguno de los servicios contratados por un día.
h) No subrogar personal según anexo III o no sustituir ausencias causando interrupción.
i) La comisión de tres o más faltas leves en el término de un mes.

3.- Son incumplimientos muy graves:

a) La paralización o interrupción injustificada en la prestación de alguno de los servicios dos días sucesivos o tres alternos en el periodo de un mes.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

b) El retraso sistemático en el cumplimiento de los horarios o fraude en la forma de prestación del servicio. Se entenderá por retraso sistemático la reiteración de tres o más incumplimientos de horario en el plazo de un mes.
c) El incumplimiento por parte de las empresas adjudicatarias de las obligaciones en materia salarial, de seguridad social y prevención de Riesgos Laborales, respecto a los empleados adscritos a la ejecución del contrato.
d) De acuerdo con el contrato, la desobediencia reiterada en relación con una misma cuestión, de las instrucciones que por escrito realice el Ayuntamiento de Santurtzi respecto a la prestación del servicio.
e) Incumplimientos graves en subrogación o PRL que afecten a la seguridad de usuarios o bienes.
f) La comisión de dos o más faltas graves en el periodo de dos meses.

Los incumplimientos se sancionarán por el órgano de contratación a propuesta del responsable del contrato, previa tramitación del expediente correspondiente y audiencia de las empresas adjudicatarias.

El importe de las penalidades estará relacionado de forma directa con la cuantía total del contrato, pudiendo imponerse, según la gravedad de los incumplimientos, las penalidades siguientes:

a) Incumplimientos leves: el 1% del importe total del contrato.
b) Incumplimientos graves: el 5% del importe del contrato.
c) Incumplimientos muy graves: el 10% del importe del contrato.

Los incumplimientos muy graves, además, podrán dar lugar a la resolución del contrato cuando se relacionen con obligaciones esenciales en la ejecución del contrato.

Las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato si se hubiese designado, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {7a588c24-1ab2-4439-9f97-e6a9d0ae666b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.